



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020-2021





RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020-2021

CE RAPPORT EST PRODUIT PAR LA SÛRETÉ DU QUÉBEC.

Pour commentaires ou renseignements, veuillez vous adresser à la :

Sûreté du Québec

Direction des communications et des relations internationales

1701, rue Parthenais

Montréal (Québec) H2K 3S7

Téléphone : 514 598-4848

Télécopieur : 514 598-4242

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

www.sq.gouv.qc.ca

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

Dépôt légal – 2021

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

ISBN : 978-2-550-89379-0 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-89380-6 (version PDF)

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| Message de la ministre | VII |
| Message de la directrice générale par intérim | IX |
| Déclaration des membres de l'État-major attestant la fiabilité des données | XI |
| Déclaration de validation de la direction de la vérification | XIII |

PARTIE 1

| | |
|----------------------------------|----------|
| L'ORGANISATION | 1 |
| 1.1 L'organisation en bref | 1 |
| 1.2 Faits saillants | 8 |

PARTIE 2

| | |
|------------------------------------------------|-----------|
| LES RÉSULTATS | 13 |
| 2.1 Plan stratégique | 13 |
| 2.2 Déclaration de services aux citoyens | 25 |

PARTIE 3

| | |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| LES RESSOURCES UTILISÉES | 31 |
| 3.1 Utilisation des ressources humaines | 31 |
| 3.2 Utilisation des ressources financières | 34 |
| 3.3 Utilisation des ressources informationnelles | 38 |

PARTIE 4

| | |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ANNEXES – AUTRES EXIGENCES | 41 |
| 4.1 Gestion et contrôle des effectifs | 41 |
| 4.2 Développement durable | 42 |
| 4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics | 45 |
| 4.4 Accès à l'égalité en emploi | 46 |
| 4.5 Code d'éthique | 52 |
| 4.6 Normes professionnelles | 52 |
| 4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels | 53 |
| 4.8 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration | 55 |
| 4.9 Politique de financement des services publics | 56 |

ANNEXE

| | |
|--------------------------------------------|-----------|
| LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES | 59 |
|--------------------------------------------|-----------|

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURE

TABLEAUX

| | | |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 1 | Évolution du nombre de demandes d'assistance policière..... | 25 |
| Tableau 2 | Évolution du nombre de mises à jour du site Web..... | 26 |
| Tableau 3 | Sommaire des résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens..... | 26 |
| Tableau 4 | Satisfaction globale à l'égard de la dernière interaction..... | 27 |
| Tableau 5 | Satisfaction à l'égard de la qualité du service reçu lors de la dernière communication..... | 28 |
| Tableau 6 | Répartition de l'effectif en place, policier et civil, selon la catégorie d'emplois..... | 31 |
| Tableau 7 | Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2021 par grande fonction..... | 32 |
| Tableau 8 | Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité..... | 32 |
| Tableau 9 | Évolution des dépenses en formation..... | 33 |
| Tableau 10 | Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier..... | 33 |
| Tableau 11 | Dépenses et investissements de la Sûreté (excluant le FSP et le CFD)..... | 34 |
| Tableau 12 | Coût moyen des services spécialisés et nationaux..... | 35 |
| Tableau 13 | Revenus, dépenses et investissements du FSP..... | 35 |
| Tableau 14 | Coût moyen des services généraux..... | 36 |
| Tableau 15 | Sommaire des dépenses et des investissements de la Sûreté (incluant le FSP et le CFD)..... | 36 |
| Tableau 16 | Sommaire des catégories de dépenses..... | 37 |
| Tableau 17 | Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1 ^{er} avril 2020 au 31 mars 2021..... | 41 |
| Tableau 18 | Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus conclus entre le 1 ^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021..... | 42 |
| Tableau 19 | Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics..... | 45 |
| Tableau 20 | Effectif régulier au 31 mars 2021..... | 46 |
| Tableau 21 | Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2020-2021..... | 46 |
| Tableau 22 | Embauche des membres de groupes cibles en 2020-2021..... | 47 |
| Tableau 23 | Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi..... | 48 |
| Tableau 24 | Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif civil régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année..... | 48 |
| Tableau 25 | Évolution de la présence des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année..... | 48 |
| Tableau 26 | Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif civil régulier et occasionnel – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année..... | 49 |
| Tableau 27 | Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2021..... | 50 |
| Tableau 28 | Présence des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier – résultat par catégorie d'emplois au 31 mars 2021..... | 50 |
| Tableau 29 | Taux d'embauche des femmes en 2020-2021 par statut d'emploi..... | 50 |

| | | |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tableau 30 | Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier civil au 31 mars 2021..... | 51 |
| Tableau 31 | Taux de présence des femmes dans l'effectif policier au 31 mars 2021..... | 51 |
| Tableau 32 | Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec (ITQ) en lien avec le PDEIPH..... | 51 |
| Tableau 33 | Nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes au PDEIPH accueillis du 1 ^{er} avril au 31 mars ... | 51 |
| Tableau 34 | Autres mesures ou actions en 2020-2021 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)..... | 52 |
| Tableau 35 | Liste des formations offertes | 52 |
| Tableau 36 | Nombre total de demandes reçues..... | 53 |
| Tableau 37 | Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais | 53 |
| Tableau 38 | Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues..... | 54 |
| Tableau 39 | Mesures d'accommodement et avis de révision | 54 |
| Tableau 40 | Comité permanent et mandataire..... | 55 |
| Tableau 41 | Statut de la politique linguistique institutionnelle | 55 |
| Tableau 42 | Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle..... | 56 |
| Tableau 43 | Revenus provenant des biens et services tarifés | 56 |
| Tableau 44 | Revenus provenant des biens et services tarifés (FSP)..... | 56 |

FIGURE

| | | |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figure 1 | Évolution des dépenses de la Sûreté du Québec (incluant la <i>Loi sur les armes à feu</i>) | 37 |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|

MESSAGE DE LA MINISTRE



Monsieur François Paradis
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel de gestion de la Sûreté du Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2021.

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

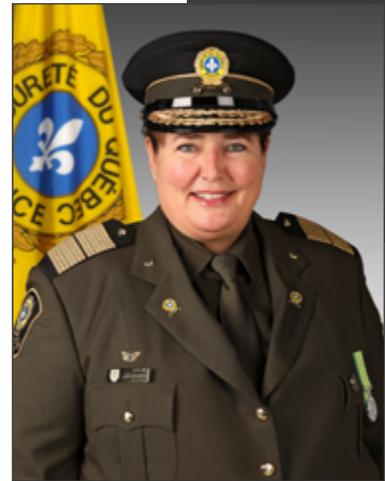
Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

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

ORIGINAL SIGNÉ

Geneviève Guilbault
Québec, septembre 2021

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE PAR INTÉRIM



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

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion* de la Sûreté du Québec pour l'exercice financier 2020-2021. Ce rapport rend compte de la première année de réalisation de notre Plan stratégique 2020-2023. Les pages qui suivent font état des résultats obtenus et mettent en lumière les efforts consacrés à l'atteinte des objectifs du plan stratégique. Plus généralement, elles témoignent aussi de notre engagement à déployer des services adaptés aux préoccupations et aux réalités des collectivités.

Au cours de la dernière année, le contexte pandémique a à nouveau démontré notre capacité collective à relever avec succès les défis auxquels nous faisons face grâce au travail de l'ensemble du personnel de la Sûreté. Je tiens donc à remercier chacun des membres civils, policiers, cadres et officiers pour leur dévouement et leur engagement. Enfin, je souhaite également saluer la collaboration soutenue de tous nos partenaires qui constitue un apport essentiel dans l'accomplissement de notre mission première de sécurité publique.

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

La directrice générale par intérim,

ORIGINAL SIGNÉ

Johanne Beausoleil
Montréal, juillet 2021



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

Tout au long de l'année 2020-2021, et ce, en vertu de la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chapitre A-6.01), la Sûreté du Québec a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle interne de manière à atteindre les objectifs fixés dans le Plan stratégique 2020-2023 et à assurer l'exactitude de l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion.

À notre connaissance, et à la suite d'un mandat d'examen portant sur les données stratégiques non financières et du dépôt de la déclaration de validation préparée par la Direction de la vérification de la Sûreté du Québec, nous attestons que le *Rapport annuel de gestion 2020-2021* :

- décrit fidèlement la mission et présente les orientations et les objectifs du Plan stratégique 2020-2023 de la Sûreté du Québec ainsi qu'un bilan des données et des résultats afférents ;
- couvre l'ensemble des activités stratégiques et des domaines d'intervention du Plan stratégique 2020-2023 de la Sûreté du Québec ;
- présente les mesures prises par rapport aux principaux engagements de la Déclaration de services aux citoyens de la Sûreté du Québec ;
- présente des données et des résultats qui sont exacts et cohérents.

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

Les membres de l'État-major,

ORIGINAL SIGNÉ

Johanne Beausoleil

Directrice générale
par intérim

ORIGINAL SIGNÉ

Liette Abel-Normandin

Directrice principale
Direction principale de la stratégie
et des affaires institutionnelles

ORIGINAL SIGNÉ

Patrick Bélanger

Directeur général adjoint
Grande fonction
de la surveillance du territoire

ORIGINAL SIGNÉ

André Goulet

Directeur général adjoint
Grande fonction
des enquêtes criminelles

ORIGINAL SIGNÉ

André Santerre

Directeur général
adjoint exécutif

ORIGINAL SIGNÉ

Mario Smith

Directeur général adjoint
Grande fonction
de l'administration

Montréal, juillet 2021

DÉCLARATION DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION



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

Madame la Directrice générale par intérim,

La Direction de la vérification a procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2020-2021* de la Sûreté du Québec, pour l'exercice s'étant terminé le 31 mars 2021, à l'exception du volet des ressources financières.

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

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

Au terme de cet examen, la Direction de la vérification n'a rien relevé qui porte à croire que l'information contenue dans les parties examinées du *Rapport annuel de gestion 2020-2021* n'est pas, à tous égards, importante, plausible et cohérente.

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

La directrice de la vérification,

ORIGINAL SIGNÉ

Maryse Faubert
Montréal, août 2021

PARTIE 1

L'ORGANISATION

1.1 L'ORGANISATION EN BREF

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

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

PROFIL ORGANISATIONNEL

MISSION

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

VISION



La Sûreté s'engage à être à l'écoute des citoyens et poursuit la mise en œuvre de stratégies proactives afin d'offrir des services adaptés à leurs préoccupations et aux réalités des collectivités.

VALEURS

La Sûreté prône les valeurs organisationnelles suivantes :

SERVICE

Nous sommes animés par une volonté de nous dépasser afin de répondre aux attentes des citoyens, de nos partenaires et de nos collègues. Il est fondamental pour notre personnel policier et civil de servir, d'aider, d'être utile et disponible.

RESPECT

Nous manifestons de la considération à l'égard des citoyens, de nos partenaires et de nos collègues dans l'exercice de nos fonctions. Nous respectons la dignité et les droits des personnes ainsi que les valeurs démocratiques et individuelles.

PROFESSIONNALISME

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

INTÉGRITÉ

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

La Sûreté en quelques chiffres au 31 mars 2021

| Chiffres clés | Description |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 999 | Employés policiers et civils sur lesquels compte l'organisation pour s'acquitter de sa mission. |
| 1 128 433,1 | Budget total de dépenses, en milliers de dollars ¹ . |
| 150 | Années au service de la population du Québec, soit depuis 1870. |
| 1 039 | Municipalités et territoires répartis dans 86 municipalités régionales de comté (MRC) ² et territoires équivalents desservis par la Sûreté. |
| 117 | Postes principaux, auxiliaires, secondaires et autoroutiers répartis sur tout le territoire québécois qui fournissent les services policiers aux citoyens. |
| 93 719 | Nombre de dossiers opérationnels ouverts pour un événement de nature criminelle ou une infraction pénale. |
| 105 414 | Kilomètres de routes sur le territoire desservi par la Sûreté ³ . |
| 630 224 | Cartes d'appel traitées par les 11 centres de gestion des appels (CGA) de la Sûreté ⁴ . |

SERVICES

Nos équipes assurent des services tels que :

| | |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GENDARMERIE | <ul style="list-style-type: none"> • présence familière sur le territoire ; • réponse en tout temps aux appels des citoyens et traitement des signalements ; • interventions en fonction de la sécurité des citoyens et selon l'urgence de la situation, soit : <ul style="list-style-type: none"> ▪ immédiates sur les lieux ; ▪ ultérieures sur les lieux après la prise d'un rendez-vous ; ▪ sur rendez-vous téléphonique avec prise de déclaration par téléphone ; • sécurité sur les réseaux routier et autoroutier, dans les sentiers récréotouristiques et sur les plans d'eau ; • diffusion de programmes de prévention ; • protection des scènes de crime ; • application des règlements municipaux relatifs au maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique ; • parrainage des municipalités. |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

1 Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires, considérant que le ministre des Finances présentera les données vérifiées. Pour plus de détails sur les dépenses et investissements de la Sûreté en 2020-2021, se référer à la section 3.2 « Ressources financières ».

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

3 Le réseau routier et récréotouristique correspond aux routes et sentiers sur le territoire desservi. Les autoroutes desservies par la Sûreté et se trouvant sur le territoire d'un corps de police municipal ou autochtone ne sont pas incluses dans le total.

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

Nos équipes assurent des services tels que :

| | |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ENQUÊTES</p> | <ul style="list-style-type: none"> • enquêtes sur les crimes contre la personne et la propriété ; • soutien aux victimes d'actes criminels ; • cybersurveillance et enquêtes sur la cybercriminalité ; • enquêtes sur les disparitions, fugues et enlèvements ; • lutte contre la radicalisation, l'extrémisme violent et le terrorisme ; • lutte contre le crime organisé ; • lutte contre la possession, le trafic et la production de drogues ; • enquêtes sur les fraudes de toute nature ; • enquêtes sur les crimes touchant les revenus de l'État, sa sécurité et son intégrité. |
| <p>MESURES D'URGENCE</p> | <ul style="list-style-type: none"> • rétablissement et maintien de l'ordre lors de situations d'urgence ou de désordres d'envergure provinciale ; • opérations de recherche et de sauvetage, entre autres, lors de sinistres ; • missions héliportées ; • interventions lors de prises d'otage ou en situation de tireurs actifs. |
| <p>AUTRES SERVICES SPÉCIALISÉS</p> | <ul style="list-style-type: none"> • analyse de renseignements criminels et en matière de sécurité de l'État ; • sécurité de l'Assemblée nationale et protection de personnalités politiques ; • surveillance technologique ; • analyse du comportement, polygraphie et service de portraitiste ; • contrôle des armes à feu et des explosifs ; • vérification des antécédents et habilitations sécuritaires ; • gestion de la Banque centrale provinciale d'empreintes digitales et de photographies signalétiques ; • gestion du Centre de renseignements policiers du Québec (CRPQ). |

CLIENTÈLES ET PARTENAIRES

Clientèles

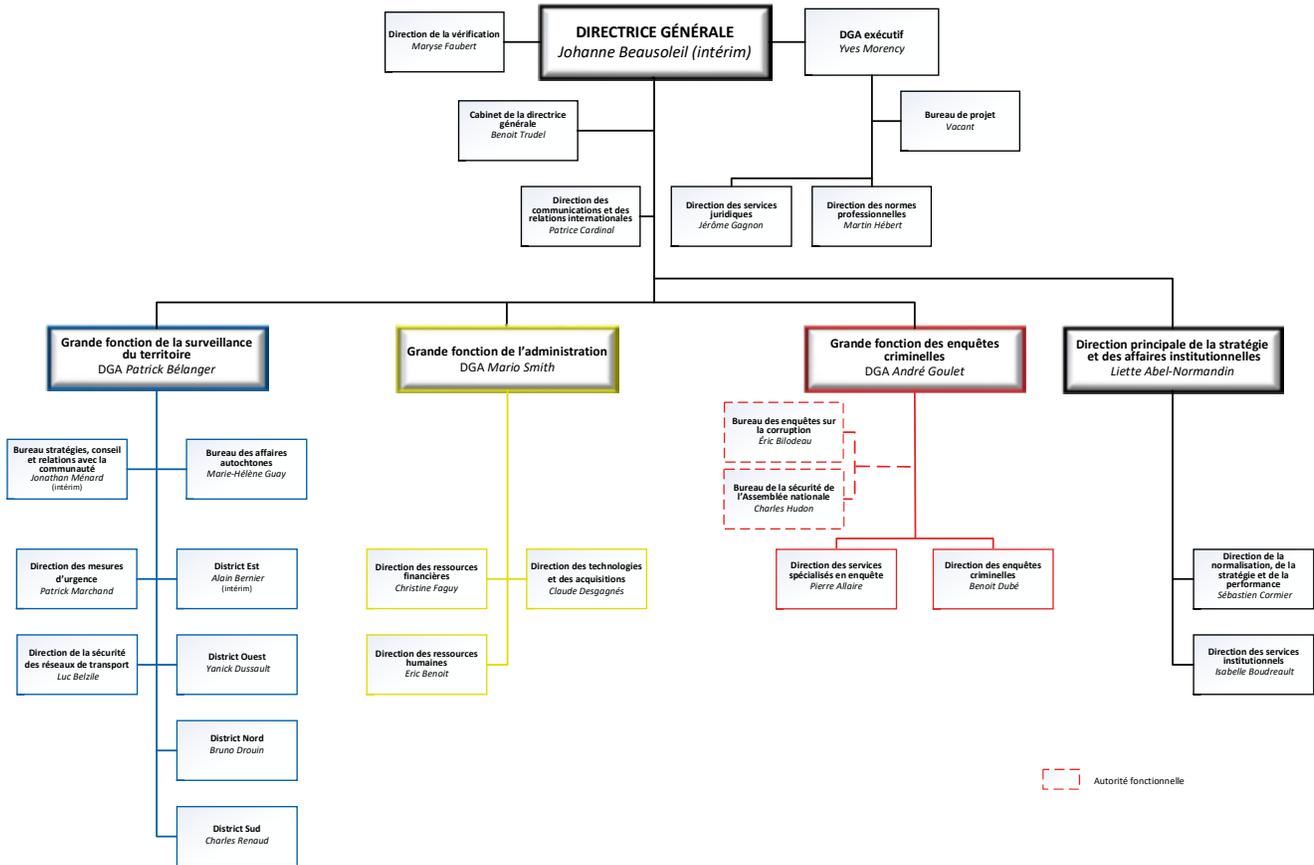
- Citoyens de plus de 1 000 municipalités et territoires
- Usagers des réseaux routier et autoroutier, des sentiers récréotouristiques et des plans d'eau
- 86 MRC et leurs représentants élus
- Services de police municipaux et autochtones du Québec
- Organismes communautaires et à but non lucratif
- Assemblée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

Partenaires

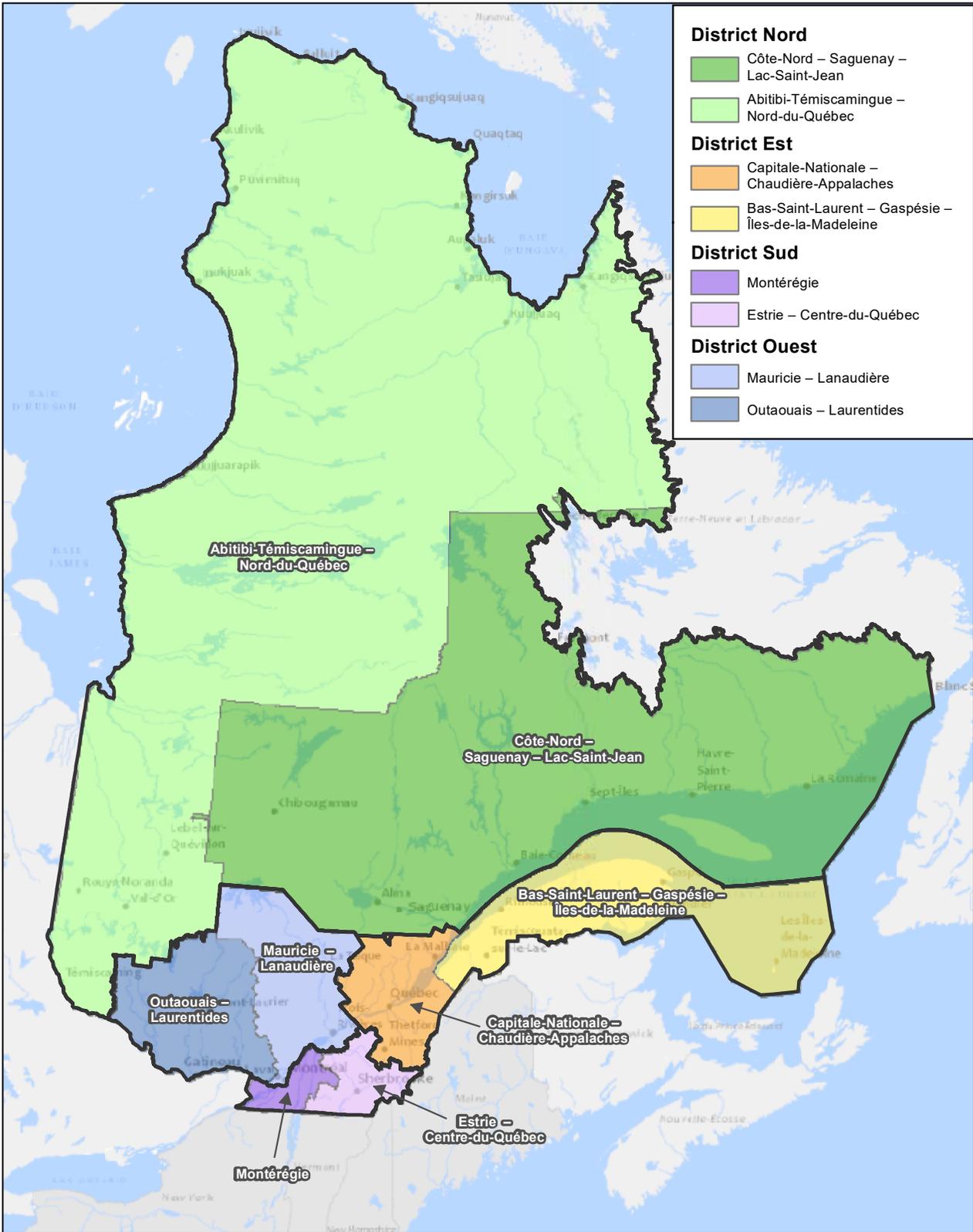
- Comités de sécurité publique de chaque MRC desservie
- Services de police québécois, canadiens et étrangers
- Services de sécurité privée
- Ministères et organismes fédéraux, provinciaux et municipaux
- Centres d'aide aux victimes d'actes criminels
- Maisons d'enseignement
- Syndicats
- Associations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

ORGANIGRAMME

L'organigramme présenté dans ce rapport correspond à la structure telle qu'elle était au 31 mars 2021.



CARTE DES DISTRICTS ET RÉGIONS



PROFIL DES RÉGIONS AU 31 MARS 2021^{5, 6, 7}

GRAND QUARTIER GÉNÉRAL

| | |
|--------------------------|-------|
| Nombre de policiers..... | 660 |
| Nombre de civils | 1 197 |

DISTRICT NORD

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

| | |
|---------------------------------------------------------------|---------|
| Population desservie ⁸ | 217 758 |
| Étendue (km ²) | 545 248 |
| Nombre de MRC ⁹ | 11 |
| Nombre de postes MRC | 16 |
| Nombre de centres de services MRC (CSMRC) ¹⁰ | 4 |
| Nombre de policiers..... | 506 |
| Nombre de civils | 96 |

Région Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec

| | |
|----------------------------------|---------|
| Population desservie | 148 981 |
| Étendue (km ²) | 349 754 |
| Nombre de MRC | 6 |
| Nombre de postes MRC | 10 |
| Nombre de CSMRC..... | 3 |
| Nombre de postes (autres)..... | 2 |
| Nombre de policiers..... | 346 |
| Nombre de civils | 56 |

DISTRICT SUD

Région Estrie–Centre-du-Québec

| | |
|-------------------------------------|---------|
| Population desservie | 408 662 |
| Étendue (km ²) | 16 558 |
| Nombre de MRC | 11 |
| Nombre de postes MRC | 11 |
| Nombre de CSMRC..... | 4 |
| Nombre de postes autoroutiers | 1 |
| Nombre de policiers..... | 614 |
| Nombre de civils | 94 |

Région Montérégie

| | |
|----------------------------------|---------|
| Population desservie | 486 124 |
| Étendue (km ²) | 7 563 |
| Nombre de MRC | 10 |
| Nombre de postes MRC | 11 |
| Nombre de CSMRC..... | 4 |
| Nombre de policiers..... | 976 |
| Nombre de civils | 177 |

DISTRICT EST

Région Capitale-Nationale–Chaudière-Appalaches

| | |
|-------------------------------------|---------|
| Population desservie | 424 664 |
| Étendue (km ²) | 35 771 |
| Nombre de MRC | 15 |
| Nombre de postes MRC | 15 |
| Nombre de CSMRC..... | 4 |
| Nombre de postes autoroutiers | 2 |
| Nombre de policiers..... | 844 |
| Nombre de civils | 133 |

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

| | |
|-----------------------------------|---------|
| Population desservie | 286 785 |
| Étendue (km ²) | 106 540 |
| Nombre de MRC ¹¹ | 14 |
| Nombre de postes MRC | 16 |
| Nombre de CSMRC..... | 4 |
| Nombre de policiers..... | 479 |
| Nombre de civils | 85 |

DISTRICT OUEST

Région Mauricie–Lanaudière

| | |
|-------------------------------------|---------|
| Population desservie | 406 869 |
| Étendue (km ²) | 51 162 |
| Nombre de MRC ¹² | 11 |
| Nombre de postes MRC | 16 |
| Nombre de CSMRC..... | 4 |
| Nombre de postes autoroutiers | 1 |
| Nombre de policiers..... | 920 |
| Nombre de civils | 189 |

Région Outaouais–Laurentides

| | |
|-------------------------------------|---------|
| Population desservie | 258 247 |
| Étendue (km ²) | 52 503 |
| Nombre de MRC | 9 |
| Nombre de postes MRC | 9 |
| Nombre de CSMRC..... | 3 |
| Nombre de postes autoroutiers | 1 |
| Nombre de policiers..... | 497 |
| Nombre de civils | 62 |

UNITÉ DES OPÉRATIONS DU RÉSEAU ROUTIER SUPÉRIEUR

Direction de la sécurité des réseaux de transport

| | |
|-------------------------------------|---|
| Nombre de postes autoroutiers | 8 |
| Nombre de centres de services..... | 2 |

⁵ L'étendue inclut les territoires non organisés, mais exclut les territoires autochtones et ceux des corps de police municipaux ou autochtones.

⁶ Le nombre de policiers et de civils fait référence aux effectifs autorisés et non à l'effectif en place, comme mentionné dans la section 3.1 « Ressources humaines ».

⁷ La liste des postes et leurs coordonnées sont disponibles sur le site Internet de la Sûreté (www.sq.gouv.qc.ca).

⁸ La Sûreté dessert le total des populations des 1 039 municipalités et territoires facturés (1 007 municipalités et 32 territoires non organisés regroupés) dans les 86 ententes de services. Ces données comprennent la population des municipalités de Saint-Benoît-du-Lac (28 habitants) et de Saint-Louis-de-Gonzague-du-Cap-Tourmente (2 habitants), desservies par les ententes sans toutefois être facturées, mais n'incluent pas la population (5 709 habitants) des territoires autochtones desservis ni les municipalités desservies par des corps de police municipaux.

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

¹⁰ Centre de services MRC

¹¹ Les MRC d'Avignon et de Bonaventure sont regroupées dans une seule « Entente relative aux services policiers fournis aux municipalités par la Sûreté du Québec ».

¹² Les MRC de l'Assomption et de Montcalm sont regroupées dans une seule « Entente relative aux services policiers fournis aux municipalités par la Sûreté du Québec ».

LES IMPACTS DE LA PANDÉMIE DE COVID-19

En 2020-2021, l'intensité de la pandémie a eu des impacts significatifs sur l'organisation des activités et des services de la Sûreté. En effet, les répercussions des mesures de santé publique, le niveau d'implication et de sollicitation de la Sûreté, la nécessité de maintenir l'ensemble des services aux citoyens ainsi que l'importance accordée à la sécurité des membres ont amené l'organisation à s'adapter rapidement à ce contexte sans précédent.

Pour gérer cet événement majeur, la Sûreté a déployé sa structure des mesures d'urgence. Ce déploiement inclut l'ouverture de neuf centres de décisions à travers la province, dont le Centre de contrôle des mesures d'urgence à Montréal. Ces centres ont permis le commandement et la coordination des actions en matière de ressources humaines, de communications, d'enquêtes, d'interventions policières ainsi que d'acquisition et de distribution d'équipements de protection individuelle (ÉPI).

Afin d'assurer la cohésion et la cohérence de ses actions, la Sûreté a été proactive et disponible dans le maintien de liaisons avec les corps de police municipaux, les corps de police autochtones, de même qu'avec l'ensemble des partenaires provinciaux, notamment par le biais du Centre national de coordination gouvernementale. Ces échanges réguliers ont permis de clarifier et de préciser le rôle ainsi que les pouvoirs de la Sûreté dans la gestion de cette pandémie, en plus de soutenir et d'orienter les partenaires impliqués.

BONIFICATION DES ACTIVITÉS POLICIÈRES AUPRÈS DE LA POPULATION

Conformément à son mandat et afin de soutenir les efforts de la santé publique pour contrer la propagation de la COVID-19, la pandémie a rapidement amené la Sûreté à ajuster plusieurs de ses pratiques auprès de la population et à déployer un éventail de mesures policières additionnelles. En fonction du contexte sociosanitaire et des règles en vigueur dans les différentes régions du Québec, des activités de sensibilisation et de patrouille ont ciblé les lieux propices aux rassemblements illégaux et aux comportements à risque tels que les zones scolaires, les établissements licenciés et les lieux d'achalandage récréotouristiques. Les opérations policières se sont particulièrement intéressées aux manifestations contre les mesures sanitaires, aux rassemblements illégaux, au non-respect du couvre-feu et aux déplacements entre les régions. Tout au long de l'année 2020-2021 et selon les besoins, les effectifs policiers ont périodiquement été augmentés afin de mener davantage d'interventions ciblées dans les lieux de villégiatures et de loisirs, les résidences privées, les lieux publics, les commerces et les restaurants.

Voici un résumé des mesures policières additionnelles déployées dans le contexte de la pandémie :

- Patrouilles stratégiques et préventives à proximité des lieux ciblés (centres d'hébergement de soins de longue durée, écoles, hôpitaux, lieux de rassemblements, pharmacies, résidences pour personnes âgées, etc.);
- Traitement proactif et réactif (appels, plaintes) des infractions aux règles de santé publique et des informations données par le public;
- Points de contrôle permanents et sporadiques et points de sensibilisation pour limiter les déplacements interrégionaux;
- Interventions dans les établissements licenciés;
- Points de sensibilisation aux frontières;
- Participation aux opérations policières conjointes :
 - Pendant la période du 18 au 20 septembre 2020, l'opération OSCAR (Opération Systématisée Comportements À Risque) pour vérifier l'application des règles sanitaires dans les établissements licenciés;
 - Pendant la période des fêtes, l'opération CADRES (Contrôle-Achalandage-Distanciation-Rassemblement-Efforts Soutenus) dans les commerces de la province et l'opération RENFORCEMENT, à l'endroit des rassemblements citoyens;
 - Pendant la semaine de relâche, l'opération RESPECT auprès des sites de villégiature et des restaurants;
- Depuis l'entrée en vigueur du couvre-feu (le 9 janvier 2021), établissement de barrages routiers;
- Depuis le 22 janvier 2021, coordination de l'application de la *Loi sur la mise en quarantaine*, en collaboration avec la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et l'Agence de la santé publique du Canada;
- Participation à la sécurisation de la campagne de vaccination (vigie média, patrouille, escortes).

BONIFICATION DES ACTIVITÉS POLICIÈRES À L'INTERNE

À l'interne, l'opération Vulcain (gestion de la pandémie) a également amené l'organisation à apporter des ajustements importants à ses manières de fonctionner afin de répondre efficacement aux défis et enjeux soulevés par la pandémie. Cet événement a été l'occasion pour la Sûreté de faire preuve d'une flexibilité et d'une adaptation sans précédent dans de multiples activités, dont :

- l'acquisition et la distribution d'ÉPI;
- la rédaction et la diffusion de procédures opérationnelles et de procédures organisationnelles relatives à l'utilisation des ÉPI, à la préservation de la santé des employés (ergonomie en télétravail, santé psychologique), et à la gestion des cas de COVID-19;
- le redéploiement d'effectifs spécialisés visant à soutenir les opérations prioritaires;
- le suivi de l'évolution de la criminalité et l'observation des tendances propres à la pandémie (manifestations, menaces envers les élus, fraudes, etc.) pour adapter la réponse policière aux enjeux;
- l'implantation massive et rapide du télétravail pour les emplois dont les tâches peuvent s'exercer selon ce mode de travail;
- la révision des stratégies de communication auprès des employés afin d'augmenter l'efficacité du partage d'information.

1.2 FAITS SAILLANTS

Au cours des 150 ans d'histoire de la Sûreté, les activités réalisées par l'organisation sont devenues de plus en plus variées et de plus en plus complexes. La Sûreté se distingue constamment dans l'actualité par les résultats de ses opérations en matière de patrouille, de mesures d'urgence, d'enquêtes criminelles et de services spécialisés. Regard sur les faits saillants de l'année 2020-2021.

PROGRAMME CADETS

Mis en place en 2009, le programme Cadets de la Sûreté est un service à valeur ajoutée, tant pour les citoyens que pour l'organisation. Ce programme vise trois objectifs : accroître la visibilité de la Sûreté dans les communautés qu'elle dessert, assurer une vitrine pour le recrutement de futurs policiers et soutenir l'application du modèle de police de proximité à la Sûreté.

Pendant la saison estivale 2020, 150 cadets ont été déployés sur l'ensemble du territoire desservi par la Sûreté, à la demande des villes et municipalités. Six cadets ont été affectés à la desserte des ponts Jacques-Cartier et Samuel-De Champlain et quatre cadets cavaliers ont été affectés à l'équipe de coordination des événements équestres. Dans un souci d'offrir un service adapté aux besoins et aux enjeux ponctuels, la Sûreté a prolongé le contrat de 40 cadets sur son territoire. Leur mandat spécifique était d'offrir une présence familière et rassurante pour la population, complémentaire à celle des policiers. Cela a permis à l'organisation d'avoir une nouvelle approche pour informer les citoyens des divers programmes de prévention et des lois et règlements, et ce, dans le cadre d'événements divers ou de manifestations culturelles, en contexte récréotouristique, etc.

PROJET PILOTE DES CAMÉRAS PORTATIVES

En juin 2020, à la suite d'une analyse d'opportunité, la Sûreté a recommandé au ministère de la Sécurité publique (MSP) de mettre en œuvre un projet pilote sur l'utilisation de caméras portatives. La mise en place de ce projet, comptant cinq phases, sera réalisée conjointement avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP). Il est prévu que le projet soit déployé progressivement sur le territoire de quatre postes MRC, soit Rimouski-Neigette, Vallée-de-l'Or, Beauharnois-Salaberry et Drummond.

Le projet pilote devrait répondre aux trois objectifs suivants : contribuer à renforcer la confiance de la population quant aux interventions policières; accroître la transparence à l'égard des interventions policières; assurer le respect des droits des citoyens ainsi que la sécurité des policiers dans l'exercice de leur fonction.

À l'automne 2020, le MSP a procédé à la mise en place de trois comités veillant aux volets stratégiques, opérationnels et technologiques du projet. Ces comités réunissent différents partenaires impliqués dans l'utilisation des caméras portatives par les policiers, incluant le DPCP. À la Sûreté, un chargé de projet et un comité directeur sont responsables de la réalisation du projet pilote.

OPÉRATIONS POLIÉIÈRES D'ENVERGURE

Le contexte de la pandémie de COVID-19 (pandémie) ainsi que les mesures sanitaires qui y sont associées ont eu des répercussions sur la santé mentale de nombreux citoyens. Cette réalité s'est traduite par une hausse des opérations policières menées par la Sûreté auprès de personnes dont l'état mental est perturbé, suicidaires ou d'individus revendicateurs. Ainsi, les situations pouvant mener au déploiement d'une opération policière d'envergure, telles que des prises d'otage, des personnes barricadées, suicidaires ou dont l'état mental est perturbé : ont connu une augmentation de 32 % par rapport à l'année précédente. Dans ce contexte, la Sûreté a déployé toutes les mesures nécessaires afin de préserver la vie des personnes menacées, en tenant compte des circonstances et de l'urgence de la situation.

EXPLOITATION SEXUELLE DES ENFANTS SUR INTERNET

L'exploitation sexuelle des enfants sur Internet (ESEI) est un des phénomènes les plus troublants de notre société. En 2020-2021, une hausse de l'ordre de 76 % du nombre de signalements reçus en matière d'ESEI a été observée. Cette augmentation s'inscrit dans un contexte de la pandémie où le temps passé devant l'écran s'est accru, favorisant les occasions pour l'exploitation sexuelle en ligne. Cette réalité justifie l'importance de poursuivre les efforts visant à lutter contre cette problématique. À cet égard, la Sûreté a poursuivi sa stratégie provinciale ainsi que la consolidation de l'Équipe de coordination provinciale de la lutte contre l'ESEI. Ces efforts concertés ont permis de traiter les nombreux signalements reçus en matière d'ESEI, de détecter davantage de prédateurs sur Internet, de sauver de jeunes victimes et d'en prévenir d'éventuelles.

FRAUDES RELATIVES AUX PRESTATIONS GOUVERNEMENTALES

La Sûreté a enregistré une hausse des plaintes en lien avec de fausses réclamations aux gouvernements, passant d'une moyenne de 8 plaintes traitées en 2018-2019 et 2019-2020 à 419 en 2020-2021. En mars 2020, le gouvernement du Québec a déclaré l'état d'urgence sanitaire, en raison de la pandémie. La création de différents programmes fédéraux et provinciaux d'aides financières d'urgence a occasionné une prolifération des fraudes envers les gouvernements par des réseaux ou des citoyens mal intentionnés qui ont mis en place des stratagèmes de demandes frauduleuses. La Sûreté a mis en place une « Vigie COVID-19 », afin de suivre spécifiquement l'évolution de ce type de fraudes.

SANTÉ MENTALE ET PSYCHOLOGIQUE DES POLICIERS

Au cours de l'année 2020-2021, la santé psychologique des membres a encore été une priorité de gestion pour la Sûreté. Pendant cette période, l'organisation n'a connu aucun suicide parmi ses membres. Vu l'importance accordée à cette problématique, les efforts de sensibilisation et de prévention ont été augmentés. En plus des programmes et des autres mesures toujours en vigueur, de nouvelles initiatives ont été réalisées au cours de la dernière année :

- **Lancement du programme de prévention du suicide « Oser parler c'est agir! »**
Ce programme vise à outiller et soutenir l'ensemble des gestionnaires et du personnel aux prises avec des situations reliées au suicide. L'organisation a poursuivi la diffusion des formations en ligne sur la prévention du suicide et la prévention en santé mentale. Au 31 mars 2021, 3 538 membres policiers et civils ont complété la formation sur la prévention du suicide, et 3 639 ont complété celle en santé mentale. De plus, 272 gestionnaires ont bénéficié d'une formation ayant pour objectif de les guider dans leur gestion et améliorer leur bien-être psychologique ainsi que celui de leur personnel.
- **Lancement du programme des Sentinelles**
Ce programme vise à former des employés volontaires, policiers et civils, pour repérer les signes précurseurs de suicide chez les collègues de travail et les accompagner vers les ressources d'aide appropriées. En collaboration avec l'Association québécoise en prévention du suicide et le Regroupement des centres de prévention du suicide du Québec, 97 sentinelles ont jusqu'à maintenant été formées.
- **Déploiement de la formation Réponse état mental perturbé (REMP)**
Une formation sur un nouveau modèle d'intervention a été développée afin de donner suite aux recommandations de plusieurs coroners et aux attentes des citoyens envers les policiers. Depuis l'automne 2020, la Sûreté diffuse cette formation à l'ensemble des patrouilleurs et des superviseurs de relève. La formation comporte un volet en ligne portant sur la détection d'un état mental perturbé, sur la communication visant la désescalade et sur les assises légales entourant ces interventions. Elle comporte aussi un volet plus pratique mettant l'accent sur la planification des interventions, l'approche sécuritaire de l'intervention et l'application des assises légales. En 2020-2021, 17 instructeurs ont été formés et sont actifs dans le déploiement de la formation ; et 282 membres policiers ont suivi ladite formation. Les unités opérationnelles démontrant le plus grand nombre d'événements reliés à des personnes présentant un état mental perturbé ont été priorisées.

MAINTIEN ET PROMOTION D'UN MILIEU DE TRAVAIL SAIN

À la suite des modifications apportées en 2018 à la *Loi sur les normes du travail*, visant à renforcer l'obligation de prévenir le harcèlement au travail, dont le harcèlement sexuel, le secrétariat du Conseil du trésor (SCT) a adopté une politique-cadre, commune à tous les ministères et organismes (M/O), afin de satisfaire à ses obligations légales. Cette politique-cadre est en vigueur pour tous les M/O dont le personnel est nommé selon la *Loi sur la fonction publique* ou en vertu de l'article 11.5 de la *Loi sur l'exécutif*. Comme la Sûreté souscrit à l'importance d'offrir un milieu de travail sain, elle s'est engagée à faire vivre le contenu de cette politique-cadre dans son organisation. C'est dans ce contexte qu'une révision de la politique organisationnelle en la matière a été effectuée afin d'offrir une seule et même politique pour l'ensemble du personnel qu'il soit nommé selon la *Loi sur la fonction publique* ou encore selon la *Loi sur la police*. Ainsi, le 11 février 2021, la Sûreté a publié sa politique-cadre *Prévention et traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail* en s'appuyant sur celle du même nom adoptée par le SCT. Un message organisationnel signé par la directrice générale par intérim a été acheminé à l'ensemble du personnel afin d'annoncer la diffusion de la politique organisationnelle et par le fait même le sensibiliser à l'importance d'un climat de travail sain, tant physique que virtuel. Le personnel a accès par le site intranet à la politique du SCT, à celle de la Sûreté, à un guide d'application, à une affiche de promotion, à deux aide-mémoire sur la civilité, à une fiche sur la civilité en télétravail ainsi qu'à un message organisationnel qui démontre concrètement la volonté de la direction à promouvoir l'adoption de conduites courtoises et respectueuses. De plus, une formation visant la compréhension des principes directeurs de la politique de la Sûreté est offerte aux gestionnaires.

AMÉLIORATION DE LA TRANSPARENCE DU PROCESSUS DE DOTATION DES OFFICIERS

La Sûreté dispose d'une politique de gestion concernant le placement de ses officiers, excluant le grade d'inspecteur-chef. Celle-ci est réalisée en collaboration avec l'Association professionnelle des officiers et officières de la Sûreté. L'amélioration continue étant importante pour la Sûreté, un comité de travail a été mis en place en 2019 dans le but de moderniser cette politique pour la rendre plus transparente et efficace. Le comité s'est penché sur les meilleures pratiques adoptées par d'autres corps de police, afin d'améliorer le processus de placement au sein de la Sûreté. Bien que l'exercice de révision ne soit pas encore terminé, certaines modifications ont été acceptées et mises en place en 2020, telles que l'ajout d'un représentant de l'employeur issu de la Direction des ressources humaines sur tous les comités d'entrevues des officiers afin d'assurer le respect des règles et la neutralité du processus.

TRAVAUX SUR LA RÉALITÉ POLICIÈRE AU QUÉBEC

En réponse aux réflexions lancées par le gouvernement du Québec le 18 décembre 2019 au moment du dépôt de son document *Réalité policière au Québec – Modernité, confiance et efficacité*, la Sûreté a remis le 30 octobre 2020 un mémoire au Comité consultatif. Ce mémoire, également rendu public, contient plusieurs constats de même que 31 recommandations au regard de cinq thématiques du contexte policier québécois : les ressources humaines ; la confiance des citoyens et la qualité des services ; l'environnement social et criminel ; l'organisation policière : la gouvernance ainsi que l'organisation policière : la carte policière. Concernant cette dernière thématique, innovant et guidé par des principes d'équité et d'efficacité, le modèle de carte policière proposé dans le mémoire intègre des variables de sécurité publique et de charge de travail policière. Il s'appuie sur les projections démographiques des 20 prochaines années. La Sûreté poursuivra sa collaboration aux prochaines étapes des travaux suivant le dépôt du rapport du comité consultatif, prévu au printemps 2021.

RECRUTEMENT ET REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES AU SEIN DES EFFECTIFS POLICIERS DE LA SÛRETÉ DU QUÉBEC

Il est important que la Sûreté soit représentative de son milieu et de la population qu'elle dessert. Pour ce faire, elle met en œuvre des stratégies pour recruter des candidats appartenant à des groupes cibles, à savoir les membres des minorités visibles et ethniques (MVE) et les femmes. D'ailleurs, pour 2020-2021, les femmes représentaient 32 % des recrues embauchées à la Sûreté. Dans le cadre du processus régulier d'embauche, le bassin est limité aux diplômées de l'École nationale de police du Québec et aux policières d'expérience. Par conséquent, la Sûreté doit composer avec le résultat des exigences et des critères de sélection du système d'éducation et de formation qui précède leur admissibilité à un emploi de policier. Toutefois, dans le cadre du traitement des candidatures reçues, une attention particulière est portée aux dossiers de candidats féminins, tout en privilégiant les meilleurs. Le programme d'attestation d'études collégiales *Diversité policière* permet aussi de cibler plus spécifiquement la relève féminine. De plus, la participation de la Sûreté à l'activité Place aux femmes, le 10 mars 2021, réaffirme sa volonté de recruter plus de femmes, de faire connaître davantage son processus et ses exigences et de permettre à celles-ci d'obtenir des réponses à leurs questions.

INITIATIVES DE PRÉVENTION EN VIOLENCE CONJUGALE

En 2020-2021, la Sûreté a développé et mis en place une stratégie en violence conjugale. Elle permet de renforcer, de manière proactive les procédures existantes d'intervention en validant le niveau de sécurité des personnes ayant été victimes de violence. Lors d'un appel au CGA, les effectifs de la Sûreté vérifient les antécédents en matière de violence conjugale ou familiale, et ce, peu importe leur nature. Cette nouvelle stratégie permet au policier de prendre connaissance du contexte dans lequel se trouve la victime, d'être alerte face à certains éléments et de diriger la personne vers les ressources d'aide spécialisées.

La Sûreté a mis en place d'autres initiatives de prévention en violence conjugale en 2020-2021, telle la distribution d'affiches de SOS violence conjugale et de l'Alliance des maisons d'hébergement de 2^e étape dans les services essentiels (pharmacies, épiceries, postes de police, etc.) et la diffusion de messages préventifs dans les médias sociaux de la Sûreté (victimes et proches) durant le premier confinement dans le contexte de la pandémie.

SOLLICITATION ACCRUE POUR DES SERVICES DE FILTRAGE DE SÉCURITÉ

Les services de filtrage de sécurité de la Sûreté sont mis à la disposition des M/O pour effectuer des vérifications de sécurité dans le cadre de l'application d'une loi ou d'un règlement ou lorsqu'il est question de sécurité d'État. En 2020-2021, un nombre accru de M/O a sollicité la collaboration de la Sûreté. Elle a conclu sept ententes avec de nouveaux organismes et des travaux sont en cours avec quatre autres. Cette hausse de la demande peut être attribuable notamment à la volonté de mettre en place des contrôles visant la sécurité des accès informatiques privilégiés, la sécurité des données et la protection des renseignements personnels. La vérification des antécédents judiciaires est une des mesures importantes en ce sens. En outre, la Sûreté a également répondu à un nombre accru de demandes de vérifications de sécurité.

PARTIE 2

LES RÉSULTATS

2.1 PLAN STRATÉGIQUE

RÉSULTATS RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE

Sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2020-2023

Orientation 1 Renforcer la mission première

| Objectifs | Indicateurs | Cibles 2020-2021 | Résultats 2020-2021 | Page |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.1 Accentuer la présence de la Sûreté au sein des communautés desservies | 1.1.1 Pourcentage de citoyens qui ont bénéficié de mesures d'atténuation des impacts | 5,3 % | 6 668,6 % Cible atteinte | 15 |
| | 1.1.2 Taux d'augmentation de citoyens joints par les programmes de prévention | +3,3 % | -17,7 % Cible non atteinte | 16 |
| 1.2 Améliorer le bilan routier et hors route | 1.2.1 Taux d'augmentation des interventions réalisées auprès des usagers des réseaux de transport visant les principales causes de collisions | +1,0 % | +1,7 % Cible atteinte | 16 |
| | 1.2.2 Taux de diminution des collisions mortelles et des collisions avec blessés graves impliquant un véhicule immatriculé pour circuler sur le réseau routier | -5,0 ‰ | -168,2 ‰ Cible atteinte | 17 |
| 1.3 Améliorer les stratégies en enquêtes | 1.3.1 Taux d'augmentation des arrestations de prédateurs sexuels à risque élevé de récidive en matière de crimes sexuels | 9 % (+1,6 % de plus que la mesure de départ) | 9,9 % (+2,5 % de plus que la mesure de départ) Cible atteinte | 17 |
| 1.4 Accentuer le soutien aux victimes | 1.4.1 Taux de victimes référées au Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) | 47,0 % | 46,3 % Cible non atteinte | 18 |
| | 1.4.2 Taux d'augmentation des victimes ayant bénéficié d'un service spécialisé | +2,0 % | -14,9 % Cible non atteinte | 19 |

Orientation 2 Adapter la prestation de services dans un contexte de changement

| Objectifs | Indicateurs | Cibles 2020-2021 | Résultats 2020-2021 | Page |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------|------|
| 2.1 Bonifier le modèle de desserte en fonction des besoins de la population desservie | 2.1.1 Taux d'augmentation des interventions de parrainage auprès des acteurs clés de la communauté | 0 % | 129,9 % Cible atteinte | 19 |
| | 2.1.2 Pourcentage des MRC bénéficiant d'un service de patrouille bonifié | 3,0 % | 0 % Cible non atteinte | 20 |
| 2.2 Assurer une réponse adaptée aux particularités de certaines clientèles | 2.2.1 Taux de clientèles spécifiques visées par de nouvelles mesures en prévention de la criminalité | 28,6 % | 28,6 % Cible atteinte | 21 |
| 2.3 Optimiser les interventions communes avec nos partenaires | 2.3.1 Pourcentage de diminution du nombre de dossiers opérationnels relatifs aux personnes en situation de vulnérabilité dans les postes MRC concernés | Mesure de départ établie | Mesure de départ établie Cible atteinte | 22 |

Orientation 3 Renforcer la capacité opérationnelle et le développement organisationnel

| Objectifs | Indicateurs | Cibles 2020-2021 | Résultats 2020-2021 | Page |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------|------|
| 3.1 Favoriser la gestion optimale de la main-d'œuvre | 3.1.1 Taux du personnel accompagné dans une démarche de développement | Mesure de départ établie | Mesure de départ non établie Cible non atteinte | 22 |
| | 3.1.2 Taux de réalisation de la démarche inspirée de la norme « Entreprise en santé » | 25,0 % | 23,0 % Cible non atteinte | 23 |
| 3.2 Soutenir une gestion axée sur l'amélioration de la performance | 3.2.1 Taux de réalisation d'une démarche en mesure de la performance implantée dans quatre unités | 25,0 % | 25,0 % Cible atteinte | 24 |
| 3.3 Disposer d'infrastructures numériques sécuritaires permettant l'innovation continue | 3.3.1 Taux de réalisation des activités ciblées en matière de sécurité de l'information | 33,0 % | 33,0 % Cible atteinte | 25 |

RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2020-2021 RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE 2020-2023

ENJEU 1

Un environnement sécuritaire pour le citoyen

ORIENTATION 1 RENFORCER LA MISSION PREMIÈRE

OBJECTIF 1.1 Accentuer la présence de la Sûreté au sein des communautés desservies

Le maintien d'un environnement sécuritaire pour le citoyen est au cœur de la mission de la Sûreté. L'augmentation des contacts de différentes natures entre policiers et citoyens nourrit le lien de confiance entre ces deux parties. C'est pour cette raison qu'elle entend renouveler sa présence en allant au-delà de ses activités opérationnelles habituelles et, ainsi, créer une relation privilégiée avec la population. Lorsqu'un événement qui touche les citoyens à l'échelle locale ou provinciale survient, l'organisation s'engage à prendre le temps de les écouter, de les informer et de les rassurer. Par le déploiement de ces mesures d'atténuation des impacts, la Sûreté limitera les conséquences négatives potentielles de tels événements.

De surcroît, la clé pour une présence accentuée de l'organisation au sein des communautés qu'elle dessert réside dans l'implication des policiers dans la prévention. En effet, les programmes de prévention tels que les campagnes de sensibilisation auprès des jeunes sur différents sujets comme l'exploitation sexuelle en ligne ou encore les interventions visant à prévenir la maltraitance, la fraude et les abus envers les aînés ; permettent, d'une part, la réappropriation par les citoyens de leur propre sécurité et, d'autre part, le renforcement du lien de confiance entre ces derniers et les policiers.

Indicateur 1.1.1 Pourcentage de citoyens qui ont bénéficié de mesures d'atténuation des impacts

(mesure de départ : 0 % en 2019-2020 ; cible 2020-2023 : 100 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Cibles | 5,3 % (120 citoyens) | 42,1 % (960 citoyens) | 52,6 % (1 200 citoyens) |
| Résultats | 6 668,6 % (152 043 citoyens) Cible atteinte | | |

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Afin de rehausser le sentiment de sécurité de la population, la Sûreté a développé un plan de mesures d'atténuation des impacts, qui consistent en des actions planifiées et réalisées à la suite d'un événement imprévu ou récurrent (ex. : une collision mortelle, un vol qualifié, une inondation, un glissement de terrain, etc.). Dès avril 2020, ce plan a été adapté et déployé lors du déclenchement de l'opération Vulcain en vue de gérer la pandémie. Cette opération s'est déroulée pendant toute l'année 2020-2021. Pour cette période, en raison du contexte de la pandémie, la Sûreté a dépassé la cible prévue à la planification, soit 120 citoyens bénéficiant de mesures d'atténuation des impacts sur un total de 2 280. Ce sont plutôt 152 043 citoyens qui ont été rejoints par celles-ci, un nombre exceptionnellement élevé.

Les activités, axées sur une présence policière rassurante, ont mobilisé différentes expertises policières et autres spécialités, dont les patrouilleurs, l'équipe équestre, les agents de prévention et les policiers motards. La stratégie du plan d'atténuation des impacts de l'opération Vulcain s'est articulée autour de dix priorités. Citons comme exemples : le maintien de liens étroits et fréquents avec les instances municipales et partenaires terrain de différents secteurs (urgence et santé), la prévention de la violence familiale (violence conjugale et intrafamiliale), la prévention des méfaits et des vols, le respect des consignes gouvernementales ainsi que la prévention de la cybercriminalité (sextages, fraudes et sextorsion).

Indicateur 1.1.2 Taux d'augmentation de citoyens joints par les programmes de prévention

(mesure de départ : 290 216 citoyens en 2018-2019 ; cible 2020-2023 : +10 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| Cibles | +3,3 % par rapport à la mesure de départ | +3,3 % par rapport à la mesure 2020-2021 | +3,3 % par rapport à la mesure 2021-2022 |
| Résultats | -17,7 % Cible non atteinte | | |

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Dans l'accomplissement de sa mission préventive, la Sûreté valorise le rapprochement et le service de proximité auprès des clientèles desservies. En 2020-2021, le nombre de citoyens joints, en présentiel et virtuellement, par des mesures et des activités liées à la prévention de la criminalité ou de nature communautaire, s'élevait à 238 867. L'objectif annuel a été impacté par le contexte de la pandémie, en raison de la fermeture des écoles, des accès restreints aux centres communautaires, aux centres sportifs et de loisirs, aux commerces et aux résidences pour personnes âgées. Lorsque possible et dans le respect des consignes en vigueur en région, les activités ont été réalisées.

OBJECTIF 1.2 Améliorer le bilan routier et hors route

La patrouille routière, pour le contrôle de la sécurité sur les réseaux de transport, est probablement l'activité policière la plus visible pour le public. La forte médiatisation des opérations de sécurité routière, notamment lors des périodes de congés ou du temps des Fêtes, reflète avec justesse un pan primordial des activités opérationnelles de l'organisation.

La corrélation entre les interventions policières en matière de sécurité routière et la diminution des comportements accidentogènes des usagers de la route a été prouvée à de nombreuses reprises¹³. Par conséquent, en concentrant nos efforts sur les comportements routiers déviants, provoqués principalement par la distraction, la vitesse ou encore la capacité de conduite affaiblie, la sécurité des réseaux de transport situés sur le territoire desservi par la Sûreté s'en trouvera améliorée.

Indicateur 1.2.1 Taux d'augmentation des interventions réalisées auprès des usagers des réseaux de transport visant les principales causes de collisions¹⁴

(mesure de départ : 276 334 interventions, établie sur la moyenne des années 2016-2017, 2017-2018 et 2018-2019 ; cible 2020-2023 : +3 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------|---------------------------------|-----------|-----------|
| Cibles | +1,0 % | +1,0 % | +1,0 % |
| Résultats | +1,7 % Cible atteinte | | |

¹³ Les chercheurs Étienne Blais et Benoît Dupont, à cet égard, proposent une méta-analyse de différentes études portant sur les mesures de dissuasion des comportements routiers risqués et viennent à la conclusion que les interventions policières sont plus efficaces que la simple adoption de lois : « [...] les interventions policières intensives sont systématiquement couronnées de succès, ce qui n'est pas toujours le cas des nouvelles lois, dont les résultats sont relativement inconsistants. En effet, une loi peut opérer un effet dissuasif sur les conducteurs, mais ces derniers auront tendance à faire abstraction de la loi si celle-ci n'est pas appliquée vigoureusement ». Pour plus de détails, voir Étienne Blais et Benoît Dupont, « L'impact des activités policières dans la dissuasion des comportements routiers déviants : une synthèse mondiale des évaluations », *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*, vol. 57, n° 4, 2004, p. 456-479.

¹⁴ Au moment de la publication du présent plan, les principales causes identifiées étaient, comme il a été indiqué précédemment, la distraction, la vitesse et les situations où le conducteur avait les capacités de conduire affaiblies par l'alcool, la drogue ou une combinaison des deux types de substances. Bien que la tendance des dernières années suggère que ces causes de collisions resteront les principales pour les trois prochaines années, l'indicateur a été élaboré de façon à permettre à l'organisation d'adapter ses actions à tout changement marqué en la matière.

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020-2021, la Sûreté a réalisé 281 024 interventions auprès des usagers des réseaux de transport (routier et récréotouristique) concernant les principales causes de collisions. Il s'agit d'une augmentation de 1,7 % comparativement à la mesure de départ, soit la moyenne des trois dernières années qui était de 276 334. Plus précisément, ce sont 276 384 constats d'infraction pour vitesse et distraction et 4 640 dossiers ouverts pour capacité de conduite affaiblie qui ont été réalisés.

Indicateur 1.2.2 Taux de diminution des collisions mortelles et des collisions avec blessés graves impliquant un véhicule immatriculé pour circuler sur le réseau routier

(mesure de départ : 929,33 collisions, établie sur la moyenne des années 2016-2017, 2017-2018 et 2018-2019 ; cible 2020-2023 : -15 ‰)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|
| Cibles | -5,0 ‰ | -5,0 ‰ | -5,0 ‰ |
| Résultats | -168,2 ‰ Cible atteinte | | |

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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

En 2020-2021, il y a eu 773 collisions mortelles et collisions avec blessés graves. Il s'agit d'une diminution de 168,2 ‰, comparativement à la mesure de départ, soit la moyenne des trois dernières années, qui était de 929,33. Cette diminution peut être liée aux restrictions de déplacements qui découlent des mesures prises en pandémie, car elles ont eues une incidence sur le nombre de véhicules sur les routes.

OBJECTIF 1.3 Améliorer les stratégies en enquêtes

L'attention portée par les médias et la population aux crimes à caractère sexuel s'est traduite par une augmentation des dénonciations auprès de la police pour ces types de crimes partout au Canada. La Sûreté fait preuve de proactivité dans la prévention, la détection et la répression de cette forme de criminalité, notamment avec sa Stratégie provinciale de lutte contre l'ESEI.

Désirant poursuivre sur cette voie, la Sûreté travaillera à l'amélioration de ses stratégies en enquêtes, notamment celles portant sur les crimes de nature sexuelle.

Indicateur 1.3.1 Taux d'augmentation des arrestations de prédateurs sexuels à risque élevé de récidive en matière de crimes sexuels

(mesure de départ : 7,4 % en 2019-2020 ; cible 2020-2023 : +5,6 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Cibles | 9,0 % (+1,6 % de plus que la mesure de départ) | 11,0 % (+2,0 % de plus que la mesure de 2020-2021) | 13,0 % (+2,0 % de plus que la mesure de 2021-2022) |
| Résultats | 9,9 % (+2,5 % de plus que la mesure de départ) Cible atteinte | | |

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Soucieuse d'assurer un milieu de vie sécuritaire pour les citoyens, la gestion et la prévention de la récidive des prédateurs sexuels sont au cœur des préoccupations de la Sûreté. Ainsi, elle déploie les moyens nécessaires afin d'augmenter le nombre d'arrestations de prédateurs sexuels à risque élevé de récidive. La consolidation des efforts, pour la période 2020-2021, a permis d'atteindre un taux d'arrestations des prédateurs sexuels à risque élevé de récidive de 9,9 % parmi ceux ciblés. Cette augmentation du taux d'arrestations est attribuable aux interventions réalisées par les policiers à la suite des dénonciations reçues pour les sujets ciblés, ainsi qu'aux différentes actions menées auprès de délinquants à haut risque de récidive.

OBJECTIF 1.4 Accentuer le soutien aux victimes

En aval des efforts quotidiens investis par les policiers en termes de répression et de prévention, le soutien et l'accompagnement des victimes demeurent des aspects incontournables du travail policier. La Sûreté a la conviction que la collaboration de plusieurs acteurs permet un soutien optimal aux victimes qui doivent faire face aux conséquences physiques et psychologiques des crimes. Dans cette optique, la volonté organisationnelle est d'assurer une prise en charge rapide des victimes en les orientant vers les ressources appropriées comme le CAVAC. Cette coopération interorganisationnelle entre la Sûreté et le CAVAC permet de renforcer la capacité d'action communautaire et de fournir davantage de services à la victime¹⁵.

Dans un même ordre d'idées, une collaboration avec l'organisme Mira a permis à la Sûreté de développer, en 2017, son service spécialisé de chiens de soutien offert aux victimes de crimes graves, violents et à caractère sexuel. À cet effet, la recherche s'est penchée dans les dernières années sur les effets bénéfiques des chiens de soutien pour les victimes d'actes criminels¹⁶. Ceux-ci permettent d'amenuiser le stress des victimes autant lors de la première rencontre avec les policiers que lors de témoignages en salle d'audience.

Indicateur 1.4.1 Taux de victimes référées au Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

(mesure de départ : 45 %, établie sur la moyenne des années 2017-2018 et 2018-2019 ; cible 2020-2023 : 55 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|------------------|-------------------------------------|-----------|-----------|
| Cibles | 47,0 % | 50,0 % | 55,0 % |
| Résultats | 46,3 % Cible non atteinte | | |

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Depuis plusieurs années, le soutien des victimes d'actes criminels se situe au cœur des priorités de la Sûreté. À cet égard, elle collabore avec le CAVAC afin que les personnes victimes bénéficient d'un soutien optimal et adapté tout au long de l'intervention policière et du processus judiciaire.

En 2020-2021, bien que la cible établie n'ait pas été atteinte, la Sûreté a enregistré un taux de victimes référées au CAVAC de 46,3 %, soit une hausse de 1,3 point de pourcentage comparativement à la mesure de départ. Elle a aussi déployé des efforts afin d'accroître la compréhension de ses membres à l'égard de la référence policière et de s'assurer qu'un maximum de victimes soit référé au CAVAC. Elle a notamment procédé au développement d'un guide d'application sur la référence policière au CAVAC et à la révision de sa politique de gestion traitant de la procédure de référence en matière de soutien aux personnes victimes d'actes criminels.

Afin d'atteindre les cibles prévues, la Sûreté prévoit diffuser en 2021-2022 un guide et une politique de gestion révisés dans le but d'accompagner son personnel dans leurs interventions auprès des personnes victimes.

¹⁵ Ellen Perrault, Robert McClelland, Carol Austin et Jackie Sieppert, « Working Together in Collaboration: Successful Process Factors for Community Collaboration », *Administration in Social Work*, vol. 35, n°3 (2011), p. 282-298.

¹⁶ Susan McDonald et Lara Rooney, « L'utilisation des chiens de soutien pour aider les victimes d'actes criminels », *Recueil des recherches sur les victimes d'actes criminels*, n° 7, 2014. [En ligne] <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/jp-cj/victim/rr7-rd7/p4.html>. (Page consultée le 28 mai 2020.)

Indicateur 1.4.2 Taux d'augmentation des victimes ayant bénéficié d'un service spécialisé

(mesure de départ : 235 victimes, établie sur la moyenne des années 2017-2018 et 2018-2019 ; cible 2020-2023 : +10 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Cibles | +2,0 % par rapport à la mesure de départ | +5,0 % par rapport à la mesure de départ | +10,0 % par rapport à la mesure de départ |
| Résultats | -14,9 % Cible non atteinte | | |

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020-2021, ce sont 200 victimes qui ont bénéficié du service spécialisé de chien de soutien. La cible prévue de 240 victimes n'a pas été atteinte en raison de deux facteurs : le contexte de la pandémie et les problématiques de santé rencontrées avec un chien de soutien. Plus précisément, entre le 1^{er} avril et le 23 juin 2020, les chiens de soutien ont dû ralentir, voire cesser, leurs activités puisque ceux-ci étaient considérés comme des vecteurs de transmission de la COVID-19. De plus, un chien de soutien a dû interrompre ses activités en novembre 2020 en raison de problèmes de santé. Ce dernier a été remplacé en février 2021, ce qui a entraîné une diminution de l'offre de service.

ENJEU 2

Une offre de services flexible qui tient compte des préoccupations des citoyens

ORIENTATION 2 ADAPTER LA PRESTATION DE SERVICES DANS UN CONTEXTE DE CHANGEMENT

OBJECTIF 2.1 Bonifier le modèle de desserte en fonction des besoins de la population desservie

Dans les municipalités qu'elle dessert, la Sûreté utilise une approche communautaire répondant aux besoins de la population : la police de proximité. Le parrainage assure une présence familière qui est développée par la multiplication des contacts et des échanges avec les différents acteurs clés de la communauté. Ces derniers occupent une position privilégiée qui leur permet d'être au fait des problèmes de leur communauté et d'être en mesure d'évaluer les besoins de celle-ci.

Cette proximité avec les acteurs clés contribuera à l'actualisation du modèle de gestion intégrée de la patrouille qui sera, dorénavant, plus adapté aux besoins du milieu en misant sur les outils locaux et régionaux en place. À cet égard, les diagnostics en sécurité routière, les rapports périodiques, les priorités locales ainsi que les rapports d'analyse de la criminalité, pour ne citer que ceux-là, alimenteront la Sûreté pour favoriser l'atteinte du présent objectif.

Indicateur 2.1.1 Taux d'augmentation des interventions de parrainage auprès des acteurs clés de la communauté

(mesure de départ : 3 878 interventions¹⁷ en 2018-2019 ; cible 2020-2023 : +10 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|------------------|----------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Cibles | 0 % | +5,0 % par rapport à la mesure de départ | +10,0 % par rapport à la mesure de départ |
| Résultats | 129,9 % Cible atteinte | | |

¹⁷ Ces interventions ont été réalisées auprès des services municipaux, du milieu scolaire, du milieu de la santé ainsi que du milieu communautaire et des affaires.

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le lien de proximité avec les citoyens et la bonne connaissance du territoire sont des éléments primordiaux pour la Sûreté. À cet effet, en 2020-2021, le programme de parrainage des municipalités visant à entretenir des relations privilégiées avec les élus municipaux a fait l'objet d'un élargissement. Ce programme a été appliqué à des acteurs clés provenant des cinq autres sphères : services municipaux, milieu scolaire, milieu de la santé, milieu communautaire et des affaires ainsi que les partenaires en sécurité publique.

En sus des 12 385 activités de parrainage réalisées auprès des élus municipaux, 8 917 interventions ont été réalisées auprès de ces cinq catégories d'acteurs clés. Il s'agit d'une augmentation de 129,9 % par rapport à la cible étalon établie à 3 878 interventions. Cette augmentation importante s'explique notamment par l'attente émise aux policiers de diversifier leurs partenariats et de multiplier leurs opportunités d'échanges avec différents acteurs clés. La création et le maintien de liens forts ainsi que l'échange sur les problématiques de sécurité publique avec ceux-ci ont permis de réaliser des interventions concertées, proactives et adaptées aux besoins des citoyens.

Indicateur 2.1.2 Pourcentage des MRC bénéficiant d'un service de patrouille bonifié

(mesure de départ : 0 % des MRC en 2019-2020 ; cible 2020-2023 : 100 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------|----------------------------------|-----------|-----------|
| Cibles | 3,0 % | 23,0 % | 100 % |
| Résultats | 0 % Cible non atteinte | | |

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Pour assurer la mise en place d'un service de patrouille bonifié, un comité de projet composé d'un représentant de chacun des districts et de représentants de plusieurs unités de chacune des grandes fonctions de la Sûreté a été créé.

Une phase de consultation auprès de l'ensemble des districts et des services autoroutiers s'est amorcée en décembre 2020 afin de dresser le portrait de la situation actuelle et de recueillir les bonnes pratiques en gendarmerie pour l'ensemble de la Sûreté. Par la suite, pour approfondir l'étude des techniques de gestion en gendarmerie et améliorer la performance de la Sûreté en gestion de la patrouille, toutes les étapes nécessaires à la préparation d'une phase d'étalonnage auprès de plusieurs grands corps policiers ont été réalisées.

Ces phases de consultation interne et externe permettront à la Sûreté d'actualiser ses pratiques et de mettre en place un modèle de gestion intégrée de la patrouille adapté en fonction des besoins du milieu. L'objectif d'implanter le nouveau modèle de gestion de la patrouille dans trois pour cent des MRC (trois MRC en 2020-2021) n'a pas été atteint. En effet, il appert que l'analyse du territoire et le développement du modèle requièrent plus d'effort et de temps que prévu.

La cible stratégique d'implantation du nouveau modèle à l'ensemble de la Sûreté en 2023, est toujours envisageable. Au cours de la prochaine année, il est prévu de poursuivre le développement du modèle de gestion intégrée de la patrouille, à l'aide des informations recueillies lors des phases de consultations et des constats découlant de l'analyse de la situation actuelle. De plus, il est prévu de fusionner certaines étapes de déploiement afin d'être en mesure de déployer le modèle dans l'ensemble des MRC du District Ouest, de façon séquentielle.

OBJECTIF 2.2 Assurer une réponse adaptée aux particularités de certaines clientèles

Certaines clientèles sont ou se sentent plus vulnérables face à la criminalité et sont alors susceptibles de développer un plus grand sentiment de peur¹⁸. En fournissant aux policiers des outils de prévention adaptés à ces clientèles, la Sûreté vise à répondre de façon optimale à leurs besoins puisque les programmes de prévention contribuent à la réappropriation par les citoyens de leur propre sécurité. L'organisation souhaite, en atteignant cet objectif, que tous puissent évoluer pleinement au sein de la société.

¹⁸ Gary Cordner, *Reducing Fear of Crime – Strategies for Police*, Washington, U.S. Department of Justice, 2010, p. 9.

Aux fins de cet indicateur, des mesures préventives seront créées, mises à jour ou adaptées pour chacune des clientèles spécifiques qui ont été identifiées, soit les personnes âgées, les personnes issues de communautés culturelles, les personnes appartenant aux communautés autochtones, les femmes, les commerçants, les jeunes et les parents.

Indicateur 2.2.1 Taux de clientèles spécifiques visées par de nouvelles mesures en prévention de la criminalité

(mesure de départ : 0 % en 2019-2020 ; cible 2020-2023 : 100 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|------------------|---------------------------------|-----------|-----------|
| Cibles | 28,6 % | 28,6 % | 42,8 % |
| Résultats | 28,6 % Cible atteinte | | |

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020-2021, la Sûreté a atteint sa cible, puisque les deux clientèles visées par de nouvelles mesures en prévention de la criminalité ont été rejointes, conformément à la planification établie. En fait, elle a développé, mis à jour et diffusé six outils préventifs adaptés aux besoins des jeunes et des parents.

La Sûreté a conçu la présentation « Mission : Sécuri-T » s'adressant aux enfants du 3^e cycle du primaire. Elle vise à les sensibiliser aux dangers liés à l'utilisation d'Internet, à la cyberintimidation, à la violence dans les relations amoureuses et au sextage. Les conséquences légales d'infractions criminelles et des conseils de prévention y sont également énoncés.

L'outil « La fraude évolue : Reste à l'affût », destiné aux jeunes de 4^e et 5^e secondaire, a également été élaboré. Cette présentation vise notamment à sensibiliser le jeune aux bons réflexes à adopter, l'informer des principaux stratagèmes ainsi que des ressources disponibles pour le soutenir.

Destiné aux parents, le guide « Mission : Parents informés » a pour objectif de les informer des risques liés à l'utilisation des technologies en ligne et des dangers associés à l'utilisation d'Internet. Il fournit également des conseils sur les mesures de sécurité et de prévention à privilégier afin qu'ils puissent jouer un rôle positif auprès de leur enfant.

La Sûreté a également diffusé neuf publications préventives dans les médias sociaux en matière de cybercriminalité, de fraude et de disparition, destinées aux jeunes et à leurs parents.

OBJECTIF 2.3 Optimiser les interventions communes avec nos partenaires

Le principe de patrouille mixte d'intervention repose sur la collaboration entre corps de police et organismes communautaires et gouvernementaux. L'expérience de la Sûreté en patrouille mixte d'intervention à Val-d'Or ainsi que les conclusions tirées de la recherche exploratoire portant sur le projet pilote montréalais de l'Équipe mobile de référence et d'intervention en itinérance (EMRII) tendent à démontrer une compréhension accrue de chacun pour le travail des autres intervenants¹⁹. Cela a pour effet de favoriser une prise en charge plus complète des personnes vulnérables ou ayant des besoins particuliers.

D'autres municipalités sur le territoire desservi par la Sûreté sont sujettes à un nombre important d'interventions policières auprès de personnes en situation de vulnérabilité. Pour mieux répondre aux spécificités de cette clientèle, la Sûreté envisage d'étendre la mise en place de patrouilles mixtes d'intervention. Cette façon concertée d'intervenir permettra de conjuguer des mesures de prévention avec des suivis multiservices.

¹⁹ Marie-Claude Rose, Evelyn Baillergeau, Roch Hurtubise et Christopher McAll, *Nouvelles pratiques de collaboration entre policiers, intervenants sociaux et intervenants de la santé dans l'intervention en itinérance à Montréal*, Rapport de recherche exploratoire, Montréal, Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CRÉMIS), 2012.

[En ligne] https://www.cremis.ca/sites/default/files/rapports-de-recherche/rapport_de_recherche_emrii_-_2012.pdf. (Page consultée le 9 décembre 2019.)

Indicateur 2.3.1 Pourcentage de diminution du nombre de dossiers opérationnels relatifs aux personnes en situation de vulnérabilité dans les postes MRC concernés

(mesure de départ : établie au terme de la première année ; cible 2020-2023 : -5 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| Cibles | Mesure de départ établie | -2,0 % par rapport à la mesure de départ | -5,0 % par rapport à la mesure de départ |
| Résultats | Mesure de départ établie Cible atteinte | | |

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La Sûreté a établi la mesure de départ pour chaque poste MRC concerné, soit : 372 pour la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau (incluant la communauté autochtone de Lac-Barrière), 264 pour Chapais-Chibougamau, 501 pour la MRC du Domaine-du-Roy (principal et auxiliaire) et 2 177 pour la MRC de Joliette. La mesure est constituée du nombre de dossiers opérationnels et de constats d'infraction aux règlements municipaux alimentés dans les bases de données policières relativement aux personnes en situation de vulnérabilité pour la période 2020-2021.

ENJEU 3

Une performance organisationnelle accrue

ORIENTATION 3 RENFORCER LA CAPACITÉ OPÉRATIONNELLE ET LE DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL

OBJECTIF 3.1 Favoriser la gestion optimale de la main-d'œuvre

Dans un contexte de concurrence entre les organisations pour l'attraction de personnel qualifié, la notoriété d'une organisation, ses attributs organisationnels ainsi que ceux des emplois qu'elle offre ; jouent un rôle important dans sa capacité à se démarquer²⁰. La Sûreté reconnaît que les employés constituent la ressource la plus capitale d'une organisation. Elle souhaite donc continuer de mettre l'accent sur le maintien d'un personnel en santé, productif et engagé. Pour ce faire, la Sûreté travaillera à bonifier son processus d'appréciation de la contribution individuelle à l'organisation.

De plus, elle implantera une démarche inspirée de celle proposée par la norme BNQ 9700-800 Prévention, promotion et pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail (norme « Entreprise en santé »).

Cet objectif s'inscrit en cohérence avec la volonté du gouvernement d'implanter d'ici 2023, dans l'ensemble des M/O, une vision globale en santé des personnes au travail.

Indicateur 3.1.1 Taux du personnel accompagné dans une démarche de développement

(cible 2020-2023 : 75 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|------------------|-----------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Cibles | Mesure de départ établie | 35,0 % | 75,0 % |
| Résultats | Mesure de départ non établie Cible non atteinte | | |

²⁰ Didier Dubois et Émilie Pelletier, *Les dimensions de l'attractivité d'une entreprise*, 29 septembre 2014. [En ligne] <https://ordrecrha.org/ressources/developpement-organisationnel/2014/09/les-dimensions-de-l-attractivite-d-une-entreprise>. (Page consultée le 28 mai 2020)

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En ce qui a trait à la mesure de départ, l'activité consistait à établir la mesure du taux d'employés visés par une démarche de développement des compétences. Cette mesure n'a pas été établie en 2020-2021. Toutefois, les cibles pour 2021-2022 et 2022-2023 sont maintenues.

En 2020-2021, la Sûreté a mis de l'avant l'implantation d'un processus continu de développement des compétences. Pour ce faire, elle a créé deux outils disponibles sur l'intranet, soit un gabarit de plan de développement individuel ainsi qu'un guide d'accompagnement pour les gestionnaires. Elle a aussi ciblé les actions pour accompagner les gestionnaires dans ce processus, lesquelles seront appliquées au cours du prochain exercice.

Une activité a aussi été réalisée à 20 %, soit la création des tableaux de suivi. Ce résultat s'explique par le fait que l'activité a été mise en suspens pendant la pandémie en raison d'un manque de ressources. L'arrivée de ressources en janvier 2021 a permis de relancer l'activité.

Indicateur 3.1.2 Taux de réalisation de la démarche inspirée de la norme « Entreprise en santé »

(mesure de départ : 0 % en 2019-2020 ; cible 2020-2023 : 100 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------|------------------------------|-----------|-----------|
| Cibles | 25,0 % | 85,0 % | 100 % |
| Résultats | 23,0 % Cible non atteinte | | |

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020-2021, la Sûreté devait réaliser entièrement les cinq activités suivantes pour atteindre la cible de 25 %. Toutefois, deux de ces activités ont été réalisées à 80 %, d'où l'écart de deux points de pourcentage à l'atteinte de cette cible.

L'implantation d'un cadre transitoire de télétravail en lien avec le contexte de la pandémie, incluant un outil de suivi afin d'identifier le taux d'employés qui en bénéficie a été réalisée à 100 %. En effet, le cadre a été mis en place au sein de l'organisation dès le début de la gestion de la crise, et ce, en fonction de l'évolution de la situation et des orientations du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). De plus, des outils de dénombrement du personnel civil et policier ont été rapidement développés et implantés à la suite du télétravail imposé par la pandémie.

La mise en place d'un comité de travail et l'élaboration d'une politique-cadre en santé et mieux-être ont été réalisées à 100 %. En effet, la politique-cadre *Santé et sécurité au travail* créée afin d'établir les orientations relatives à la gestion de la prévention en santé et sécurité et à la gestion de l'invalidité, a été publiée le 15 octobre 2020.

Le recensement des mesures organisationnelles existantes en santé et mieux-être ainsi que l'identification d'un outil de mesure ont été réalisés à 100 %. D'une part, ce résultat se constate à travers un tableau faisant état de 67 mesures existantes ou à venir recensées en fonction des quatre sphères de la Norme « Entreprise en santé »²¹, soit la conciliation travail-vie personnelle, l'environnement de travail, les habitudes de vie, et les pratiques de gestion. D'autre part, l'outil de mesure identifié est une grille d'auto-évaluation qui va permettre de réaliser une analyse d'écart entre les pratiques organisationnelles en matière de santé et de mieux-être déjà en place dans le milieu de travail et les obligations de la norme.

L'implantation d'une politique de gestion pour établir le cadre de télétravail est réalisée à plus de 80 %. En effet, le projet de politique de gestion est prêt. Par contre, l'organisation est en attente de la version finale de la politique-cadre sur le télétravail du SCT qui est en cours d'acceptation. Lors de sa réception, la Sûreté sera alors en mesure d'adapter le projet de politique de gestion, de le faire approuver, de le communiquer dans l'organisation et de comptabiliser le nombre d'utilisateurs de ce nouveau cadre.

La mise en place d'un outil pour mesurer la participation à la semaine des ressources humaines (RH) est réalisée à 80 %. En 2020, la semaine des RH s'est tenue en mode entièrement virtuel et la comptabilisation des participants a été effectuée manuellement. En vue de la semaine des RH de l'année 2021, la Sûreté a entrepris les démarches pour développer et mettre en place un système automatisé de comptabilisation pour les activités virtuelles. Un autre mode devra être élaboré pour tenir compte des activités en présentiel, le cas échéant.

²¹ La norme « Entreprise en santé » (BNQ 9700-800) – appelée la « norme » ci-après – représente un cadre de référence à l'intention des organisations de toutes les tailles et de tous les secteurs qui désirent s'occuper de la santé globale (physique et psychologique) de leurs employés.

OBJECTIF 3.2 Soutenir une gestion axée sur l'amélioration de la performance

La portée des outils de gestion de la performance actuellement utilisés au sein de la Sûreté est plutôt sectorielle puisque ceux-ci peuvent différer d'une unité à l'autre. L'objectif est donc de poser les premiers jalons d'une démarche organisationnelle d'appréciation de la performance au sein de la Sûreté.

Dans le cadre de cette démarche structurée, une appréciation de la performance de la gestion de quatre unités organisationnelles permettra d'identifier des indicateurs appropriés qui seront progressivement implantés. Un tableau de bord de gestion sera mis à la disposition des gestionnaires de ces unités, ce qui permettra non seulement de soutenir une gestion axée sur l'amélioration de la performance, mais aussi de l'intégrer graduellement à la culture organisationnelle.

Indicateur 3.2.1 Taux de réalisation d'une démarche en mesure de la performance implantée dans quatre unités

(cible 2020-2023 : 100 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|-----------|--------------------------|-----------|-----------|
| Cibles | 25,0 % | 25,0 % | 50,0 % |
| Résultats | 25,0 % Cible atteinte | | |

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020-2021, afin de soutenir une gestion axée sur l'amélioration de la performance, la Sûreté a développé un *Cadre de référence de l'évaluation de la performance à des fins de gestion*. Ce document présente les concepts nécessaires à la construction et au développement d'un système de suivi de la performance afin d'appuyer les gestionnaires dans leurs décisions.

Inspirée de ce cadre, la Sûreté a développé une démarche structurée afin de procéder à une appréciation de la performance des services offerts par ses unités organisationnelles. Comme il a été ciblé pour cette année, la démarche a été implantée dans une unité, permettant ainsi d'identifier des indicateurs pertinents pour celle-ci. Finalement, un tableau de bord de gestion a été conçu et mis à la disposition des gestionnaires visés afin d'observer et analyser la variation dans le temps de la performance de l'unité, et ainsi aider dans la prise de décisions.

OBJECTIF 3.3 Disposer d'infrastructures numériques sécuritaires permettant l'innovation continue

La Sûreté entend poursuivre la bonification de ses mesures en matière de sécurité des infrastructures numériques et de sécurité de l'information. Cet objectif est en concordance avec la volonté du gouvernement, énoncée dans l'un des vecteurs de la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023 du SCT, de respecter les plus hauts standards en la matière²².

La Sûreté souhaite ainsi maintenir la confiance des citoyens à l'égard de la protection offerte aux renseignements critiques qui lui sont confiés. Cette confiance est essentielle à la réalisation de sa mission de sécurité publique.

²² Secrétariat du Conseil du trésor, « Vecteur Architecture, gestion et sécurité de l'information », *Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023*, 2019, 39 pages. [En ligne] <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/secretariat-du-conseil-du-tresor/publications-adm/strategie/StrategieTNG.pdf?1559512998> (Page consultée le 9 décembre 2019).

Indicateur 3.3.1 Taux de réalisation des activités ciblées en matière de sécurité de l'information

(mesure de départ : 0 % en 2019-2020 ; cible 2020-2023 : 100 %)

| | 2020-2021 | 2021-2022 | 2022-2023 |
|------------------|---------------------------------|-----------|-----------|
| Cibles | 33,0 % | 33,0 % | 34,0 % |
| Résultats | 33,0 % Cible atteinte | | |

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020-2021, la Sûreté a atteint sa cible, conformément à la planification établie.

En octobre 2020, dans le cadre de la « Semaine de la sécurité de l'information », la Sûreté a amélioré le plan de sensibilisation de son personnel en matière de sécurité de l'information en déployant le Module de sensibilisation aux dangers de l'hameçonnage lié à l'utilisation du courriel.

En ce qui a trait à la révision du plan de continuité des affaires de la Sûreté, l'ensemble des systèmes critiques a été identifié et journalisé dans une matrice de catégorisation tenant compte des risques.

Une cartographie visant à identifier les risques les plus probants en sécurité de l'information en matière de disponibilité, d'intégrité et de confidentialité a été élaborée avec la participation de la Direction de la vérification. Un plan de test d'intrusion a aussi été mis en place avec un partenaire externe.

2.2 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

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

Services offerts

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

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

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

Tableau 1 Évolution du nombre de demandes d'assistance policière

| | 2020-2021 | 2019-2020 | 2018-2019 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Demandes d'assistance policière traitées par l'intermédiaire des cartes d'appel | 630 224 | 640 536 | 646 057 |
| Variation par rapport à l'année précédente (%) | -2 % | -1 % | 2 % |

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

| | 2020-2021 | 2019-2020 | 2018-2019 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Mises à jour (ajouts, retraits ou modifications de textes ou d'images) ²³ | 543 | 481 | 543 |
| Variation par rapport à l'année précédente (%) | 13 % | -11 % | -13 % |

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

| Engagement | Indicateur | Cible prévue par la DSC | Résultats 2020-2021 | Résultats 2019-2020 | Résultats 2018-2019 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Intervenir à la suite de la prise d'un appel par un CGA dans les délais requis. | Délai moyen d'assignation des appels qui nécessitent une intervention policière de priorité 1 ²⁴ . | Assignation à un policier dans un délai inférieur à 30 minutes. | Délai moyen de 10 minutes, 5 secondes ²⁵ . | Délai moyen de 8 minutes, 59 secondes ^{26, 27} . | Délai moyen de 8 minutes, 47 secondes. |
| Accuser réception de l'ensemble des plaintes et des commentaires reçus en ligne, par l'entremise de notre site Internet. | Pourcentage des plaintes et des commentaires ayant obtenu un accusé de réception. | 100 % | Chaque plainte ou commentaire reçu en ligne, par l'entremise de notre site Internet, a obtenu un accusé de réception. (100 %) | Chaque plainte ou commentaire reçu en ligne, par l'entremise de notre site Internet, a obtenu un accusé de réception. (100 %) | Chaque plainte ou commentaire reçu en ligne, par l'entremise de notre site Internet, a obtenu un accusé de réception. (100 %) |
| Répondre aux demandes de renseignements, aux commentaires, aux suggestions et aux plaintes reçus sur nos plateformes de médias sociaux et sur notre site Internet. | Délais, en nombre d'heures, avant qu'une réponse soit envoyée. | 48 heures | 99,1 % des demandes ont obtenu une réponse dans un délai de 48 heures ouvrables ²⁸ . | 99,4 % des demandes ont obtenu une réponse dans un délai de 48 heures ouvrables. | La grande majorité des demandes ont obtenu une réponse dans un délai de 48 heures ouvrables. |
| Assurer, entre 7 h et 22 h, un suivi auprès des citoyens, pour les cas visés (personne ou véhicule suspects, véhicule abandonné, paix et bon ordre). | Pourcentage des suivis réalisés. | 80 % | 84,3 % | 84,8 % ²⁹ | 86,7 % |

²³ Sont comptabilisées uniquement les demandes de mises à jour faites à l'interne par écrit.

²⁴ Le code de priorité associé à l'appel de service est défini en fonction de la nature de l'événement et de l'analyse des circonstances qui l'entourent. Une intervention de priorité 1 représente un événement nécessitant l'assignation immédiate ou à l'intérieur de 30 minutes d'un policier. Les événements de priorités 2 et 3, pour leur part, nécessitent l'assignation sur rendez-vous, avec ou sans déplacement.

²⁵ La justification de l'écart d'une minute, six secondes de plus entre les années 2019-2020 et 2020-2021 pour le délai moyen d'assignation des appels de priorité 1 est la suivante : afin d'intervenir pour le non-respect des mesures sanitaires plusieurs nouveaux codes d'événement (COVID-19) ont été ajoutés. Ces événements sont de priorité 1, mais ils ne comportent pas de risque immédiat pour la sécurité ou la vie. Toutefois, l'intervention dans ces situations nécessite une réflexion pour l'application des différentes procédures et du temps de préparation avant l'assignation.

²⁶ Les données pour les priorités 1 représentent les événements traités dans les CGA disposant de la nouvelle technologie du Système intégré de radiocommunications policières (SIRP). La migration vers le SIRP ayant été complétée dans l'ensemble des CGA en 2018, les résultats de 2019-2020 et postérieurs représentent la moyenne de 100 % des événements provinciaux pour ces années.

²⁷ Une nouvelle méthode de calcul, plus représentative de la réalité des suivis, est utilisée depuis 2019-2020, ce qui explique que les résultats diffèrent légèrement de ceux présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019*.

²⁸ Les heures ouvrables sont de 8 h à 16 h, du lundi au vendredi, sans compter les jours fériés.

²⁹ Une nouvelle méthode de calcul, plus représentative de la réalité des suivis, est utilisée depuis 2019-2020, ce qui explique que les résultats diffèrent légèrement de ceux présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019*.

Mesure de la satisfaction de la clientèle

La tenue de l'édition 2020-2021 du sondage de la satisfaction de la clientèle atteste du processus d'amélioration continue de la Sûreté. Ce sondage a permis d'évaluer la qualité de sa prestation de services et la satisfaction de la clientèle des municipalités qu'elle dessert. La collecte des données s'est échelonnée sur une période d'un mois, soit du 26 octobre au 27 novembre 2020, auprès d'un échantillon représentatif de 1 966 citoyens.

Deux cibles composaient l'échantillon de répondants. La première comportait 1 350 citoyens ayant contacté la Sûreté, alors que la seconde était constituée de 616 citoyens ayant fait l'objet d'une interpellation par un agent de la Sûreté. Ces effectifs représentaient un taux d'incidence de la population étudiée dans la population générale de 23 % (cible 1 : 15,6 % et cible 2 : 7,4 %) pour les citoyens ayant été en contact avec la Sûreté au cours de la période de référence.

Compte tenu de l'approche hybride utilisée (téléphonique et Web), le calcul de la marge d'erreur n'est pas applicable. Toutefois, à titre indicatif, il est possible de considérer que la marge d'erreur maximale pour un échantillon représentatif de même taille (n = 1 966) serait de $\pm 2,21$ %, et ce, 19 fois sur 20. L'analyse a considéré l'indice de satisfaction qui est une valeur mesurée sur une échelle 10. Les moyennes s'interprètent de la façon suivante :

- Notes de 0 à 5 : insatisfaisant
- Notes de 6 à 7 : moyennement satisfaisant
- Notes de 8 à 10 : très satisfaisant

Tableau 4 Satisfaction globale à l'égard de la dernière interaction

| | Total | Cible 1 | Cible 2 |
|---------------------------------------|-------|---------|---------|
| Échantillon (n) | 1 966 | 1 350 | 616 |
| Satisfaction globale (moyenne sur 10) | 8,2 | 8,6 | 7,4 |

Dans le tableau 4, les résultats font état d'une satisfaction générale élevée, l'indice moyen de satisfaction pour l'ensemble de l'échantillon s'élève à 8,2 sur 10. En ce qui concerne chacune des cibles considérées séparément, il appert que :

- les répondants ayant communiqué avec la Sûreté (cible 1) se sont dits très satisfaits de leur dernière interaction, la moyenne étant de 8,6 sur 10;
- les citoyens ayant été interpellés par un agent (cible 2) ont plutôt mentionné être moyennement satisfaits, la note moyenne étant de 7,4 sur 10.

Tableau 5 Satisfaction à l'égard de la qualité du service reçu lors de la dernière communication

| Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec chacun des énoncés suivants à l'égard de la qualité du service reçu lors de votre dernière communication avec la Sûreté du Québec (moyenne sur 10) ? | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|-----------------|
| Énoncés | | Cible 1 | Cible 2 |
| Échantillon (n) | total = 1966 | 1 350 | 616 |
| Mes renseignements personnels ont été traités de manière confidentielle. | | 9,2 | 8,7 |
| Le personnel de la Sûreté du Québec était courtois et respectueux envers moi. | | 9,1 | 8,2 |
| J'ai été traité de façon impartiale et équitable. | | 9,1 | 8,0 |
| Les personnes avec qui j'ai fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions. | | 8,9 | 8,1 |
| Le service reçu a répondu à mes besoins et à mes attentes. | | 8,6 | — ³⁰ |
| L'information fournie était fiable. | | 8,8 | 7,9 |
| Aucune erreur n'a été commise. | | 8,7 | 7,7 |
| Le personnel de la Sûreté du Québec était à l'écoute mes besoins. | | 8,8 | 7,3 |
| Les recommandations ou les conseils offerts m'ont été utiles. | | 8,3 | 7,2 |
| La Sûreté du Québec m'a tenu informé de l'évolution mon dossier lorsque requis. | | 7,2 | 6,0 |

Dans le tableau 5, les résultats de l'analyse révèlent que les répondants de la cible 1 sont très satisfaits des énoncés de mesure de la qualité de la dernière communication. En effet, la note moyenne obtenue pour chacun des neuf premiers énoncés est supérieure à 8 sur 10, la valeur de celle-ci s'échelonnant de 8,3 à 9,2. Pour les répondants de la cible 2, huit de ces neuf énoncés sont pris en compte, car significatifs, la note sur 10, qui leur est associée, s'échelonnant de 7,2 à 8,7. Le dernier énoncé ayant trait au suivi du dossier se voit attribuer la plus faible note moyenne, et ce, pour les deux cibles. Elle fait état d'une satisfaction moyenne du suivi qui a été fait concernant leur dossier.

L'ensemble de ces résultats nous amène à affirmer que les engagements de la Déclaration de services aux citoyens ont été respectés de façon satisfaisante, au bénéfice des citoyens.

Favoriser l'action bénévole des employés

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

Transport d'organes à la Sûreté du Québec

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

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

³⁰ La donnée pour la cible 2 a été rejetée parce qu'elle présentait un seuil non significatif, ce qui ne permettait pas d'expliquer la satisfaction de la clientèle.

Pendant l'année civile 2020, 217 policiers bénévoles ont effectué 147 transports sur une distance de 32 304 km, ce qui implique plus de 642 heures de bénévolat.

Équipe équestre

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

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

En 2020-2021, l'équipe équestre a effectué 175,5 heures de bénévolat, dont 163,5 heures effectuées par des employés de la Sûreté.

PARTIE 3

LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2021, la Sûreté comptait 7 999 employés policiers et civils, répartis dans ses quatre districts et son Grand quartier général. La distribution des postes dans les régions est déterminée en fonction des critères suivants : la population, la superficie du territoire, la charge de travail et les particularités régionales. À ce sujet, se référer à la section 1.6 « Profil des régions au 31 mars 2021 ».

RÉPARTITION DE L'FFECTIF PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Tableau 6 Répartition de l'effectif en place³¹, policier et civil, selon la catégorie d'emplois³²

| Catégorie d'emplois | 2020-2021 | 2019-2020 | Écart |
|-----------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------|
| Directeur général et directeur général adjoint | 6 | 6 | 0 |
| Inspecteur-chef | 16 | 14 | 2 |
| Inspecteur | 24 | 24 | 0 |
| Capitaine | 65 | 75 | -10 |
| Lieutenant | 203 | 203 | 0 |
| Sergent | 2 052 | 1 988 | 64 |
| Agent, agent sur appel et horaire variable | 3 378 | 3 387 | -9 |
| TOTAL PARTIEL personnel POLICIER | 5 744 | 5 697 | 47 |
| Cadre supérieur et intermédiaire | 64 | 61 | 3 |
| Professionnel | 541 | 515 | 26 |
| Personnel de bureau, personnel technique et ouvrier | 1 650 | 1 630 | 20 |
| TOTAL PARTIEL personnel CIVIL | 2 255 | 2 206 | 49 |
| TOTAL GÉNÉRAL | 7 999 | 7 903 | 96 |

À l'instar de l'exercice 2019-2020, l'augmentation du nombre de policiers pour l'année 2020-2021 est tributaire de la volonté organisationnelle d'atteindre le plein emploi policier. Concernant la hausse de l'effectif civil, elle s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'occasionnels en place essentiellement reliés à des remplacements.

³¹ L'effectif en place comprend tout employé, régulier ou occasionnel, ayant un lien d'emploi et dont le statut d'affectation peut être l'un des suivants : actif, préretraite, congé de maternité, congé sans salaire, congé avec salaire, assurance salaire, accident de travail ou retrait préventif.

³² La catégorie d'emplois est celle du poste occupé par l'employé au 31 mars.

Tableau 7 Répartition de l'effectif en poste au 31 mars 2021 par grande fonction³³

| Secteur d'activité | 2020-2021 | 2019-2020 | Écart |
|--------------------------------------------------|--------------|--------------|-----------|
| Direction générale | 407 | 360 | 47 |
| Grande fonction des enquêtes criminelles | 2 107 | 2 042 | 65 |
| Grande fonction de l'administration | 704 | 731 | -27 |
| Grande fonction de la surveillance du territoire | 4 781 | 4 770 | 11 |
| Total³⁴ | 7 999 | 7 903 | 96 |

Les écarts de l'effectif proviennent majoritairement de deux sources : une modification de la structure organisationnelle due à un transfert de mandats entre grandes fonctions et un mouvement de dotation des agents lorsqu'ils sont promus au grade de sergents.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Tableau 8 Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité³⁵

| Champ d'activité | 2020-2021 | 2019-2020 |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------|
| Favoriser le perfectionnement des compétences | 3 892 288 \$ | 6 000 434 \$ |
| Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion | 319 184 \$ | 362 244 \$ |
| Acquérir de nouvelles connaissances technologiques | 53 633 \$ | 262 132 \$ |
| Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière | 401 650 \$ | 632 655 \$ |
| Améliorer les capacités de communication orale et écrite | 10 727 \$ | 14 897 \$ |
| Total | 4 677 482 \$ | 7 272 362 \$ |

En 2020-2021, la diminution des dépenses de formation et de perfectionnement du personnel est due à deux facteurs, et ce, compte tenu de la pandémie. Ces facteurs sont : l'arrêt complet ou partiel des séances de formation ainsi que la conversion par des formations en ligne ou à distance. Les formations qui ont été diffusées en présentiel sont celles essentielles à la mission.

³³ Effectif en poste au 31 mars : nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires.

³⁴ Ce tableau ne présente pas le niveau d'effectifs, ni la consommation des heures rémunérées transposées en équivalents temps complet (ETC) en lien avec la cible du niveau d'effectifs établie par décisions officielles du Conseil du trésor.

³⁵ Le montant total exclut la contribution de l'École nationale de police du Québec

Tableau 9 Évolution des dépenses en formation³⁶

| Répartition des dépenses en formation | 2020-2021 | 2019-2020 |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|
| Proportion de la masse salariale (%) ³⁷ | 1,4 % | 1,7 % |
| Nombre moyen de jours de formation par personne (personnel civil) | | |
| Cadre | 0,01 jour | |
| Professionnel | 0,08 jour | |
| Fonctionnaire | 1,24 jour | |
| Total | 1,33 jour | 1,7 jour |
| Nombre moyen de jours de formation par personne (personnel policier) | | |
| Total | 3,38 jours | 4,3 jours |
| Dépenses totales de formation par personne (civil et policier) | | |
| Nombre moyen de jours de formation par personne | 2,77 jours | 3,5 jours |
| Somme allouée par personne ³⁸ | 173,99 \$ | 271,35 \$ |

En 2020-2021, la somme allouée par personne a atteint 173,99 \$ alors qu'elle était de 271,35 \$ en 2019-2020. Une baisse est également observée en ce qui concerne les dépenses par jour de formation, elles sont de 206,24 \$ en 2020-2021, alors qu'elles s'établissaient à 246,29 \$ en 2019-2020. Ces diminutions s'expliquent par le fait qu'en 2020-2021, la majorité des formations a été annulée dû à la pandémie ou transformée en formation virtuelle, ce qui a occasionné une diminution des coûts (repas, temps de déplacement, hébergement et autres frais).

Le nombre de jours de formation par personne a diminué étant donné la pandémie. Il demeure quand même élevé, puisque des formations essentielles à la mission ont été diffusées avec un déploiement provincial, telles que le maintien et rétablissement de l'ordre ainsi que la formation REMP. De plus, en 2020-2021, plusieurs formations en ligne ont été diffusées au personnel, telles que la sensibilisation aux réalités des Premières Nations et des Inuit ainsi que celle sur la gestion de l'absentéisme.

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

Tableau 10 Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

| Taux de départ volontaire | 2020-2021 | 2019-2020 | 2018-2019 |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Personnel civil (%) | 9,0 % | 12,2 % | 9,3 % |
| Personnel policier (%) | 3,9 % | 4,0 % | 3,8 % |

L'indicateur du taux de roulement du personnel régulier représente l'ensemble des personnes ayant volontairement quitté l'organisation durant la période de référence à la suite d'une retraite, d'une démission ou d'une mutation. Les taux ont été calculés en fonction d'une moyenne annuelle d'effectifs réguliers en place, soit le nombre d'employés (civils : 1 821 ; policiers : 5 715) à la fermeture de chaque paie visée divisé par le nombre total de paies concernées (26).

Si le taux de départ volontaire du personnel policier est stable depuis quelques années, celui du personnel civil a baissé par rapport à l'exercice précédent passant ainsi de 12,2 % à 9,0 %. Cette baisse est principalement attribuable à une diminution de 31 % des départs en mutation et des démissions (101 en 2020-2021 et 146 en 2019-2020). À cela s'ajoute la hausse de la moyenne annuelle des effectifs réguliers en place pour l'exercice 2020-2021 (1 821) comparativement à l'année antérieure (1 785).

³⁶ Est exclu de la masse salariale totale le salaire des employés de la Sûreté prêtés à une autre organisation et ceux de l'externe prêtés à la Sûreté. Les dépenses de formation de ces derniers sont incluses dans les montants de formation, les systèmes ne permettant pas d'obtenir les détails des dépenses par employés.

³⁷ Le pourcentage inclut la contribution de l'École nationale de police du Québec

³⁸ Cette dépense est basée sur le nombre de participations à une activité de formation et non pas par personne.

3.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

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

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

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

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

Cette partie du budget, qui correspond aux crédits alloués à la Sûreté par le MSP, provient de crédits gouvernementaux, et regroupe principalement les services de complexité supérieure en matière d'enquêtes, les services d'un niveau supérieur à ceux prescrits par la *Loi sur la police* (RLRQ, chapitre P-13.1) en assistance aux corps policiers municipaux, la patrouille du réseau autoroutier et les mesures d'urgence.

Elle comprend également les services relevant exclusivement de la Sûreté qui répondent aux besoins des opérations policières d'envergure, aux services hautement spécialisés et aux services sur la sécurité de l'État québécois. Ce programme couvre donc les sphères d'activité des services spécialisés et des services nationaux, et comprend également la contribution gouvernementale au financement du FSP.

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

| Indicateur | Budget de dépenses 2020-2021 (000 \$) ³⁹ | Dépenses réelles au 31 mars 2021 (000 \$) ⁴⁰ | Dépenses réelles 2019-2020 (000 \$) ^{41, 42} | Écart (000 \$) | Variation (%) |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------|---------------|
| Rémunération | 325 875,7 | 325 875,7 | 309 498,8 | 16 376,9 | 5,3 |
| Fonctionnement | 114 512,5 | 114 189,6 | 110 306,2 | 3 883,4 | 3,5 |
| Affectation à un fonds spécial (contribution gouvernementale au FSP) | 342 526,4 | 342 526,4 | 328 751,6 | 13 774,8 | 4,2 |
| Dépenses totales | 782 914,6 | 782 591,7 | 748 556,6 | 34 035,1 | 4,5 |
| Investissements totaux | 10 067,3 | 10 067,3 | 11 799,9 | (1 732,6) | (14,7) |

Le budget de 782,9 M\$ représente le budget initial de 721,4 M\$ auquel se sont ajoutés des crédits de 61,5 M\$ obtenus en cours d'exercice. Ces crédits obtenus proviennent principalement du partage des produits de la criminalité prévu dans la *Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales* (RLRQ, chapitre C-52.2) et du financement obtenu à même la « provision budgétaire pour augmenter tout crédit pour des initiatives concernant les revenus et les fraudes envers l'État » du ministère des Finances afin de contrer le commerce illégal de boissons alcooliques et de tabac ainsi que l'évasion fiscale. Également, un virement budgétaire a été nécessaire pour assumer les dépenses liées, entre autres, à la gestion de la pandémie ainsi que l'impact du nouveau règlement sur la somme payable.

Les dépenses réelles de 782,6 M\$ comprennent une somme de 342,5 M\$ versée au FSP. Elles sont supérieures de 34,0 M\$ à celles de l'exercice 2019-2020. Cette variation s'explique principalement par les augmentations salariales prévues dans les contrats de travail et les dépenses engendrées par la gestion de la pandémie.

³⁹ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial, plus les modifications budgétaires.

⁴⁰ Dont 20 043,1 k\$ concernant les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie.

⁴¹ Dont 2 197,8 k\$ concernant les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie.

⁴² Source : Comptes publics 2019-2020.

En 2020-2021, les investissements de la Sûreté sont inférieurs de 1,7 M\$ par rapport à la dépense réelle de 2019-2020. Cet écart est principalement attribuable à une diminution des acquisitions de véhicules.

Un coût moyen par policier et par habitant a été calculé pour les services spécialisés et nationaux. Le coût moyen par policier correspond à la dépense totale, sans l'affectation à un fonds spécial, sur le nombre de policiers affectés à ces services. Le coût moyen par habitant est établi en effectuant le rapport de la dépense totale, sans l'affectation à un fonds spécial, sur la population totale du Québec⁴³.

Tableau 12 Coût moyen des services spécialisés et nationaux

| Coût moyen | 2020-2021 | 2019-2020 | Écart | Variation (%) |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------|-------|---------------|
| Coût moyen par policier (en dollars) | 236 087 ⁴⁴ | 234 659 | 1 428 | 0,6 |
| Coût moyen par habitant (en dollars) | 52 | 50 | 2 | 4,0 |

REVENUS, DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS DU FSP

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

Tableau 13 Revenus, dépenses et investissements du FSP

| Indicateur | 2020-2021 | | 2019-2020 | 2018-2019 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| | Prévisions ⁴⁵ (000 \$) | Dépenses et revenus réels ⁴⁶ (000 \$) | Dépenses et revenus réels (000 \$) | Dépenses et revenus réels (000 \$) |
| Tarification des services aux municipalités et autres | 339 610,0 | 339 610,0 | 354 400,4 | 342 308,3 |
| Contribution gouvernementale (provenant des crédits alloués à la Sûreté) | 342 526,4 | 342 526,4 | 328 751,6 | 335 581,6 |
| Revenus totaux | 682 136,4 | 682 136,4 | 683 152,0 | 677 889,9 |
| Rémunération | 544 387,3 | 544 387,3 | 542 031,5 | 536 584,4 |
| Fonctionnement | 137 749,1 | 137 749,1 | 141 120,5 | 141 305,5 |
| Dépenses totales | 682 136,4 | 682 136,4 | 683 152,0 | 677 889,9 |
| Investissements totaux | 17 365,8 | 14 683,0 | 12 562,5 | 20 280,1 |

PROVENANCE DES REVENUS RÉELS DE 2020-2021

Les revenus réels de 2020-2021 proviennent :

- de la tarification des services dans les municipalités en vertu du *Règlement sur la somme payable par les municipalités pour les services de la Sûreté* (RLRQ, chapitre P-13.1, r. 7) (321,4 M\$), du gouvernement fédéral pour la prestation de services policiers sur les ponts Jacques-Cartier et Samuel-De Champlain (6,5 M\$) et de revenus divers (11,7 M\$);
- d'une contribution gouvernementale, totalisant 342,5 M\$, provenant des crédits alloués par le MSP pour en assurer l'équilibre financier.

⁴³ La population 2021 du Québec est de 8 516 936, selon le décret 1358-2020 du 16 décembre 2020.

⁴⁴ L'augmentation du coût moyen par policier et du coût moyen par habitant s'explique par l'augmentation des dépenses des services spécialisés et nationaux en 2020-2021 par rapport à 2019-2020.

⁴⁵ Le budget et les prévisions correspondent au budget initial plus les modifications budgétaires.

⁴⁶ Les données financières présentées dans ce tableau correspondent à des résultats préliminaires.

Les dépenses réelles en 2020-2021 sont inférieures de 1,0 M\$ par rapport à celles de l'exercice 2019-2020.

En 2020-2021, les investissements du FSP sont supérieurs de 2,1 M\$ par rapport à la dépense réelle de 2019-2020. Cet écart est principalement attribuable à une augmentation des acquisitions de matériel informatique.

Un coût moyen par policier et par habitant a été calculé pour la prestation de services généraux liée au FSP. Il correspond aux revenus totaux desquels sont déduits les fonds voués à la prestation de services sur les ponts Jacques-Cartier et Samuel-De Champlain et les revenus divers. Le coût moyen par policier correspond donc aux dépenses engagées en fonction du nombre de policiers affectés uniquement aux MRC selon les ententes de services (3 369 policiers au 1^{er} janvier 2021), comme cela est stipulé dans la réglementation en vigueur. Le coût moyen par habitant est établi en fonction de la population desservie dans les MRC (2 638 090 habitants).

Tableau 14 Coût moyen des services généraux

| Coût moyen | 2020-2021 | 2019-2020 | 2018-2019 |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Coût moyen par policier (en dollars) | 197 061 | 198 893 | 197 737 |
| Coût moyen par habitant (en dollars) | 252 | 257 | 256 |

REVENUS ET DÉPENSES DU CFD – CONTRÔLE DES ARMES À FEU

Puisque la *Loi sur les armes à feu* (L.C. 1995, chapitre 39) est de compétence fédérale, mais que son application au Québec relève de la Sûreté, les dépenses liées à cette activité sont des dépenses non budgétaires qui sont comptabilisées dans un CFD, puis réclamées au gouvernement du Canada. Ces dépenses sont de 5,9 M\$ pour l'année 2020-2021.

SOMMAIRE

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

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

| Indicateur | 2020-2021 | | 2019-2020 | 2018-2019 |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | Budget ⁴⁷ (000 \$) | Dépenses réelles ⁴⁸ (000 \$) | Dépenses réelles (000 \$) | Dépenses réelles (000 \$) |
| Crédits alloués à la Sûreté (excluant l'affectation au FSP) | 440 388,2 | 440 065,3 | 419 805,0 | 401 680,3 |
| FSP | 682 136,4 | 682 136,4 | 683 152,0 | 677 889,9 |
| CFD – contrôle des armes à feu | 5 908,5 | 5 908,5 | 5 778,0 | 5 902,0 |
| Dépenses totales | 1 128 433,1 | 1 128 110,2 | 1 108 735,0 | 1 085 472,2 |
| Crédits alloués à la Sûreté | 10 067,3 | 10 067,3 | 11 799,9 | 14 631,5 |
| FSP | 17 365,8 | 14 683,0 | 12 562,5 | 20 280,1 |
| Investissements totaux | 27 433,1 | 24 750,3 | 24 362,4 | 34 911,6 |

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

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

Figure 1 Évolution des dépenses de la Sûreté du Québec (incluant la Loi sur les armes à feu)⁴⁹

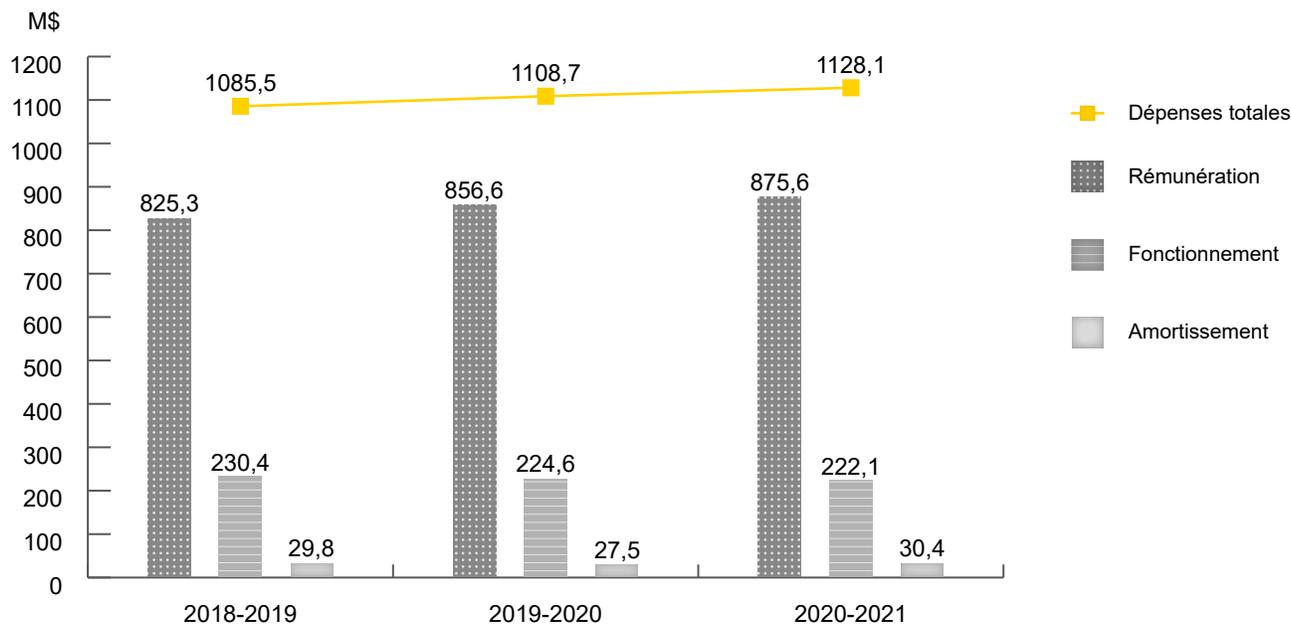


Tableau 16 Sommaire des catégories de dépenses

| Catégories de dépenses | 2020-2021 (000 \$) | 2019-2020 (000 \$) | 2018-2019 (000 \$) |
|---------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Traitement | 755 877,9 | 734 740,8 | 707 051,0 |
| Régime de retraite | 48 854,3 | 54 493,8 | 51 854,2 |
| Contribution de l'employeur | 70 808,6 | 67 341,0 | 66 359,3 |
| Services de transport et de communication | 37 579,0 | 39 282,1 | 40 879,3 |
| Services professionnels, administratifs et autres | 68 545,0 | 69 590,7 | 74 483,0 |
| Loyer et location d'équipement | 79 988,6 | 78 863,5 | 76 785,5 |
| Fournitures et approvisionnement | 31 935,0 | 32 022,0 | 32 620,9 |
| Autres dépenses | 4 094,6 | 4 863,5 | 5 587,9 |
| Amortissement | 30 427,2 | 27 537,6 | 29 851,1 |
| Dépenses totales | 1 128 110,2 | 1 108 735,0 | 1 085 472,2 |

⁴⁹ Contrairement aux autres tableaux, l'évolution est présentée de façon chronologique. Les résultats sont présentés en milliers de dollars.

3.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

SOMMAIRE DES RÉALISATIONS ANNUELLES ET VALEUR INDUITE PAR LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES SUR LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

En raison du contexte de la pandémie, l'exercice 2020-2021 a été prolifique en matière d'avancées technologiques pour la Sûreté. Cette dernière oriente ses efforts vers l'amélioration continue de ses services en matière informationnelle auprès de ses employés et de ses proches collaborateurs. Elle mise sur le développement et l'acquisition d'outils numériques et technologiques durables, facilitant à la fois le travail des employés, la gestion organisationnelle et les activités de mission. En accord avec le Plan stratégique 2020-2023 de l'organisation, la Stratégie de modernisation et de gouvernance en ressources informationnelles 2019-2025, le Plan directeur en ressources informationnelles (vision 2025), la feuille de route vision 2020-2025 du virage technologique et le Plan d'action sécurité consolidé 2021-2023 (PASC), la Sûreté présente les réalisations technologiques suivantes pour l'exercice 2020-2021 :

- L'Opération Vulcain : Cette opération concernant la gestion de la pandémie vise à maintenir la capacité de l'organisation à offrir ses services aux citoyens et à soutenir les différents M/O dans leur mission, notamment la santé publique, conformément au Plan national de sécurité civile et selon les orientations de l'Organisation de la sécurité civile du Québec.
- Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, une opération massive de configuration et de déploiement de 1 139 ordinateurs portables s'est tenue. Pour tous les employés ayant eu à effectuer du télétravail, cette opération incluait l'accès à distance au réseau de la Sûreté et aux outils que celui-ci comprend, permettant à 4 822 utilisateurs d'accéder au système de connexion à distance.
- En raison de l'instauration du télétravail, la Sûreté a procédé au déploiement accéléré de licences Microsoft TEAMS pour la majorité des employés de bureau (civil et policier) permettant ainsi la continuité de ses activités.
- En avril 2020, un accès à l'application libre-service GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) a été implanté afin de faciliter le traitement et le suivi de requêtes liées aux ressources financières, humaines, informationnelles et matérielles de la Sûreté. Ce nouvel outil permet de centraliser le service à la clientèle afin d'uniformiser et de bonifier le soutien au personnel de la Sûreté.

D'autres projets en technologies de l'information en appui à la mission de la Sûreté ont également été réalisés en 2020-2021 :

- **Le déploiement du système de Répartition Assistée par Ordinateur (RAO Mobile) dans les véhicules de patrouille équipés d'un terminal véhiculaire sur l'ensemble du territoire québécois**
La RAO Mobile permet de recevoir dans le véhicule du patrouilleur, en une fraction de seconde, l'ensemble des renseignements contenus dans une carte d'appel ouverte par un préposé, incluant les recherches de ce dernier dans les bases de données du CRPQ. Elle augmente l'autonomie des membres et des superviseurs. De plus, le patrouilleur peut lui-même ajouter des informations dans la carte d'appel lorsque cela est nécessaire. La RAO Mobile fournit également la localisation d'un événement ainsi que l'historique des interventions qui y ont déjà été effectuées, en plus de proposer un itinéraire pour s'y rendre. Enfin, la RAO Mobile permet au superviseur de relève d'être informé, en temps réel, de l'ensemble des interventions en cours sur le territoire du poste de même que de l'assignation des membres de son équipe. Ce projet est implanté depuis le 25 juin 2020.
- **Système de gestion des requêtes (GA2) : système informatique intégré, conçu pour suivre l'ensemble des requêtes**
GA2 est une application informatique intégrée, conçue pour moderniser la gestion des requêtes à la Sûreté. Il permet de faire cheminer les demandes à travers la structure hiérarchique de l'organisation tout en documentant chaque étape du processus de traitement et d'approbation des réponses. Le système vise à traiter les requêtes dans le respect des échéances, des rôles impartis, de la confidentialité des documents et de la sécurité de l'information, permettant une performance accrue. GA2 conserve également la mémoire administrative des unités et facilite la recherche d'information. Le système est implanté depuis le 21 septembre 2020.
- **Progiciel de gestion des documents semi-actifs**
Ce progiciel est un système unique de gestion de tous les documents semi-actifs de la Sûreté. Ces documents sont utilisés occasionnellement à des fins administratives, financières ou légales. Le progiciel inclut une gestion des privilèges d'accès en fonction de l'unité et de l'utilisation. Grâce à cette application, la Sûreté peut compter sur l'automatisation d'une activité récurrente qui était anciennement réalisée manuellement et qui exigeait beaucoup de travail. Ce projet est implanté depuis le 30 juin 2020.

- Système alimentation et gestion des enquêtes (SAGE)**
 SAGE est un outil d'enquête convivial et collaboratif qui permet de répondre aux besoins opérationnels en enquêtes criminelles en optimisant les processus de travail, la confidentialité et la sécurité des informations. D'un point de vue technique, le projet SAGE visait le jumelage des bases de données Microsoft Access utilisées par certaines unités en enquêtes, afin de corriger des lacunes de performance et de sécurité observées dans ces bases de données. Par cette migration vers un seul outil, réalisée le 30 septembre 2020, l'information devient centralisée et accessible. À terme, cela permettra d'abandonner la multiplication d'outils ayant sensiblement les mêmes fonctionnalités.
- Site Patrimoine de la Sûreté du Québec**
 Depuis le 1^{er} mai 2020, le personnel policier et civil de même que la population peuvent prendre connaissance de la richesse du patrimoine de la Sûreté du Québec, sur Internet, à l'adresse www.patrimoine.sq.gouv.qc.ca. Cette nouvelle plateforme permet à la Sûreté de diffuser son histoire et sa collection patrimoniale à travers une vitrine d'exposition. Elle désire devenir une référence pour la communauté policière, mais également pour le grand public, renforçant ainsi la visibilité et la crédibilité de l'organisation.
- Rapport d'utilisation des véhicules (RUV)**
 Le RUV est une application Web offrant un rapport d'utilisation des véhicules permettant la gestion de la flotte de véhicules de la grande fonction de la surveillance du territoire et un meilleur suivi de l'utilisation de chaque véhicule. Cet outil permet aux gestionnaires de Centre de service MRC (CSMRC) de gouverner leurs équipes afin que les véhicules attirés aux patrouilleurs et aux enquêteurs soient utilisés pour permettre une rotation, faisant en sorte que leur durée de vie se rapproche davantage de la période de capitalisation (5 ans).
- Valet électronique**
 Afin de rehausser l'efficacité et l'efficience de la centrale de réservation des véhicules du parc automobile (aménagée pour desservir les employés dans leurs déplacements), la Sûreté a mis sur pied un projet pilote de valet électronique au quartier général de Mascouche. Ce projet pilote a débuté le 21 septembre 2020. L'ajout de cette technologie permet de réduire le nombre de procédures et les délais de traitement en élargissant les plages de disponibilités des ressources (en dehors des heures d'ouverture). Elle permet aussi la gestion automatisée des inventaires en temps réel et la maximisation de l'utilisation des équipements.
- Mise en place d'un outil servant à l'inscription des voyageurs étrangers**
 La Sûreté du Québec, mandataire de la GRC au Québec, est amenée à appliquer la *Loi sur la mise en quarantaine* (L.C. 2005, chapitre 20), suivant la dernière autorisation gouvernementale qui permet aux corps policiers en autorité dans la province de veiller au respect des quarantaines obligatoires imposées aux voyageurs qui reviennent de l'étranger. Depuis le 4 janvier 2021, une fois par jour, la GRC transmet par le Centre d'information de la police canadienne (CIPC) une liste à jour des voyageurs revenant au pays, laquelle est rendue accessible par le CRPQ pour les patrouilleurs de la Sûreté et ses partenaires. De plus, la Sûreté a mis en place un mécanisme automatique permettant la suppression des inscriptions une fois les 14 jours de quarantaine terminés par les voyageurs. Ce projet est implanté depuis le 22 janvier 2021.

PARTIE 4

ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

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

L'article 18 de la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* (RLRQ, chapitre G-1.011) énonce l'obligation de présenter le niveau d'effectifs et sa répartition par catégories d'emploi. Le tableau suivant indique le nombre d'heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021 et le nombre de personnes en place, réparties selon le poste occupé au 31 mars 2021.

Tableau 17 Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

| Catégorie ⁵⁰ | Heures travaillées [1] | Heures supplémentaires [2] | Total des heures rémunérées ⁵¹ [3] = [1] + [2] | Total en ETC transposés ⁵² [4] = [3] / 1 826,3 |
|-----------------------------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Personnel d'encadrement | 114 044 | 103 ⁵³ | 114 147 | 63 |
| Personnel professionnel | 912 083 | 11 001 | 923 084 | 505 |
| Personnel de bureau, techniciens et assimilés | 2 933 042 | 64 077 | 2 997 119 | 1 641 |
| Agents de la paix ⁵⁴ | 11 824 866 | 677 944 | 12 502 809 | 6 846 |
| Ouvriers, personnel d'entretien et de service | 72 437 | 1 157 | 73 594 | 40 |
| TOTAL 2020-2021 | 15 856 472 | 754 281 | 16 610 753 | 9 095 |
| TOTAL 2019-2020 | 15 614 541 | 849 787 | 16 464 328 | 9 015 |

Ces données révèlent que le nombre total d'heures rémunérées atteint 16 610 753, alors que le niveau d'effectifs approuvé est de 16 356 818 heures. En raison de l'augmentation du nombre des heures travaillées, on observe un surplus de 253 935 heures et ce, malgré la baisse du nombre des heures supplémentaires. En somme, la Sûreté a dépassé de 1,6 % le niveau établi par le SCT. Le nombre d'ETC transposés (9 095) est supérieur au nombre de personnes en place (7 999), car le nombre d'heures de travail de certains corps d'emplois civils ainsi que de la catégorie des agents de la paix est supérieur à 35 heures hebdomadaires ou 1 826,3 heures par année.

⁵⁰ Les étudiants et stagiaires ne sont pas soumis aux mesures de contrôle des effectifs.

⁵¹ Le total des heures rémunérées représente un arrondi de la somme des heures travaillées et supplémentaires.

⁵² Équivalent d'un effectif au travail 35 heures par semaine durant l'année complète ou 1 826,3 heures.

⁵³ En vertu de la *Directive concernant l'ensemble des conditions de travail des cadres*, les cadres peuvent faire des heures supplémentaires rémunérées lors de circonstances particulières.

⁵⁴ La catégorie des agents de la paix regroupe les officiers, les sous-officiers, les policiers et les cadets.

CONTRATS DE SERVICE

Tableau 18 Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus conclus entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021

| | Nombre | Valeur (\$) |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|
| Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non) | 4 | 764 717,00 |
| Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique ⁵⁵ | 46 | 10 290 777,96 |
| Total des contrats de service | 50 | 11 055 494,96 |

4.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

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

Pour l'année financière 2020-2021, le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques a recommandé aux membres du Comité interministériel du développement durable de prolonger d'un an leur Plan d'action de développement durable (PADD) et de modifier les cibles au besoin. Conséquemment, la Sûreté a reconduit jusqu'au 31 mars 2021 deux actions de son PADD 2016-2020. Il s'agit des actions suivantes :

- Mettre en place des mesures permettant de promouvoir des modes de transport alternatifs au voiturage en solo ;
- Organiser des activités de mise en valeur du patrimoine, destinées au personnel ou aux citoyens.

La Sûreté a de surcroît adopté en janvier 2021, son Plan d'électrification de la flotte de véhicules 2020-2025. Ce plan vise à acquérir près de 1 000 véhicules verts (hybrides, hybrides rechargeables ou électriques) sur cinq ans.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Objectif gouvernemental 1.1

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

| Actions | Indicateurs | Cibles | Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année | Atteinte de la cible |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Procéder à l'inventaire des matières dangereuses | Aucun Indicateur dans le PADD | 100 % de l'inventaire complété | Atteint en 2017-2018 | Atteint – Avant ou à la date prévue |
| Rédiger une politique d'achat des matières dangereuses | Aucun Indicateur dans le PADD | Politique d'achat rédigée | Atteint en 2018-2019 | Atteint – Avant ou à la date prévue |
| Entreposer et éliminer des matières dangereuses résiduelles selon les règles | Aucun Indicateur dans le PADD | 100 % des matières dangereuses résiduelles sont entreposées et éliminées selon les règles | Atteint en 2018-2019 | Atteint – Avant ou à la date prévue |

⁵⁵ Un contractant autre qu'une personne physique inclut les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

| Actions | Indicateurs | Cibles | Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année | Atteinte de la cible |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Assurer la récupération des aménagements spécialisés des fourgons hors service | Aucun Indicateur dans le PADD | Trois aménagements spécialisés récupérés dans les fourgons hors service | Atteint en 2016-2017 | Atteint – Avant ou à la date prévue |
| Remplacer le réservoir destiné à la collecte et au stockage de l'huile usagée | Aucun Indicateur dans le PADD | Réservoir sécurisé | Atteint en 2017-2018 | Atteint – Avant ou à la date prévue |
| Sensibiliser le personnel ciblé en matière de récupération des cartouches d'encre | Aucun Indicateur dans le PADD | 100 % du personnel ciblé sensibilisé | Atteint en 2016-2017 | Atteint – Avant ou à la date prévue |
| Acquisition d'un appareil à induction magnétique pour le retrait du lettrage | Aucun Indicateur dans le PADD | Appareil acquis | Atteint en 2016-2017 | Atteint – Avant ou à la date prévue |
| Acquérir des véhicules banalisés écoresponsables de 4 cylindres | Aucun Indicateur dans le PADD | 95 % des véhicules banalisés achetés seront écoresponsables et dotés de 4 cylindres | Atteint en 2016-2017 et 2017-2018 Non atteint en 2018-2019 et 2019-2020, cible non reportée en 2020-2021 | Non atteint – Débuté |
| Acquérir des véhicules banalisés écoresponsables de 4 cylindres | Aucun Indicateur dans le PADD | Réduire les émissions de GES du parc de véhicules de 5 % d'ici 2020 | Non atteint, cible non reportée en 2020-2021 | Non atteint – Débuté |
| Réaliser une étude de faisabilité concernant l'électrification du transport | Aucun Indicateur dans le PADD | Étude de faisabilité réalisée | Atteint en 2019-2020 | Atteint – Avant ou à la date prévue |
| Encourager l'utilisation des systèmes de vidéoconférence et de visiotémoignage ⁵⁶ | Aucun Indicateur dans le PADD | Augmentation de 5 % de l'utilisation des systèmes | Non atteint, cible non reportée en 2020-2021 | Non atteint – Débuté |
| Mettre en place des mesures permettant de promouvoir des modes de transport alternatifs au voiturage en solo | Aucun Indicateur dans le PADD | Trois mesures mises en place (2016-2020) Deux mesures reconduites (2020-2021) | Deux mesures permettant de promouvoir des modes de transport alternatifs au voiturage en solo ont été reconduites | Atteint – Avant ou à la date prévue |
| Intégrer des considérations écoresponsables dans les contrats d'acquisition de moins de 25 000 \$ | Aucun Indicateur dans le PADD | Quelques considérations écoresponsables intégrées | Atteint en 2019-2020 | Atteint – Avant ou à la date prévue |
| Élaborer une politique d'achats écoresponsables | Aucun Indicateur dans le PADD | Politique d'achats écoresponsables rédigée | Atteint en 2018-2019 | Atteint – Avant ou à la date prévue |

⁵⁶ Il est à noter que d'autres outils de vidéoconférence ont été déployés parallèlement. Toutefois, les données d'utilisation de ces outils ne cadrent pas dans l'atteinte de cet objectif, qui porte sur l'utilisation des salles dédiées à la vidéoconférence et au visiotémoignage, ce qui explique leur exclusion. De surcroît, l'utilisation de ces nouveaux outils a augmenté significativement en contexte de pandémie.

Objectif gouvernemental 1.2

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

| Actions | Indicateurs | Cibles | Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année | Atteinte de la cible |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Rendre disponible un outil facilitant la prise en compte des principes de développement durable | Aucun Indicateur dans le PADD | Outil disponible | Atteint en 2017-2018 | Atteint – Avant ou à la date prévue |

Objectif gouvernemental 1.5

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

| Actions | Indicateurs | Cibles | Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année | Atteinte de la cible |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Archiver l'ensemble des documents historiques d'ici 2020 | Aucun Indicateur dans le PADD | 100 % des documents historiques archivés | Atteint en 2017-2018 | Atteint – Avant ou à la date prévue |
| Organiser des activités de mise en valeur du patrimoine, destinées au personnel ou aux citoyens | Aucun Indicateur dans le PADD | Dix activités organisées (2016-2020) Cinq activités organisées (2020-2021) | 11 activités mettant en valeur le patrimoine de la Sûreté, destinées au personnel ou aux citoyens ont été organisées | Atteint – Avant ou à la date prévue |

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

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

Tableau 19 Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

| Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25), 2020-2021 | Nombre de divulgations | Nombre de motifs | Motifs fondés |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|---------------|
| Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ⁵⁷ | 6 | | |
| Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ⁵⁸ | | 1 | |
| Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22 | | 5 | |
| Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : | | | |
| Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent. | | | |
| Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi | | 1 | |
| Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie | | | |
| Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui | | | |
| Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité | | | |
| Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement | | | |
| Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment | | | |
| Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations | | 1 | |
| Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés | | | 0 |
| Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé | | | 0 |
| Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ⁵⁹ | | | 5 |

⁵⁷ Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

⁵⁸ Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

⁵⁹ Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

4.4 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

DONNÉES GLOBALES

Les données sur l'embauche du personnel civil ont été fournies par le SCT. Les tableaux suivants présentent le détail des taux d'embauche et de représentativité des membres des groupes cibles au sein des effectifs policiers et civils de la Sûreté pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021.

Tableau 20 Effectif régulier au 31 mars 2021

| Nombre de personnes occupant un poste régulier | |
|------------------------------------------------|--------------|
| Effectif civil total | 1 810 |
| Effectif policier total | 5 744 |
| Total | 7 554 |

Tableau 21 Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2020-2021

| Nombre | Régulier ⁶⁰ | Occasionnel ⁶¹ | Étudiant | Stagiaire |
|------------------------------------------|------------------------|---------------------------|------------|------------|
| Nombre de civils embauchés ⁶² | 90 | 290 | 137 | 25 |
| Nombre de policiers embauchés | 275 | Sans objet | Sans objet | Sans objet |

Entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021, 90 effectifs occasionnels sont devenus permanents comparativement à 200 en 2019-2020. La variation du nombre d'embauches de policiers s'explique par la diminution de 114 recrues pour l'année 2020-2021 comparativement à 2019-2020.

⁶⁰ Les données sur l'embauche du personnel régulier ne concernent que les employés qui, au cours de la période donnée, ont reçu une nomination (statut temporaire). Sont exclues les embauches interministérielles (mouvements de type « mutation »).

⁶¹ Les données sur l'embauche du personnel occasionnel, étudiant et stagiaire ne concernent que les employés qui, au cours de la période donnée, ont eu une nomination, un renouvellement ou un nouveau contrat. Un employé peut être embauché plus d'une fois à l'intérieur de l'organisation au cours d'une période. Sont exclus les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux dont le contrat est prolongé à l'intérieur d'une même année.

⁶² Les résultats sont partiels, car les données ont été compilées à la paie 26, en date du 25 mars 2021.

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

L'objectif de la mesure gouvernementale⁶³ est d'atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de membres des groupes cibles (minorités visibles et ethniques, anglophones, Autochtones, personnes handicapées) parmi les nouveaux employés (réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires), et ce, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

Tableau 22 Embauche des membres de groupes cibles en 2020-2021

| Statut d'emploi | Régulier | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire | Total civil | Personnel policier régulier |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------|-----------|-------------|-----------------------------|
| Nombre total de personnes embauchées 2020-2021 | 90 | 290 | 137 | 25 | 542 | 275 |
| Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés | 7 | 7 | 5 | 4 | 23 | 20 |
| Nombre d'anglophones embauchés | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Nombre d'Autochtones embauchés | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| Nombre de personnes handicapées embauchées | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 |
| Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible | 7 | 11 | 5 | 4 | 27 | 33 ⁶⁴ |
| Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%) | 7,8% | 3,8% | 3,6% | 16,0% | 5,0% | 12,0% |

En 2020-2021, 60 employés parmi les 817 nouvelles personnes embauchées appartenaient à l'un des quatre groupes cibles du programme d'accès à l'égalité en emploi (membres des minorités visibles et ethniques, Autochtones, anglophones et personnes handicapées). Plus précisément, 5,0 % des employés civils et 12,0 % des policiers embauchés sont issus de ces groupes. Le taux d'embauche global des nouveaux employés civils appartenant à au moins l'un des groupes cibles est donc passé de 5,8 % à 7,3 % entre 2019-2020 et 2020-2021.

⁶³ Secrétariat du Conseil du trésor. *Programmes et mesures d'accès à l'égalité en emploi*, Gouvernement du Québec (2009).

[En ligne] <https://www.tresor.gouv.qc.ca/ressources-humaines/acces-a-legalite-en-emploi/programmes-et-mesures/>. (Page consultée le 7 avril 2021.)

⁶⁴ Les employés qui appartiennent à plus d'un groupe cible ne sont comptés qu'une seule fois.

Tableau 23 Évolution du taux d'embauche global⁶⁵ des membres des groupes cibles par statut d'emploi

| Statut d'emploi | | 2020-2021 | 2019-2020 | 2018-2019 |
|------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| Personnel civil (%) | Régulier | 7,8 | 10,5 | 14,3 |
| | Occasionnel | 3,8 | 4,0 | 5,7 |
| | Étudiant | 3,6 | 4,0 | 6,3 |
| | Stagiaire | 16,0 | 0,0 | 0,0 |
| Personnel policier (%) | | 12,0 | 6,2 | 7,6 |

Tableau 24 Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif civil régulier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

| Groupe cible | Nombre au 31 mars 2021 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%) | Nombre au 31 mars 2020 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%) | Nombre au 31 mars 2019 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%) |
|-----------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Anglophones | 11 | 0,6 | 13 | 0,7 | 7 | 0,4 |
| Autochtones | 6 | 0,3 | 7 | 0,4 | 9 | 0,5 |
| Personnes handicapées | 33 | 1,8 | 36 | 2,0 | 41 | 2,3 |

Pour l'effectif civil régulier en place, les taux de représentativité des groupes cibles sont relativement stables en comparaison à ceux de 2019-2020. Néanmoins, avec un taux de 1,8 %, la cible de représentativité de 2,0 % pour les personnes handicapées n'est pas atteinte.

Tableau 25 Évolution de la présence des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

| Groupe cible | Nombre au 31 mars 2021 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%) | Nombre au 31 mars 2020 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2020 (%) | Nombre au 31 mars 2019 | Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2019 (%) |
|---------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Minorités visibles et ethniques | 124 | 2,2 | 108 | 1,9 | 97 | 1,8 |
| Anglophones | 45 | 0,8 | 41 | 0,7 | 41 | 0,7 |
| Autochtones | 99 | 1,7 | 91 | 1,6 | 86 | 1,6 |
| Personnes handicapées | 12 | 0,2 | 14 | 0,2 | 16 | 0,3 |

Les taux de présence des Autochtones, des anglophones et des personnes handicapées au sein de l'effectif policier sont demeurés relativement stables depuis 2018-2019. En ce qui concerne les membres des minorités visibles et ethniques, le taux a connu une légère hausse comparativement à celui de 2019-2020.

⁶⁵ Ce chiffre correspond au taux d'embauche global, qui se distingue du taux d'embauche total présenté dans le tableau précédent, puisque les employés qui appartiennent à plus d'un groupe cible ne sont comptés qu'une seule fois dans le taux global.

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

Montréal/Laval : 41 %

Outaouais/Montérégie : 17 %

Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %

Capitale-Nationale : 12 %

Autres régions : 5 %

Tableau 26 Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif civil régulier et occasionnel⁶⁶ – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

| Groupe cible par regroupement de régions | Nombre au 31 mars 2021 | Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%) | Nombre au 31 mars 2020 | Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2020 (%) | Nombre au 31 mars 2019 | Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2019 (%) |
|------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| MVE Montréal/Laval | 267 | 22,5 | 264 | 22,1 | 252 | 21,3 |
| MVE Outaouais/Montérégie | 10 | 3,9 | 10 | 2,9 | 7 | 2,9 |
| MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides | 4 | 1,6 | 6 | 2,4 | 4 | 1,5 |
| MVE Capitale-Nationale | 1 | 0,7 | 1 | 0,8 | 1 | 0,7 |
| MVE Autres régions | 5 | 1,2 | 5 | 1,2 | 5 | 1,1 |

Pour l'effectif civil régulier et occasionnel en place, les taux de présence des membres des minorités visibles ont augmenté pour les régions de Montréal/Laval et Outaouais/Montérégie. Pour les autres régions, les taux ont diminué ou sont demeurés stables.

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

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

⁶⁶ En ce qui concerne les cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023, les données doivent exclure la haute direction (titulaires d'emplois supérieurs).

Tableau 27 Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2021⁶⁷

| Groupe cible | Personnel d'encadrement (nombre) | Personnel d'encadrement (%) |
|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Minorités visibles et ethniques | 6 | 9,4 |

La cible de représentativité de 6,0 % pour les membres des minorités visibles et ethniques au sein du personnel d'encadrement civil est respectée avec un taux de 9,4 %.

Tableau 28 Présence des membres des groupes cibles au sein de l'effectif policier – résultat par catégorie d'emplois au 31 mars 2021

| Groupe cible | Officier ⁶⁸ | | Sous-officier ⁶⁹ | | Agent | | Total | |
|---------------------------------|------------------------|-----|-----------------------------|-----|--------|-----|--------|-----|
| | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % | Nombre | % |
| Minorités visibles et ethniques | 3 | 1,0 | 47 | 2,3 | 74 | 2,2 | 124 | 2,2 |
| Anglophones | 2 | 0,6 | 22 | 1,1 | 21 | 0,6 | 45 | 0,8 |
| Autochtones | 5 | 1,6 | 26 | 1,3 | 68 | 2,0 | 99 | 1,7 |
| Personnes handicapées | 1 | 0,3 | 4 | 0,2 | 7 | 0,2 | 12 | 0,2 |

FEMMES

Les tableaux suivants présentent le détail des taux d'embauche et de présence des femmes au sein des effectifs civils et policiers de la Sûreté pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021.

Tableau 29 Taux d'embauche des femmes en 2020-2021 par statut d'emploi

| Personnel civil | Régulier | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire | Total |
|--------------------------------------|----------|-------------|----------|-----------|-------|
| Nombre total de personnes embauchées | 90 | 290 | 137 | 25 | 542 |
| Nombre de femmes embauchées | 53 | 199 | 106 | 18 | 376 |
| Taux d'embauche des femmes (%) | 58,9 | 68,6 | 77,4 | 72,0 | 69,4 |

| Personnel policier | Régulier | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire | Total |
|--------------------------------------|----------|-------------|----------|-----------|-------|
| Nombre total de personnes embauchées | 275 | S.O. | S.O. | S.O. | 275 |
| Nombre de femmes embauchées | 87 | S.O. | S.O. | S.O. | 87 |
| Taux d'embauche des femmes (%) | 31,6 | S.O. | S.O. | S.O. | 31,6 |

⁶⁷ En ce qui concerne les cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023, les données doivent exclure la haute direction (titulaires d'emplois supérieurs).

⁶⁸ La catégorie d'emplois « Officier » comprend les catégories suivantes : directeur général, directeur général adjoint, inspecteur-chef, inspecteur, capitaine et lieutenant.

⁶⁹ Il s'agit de sergents.

Pour 2020-2021, les femmes représentent plus des deux tiers du personnel civil embauché, avec un taux de 69,4 %. Cette proportion importante de nouveaux employés féminins se reflète dans la représentation de l'effectif civil régulier en place, composé de 70,4 % de femmes au 31 mars 2021. Ce taux est en baisse par rapport à celui des deux dernières années (70,6 %).

Conformément au processus d'embauche policière, sur un total de 275 recrues engagées au cours de l'année 2020-2021, 87 étaient des femmes, représentant 31,6 % du nombre total de policiers qui se sont joints à l'organisation. Ce taux est en hausse par rapport à celui de l'année précédente, qui était de 29,6 %. La représentativité (26,0 %) des femmes au sein de l'effectif policier en place au 31 mars 2021 est également en hausse par rapport à celle du 31 mars 2020 (25,2 %).

Tableau 30 Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier civil au 31 mars 2021

| Groupe cible | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel | Personnel technicien | Personnel de bureau | Personnel ouvrier | Total |
|-----------------------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------|-------------------|--------------|
| Effectif total (hommes et femmes) | 64 | 507 | 394 | 828 | 17 | 1 810 |
| Femmes | 45 | 308 | 297 | 625 | 0 | 1 275 |
| Taux de représentativité des femmes (%) | 70,3 | 60,7 | 75,4 | 75,5 | 0 | 70,4 |

Tableau 31 Taux de présence des femmes dans l'effectif policier au 31 mars 2021

| Groupe cible | Officier | Sous-officier | Agent | Total |
|-----------------------------------------|----------|---------------|-------|--------------|
| Effectif total (hommes et femmes) | 314 | 2 052 | 3 378 | 5 744 |
| Femmes | 42 | 525 | 927 | 1 494 |
| Taux de représentativité des femmes (%) | 13,4 | 25,6 | 27,4 | 26,0 |

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)

Tableau 32 Nombre de dossiers soumis à Infrastructures technologiques Québec (ITQ) en lien avec le PDEIPH

| Automne 2020 (cohorte 2021) | Automne 2019 (cohorte 2020) | Automne 2018 (cohorte 2019) |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 12 | 16 | 16 |

Tableau 33 Nombre de nouveaux participants et de nouvelles participantes au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

| 2020-2021 | 2019-2020 | 2018-2019 |
|-----------|-----------|-----------|
| 2 | 6 | 4 |

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

Le comité qui a été mis en place dans l'organisation aide les officiers et les cadres à préparer et à optimiser leurs demandes de projet. Cette année, sur les 12 projets qui ont été soumis à ITQ, 11 ont été retenus. Toutefois, seulement neuf d'entre eux ont été financés par ITQ et de ce nombre, sept projets ont été annulés par la Sûreté dû au manque de candidatures et aux désistements des gestionnaires.

AUTRES MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI POUR L'UN DES GROUPES CIBLES⁷⁰

Tableau 34 Autres mesures ou actions en 2020-2021 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

| Mesure ou action | Groupe cible | Nombre de personnes visées |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Renouvellement du programme AEC <i>Diversité policière</i> (processus d'embauche d'exception) | Membres minorités visibles et ethniques, Autochtones | 444 candidatures reçues |
| Participation de la Sûreté à l'activité du 27 février 2021, <i>Diversité en uniforme 3</i> | Membres minorités visibles et ethniques, Autochtones | 115 inscriptions et 90 participants |

La fonction publique est soucieuse d'être représentative de la société québécoise et la Sûreté adhère à ce principe. Les gestionnaires sont sensibilisés à l'embauche, à l'intégration et au maintien à l'emploi des personnes issues des groupes cibles. Toutefois, en 2020-2021, en raison des contraintes liées à la pandémie, plusieurs actions ont dû être annulées.

4.5 CODE D'ÉTHIQUE

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

L'année 2020-2021 a été marquée par un maintien de la demande en services éthiques. Il y a eu une baisse des demandes de réflexions et de conseils et une hausse des travaux organisationnels. Ces résultats s'expliquent par le besoin accru de positionnements organisationnels.

Il convient de souligner la poursuite de la consolidation et la diversification du soutien de la fonction éthique au sein de pôles stratégiques pour l'organisation. À titre d'exemple, citons le suivi du Plan des mesures d'atténuation des risques éthiques organisationnels. De plus, le répondant en éthique continue d'offrir un soutien au responsable de l'application des règles contractuelles de la Sûreté ainsi qu'auprès de l'officier de prévention de la Direction des normes professionnelles.

Dans l'optique de sensibiliser le personnel aux enjeux éthiques auxquels il pourrait être confronté dans le cadre de son travail, 11 séances de formation permettant de rejoindre 256 participants ont été réalisées en 2020-2021.

Tableau 35 Liste des formations offertes

| Type de formation | Nombre de séances (pour l'année) | Nombre de participants (pour l'année) | Clientèle cible |
|------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|------------------------------|
| Formation de base en éthique | 11 ⁷¹ | 256 | Nouvelles recrues policières |

4.6 NORMES PROFESSIONNELLES

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

⁷⁰ Les groupes cibles sont les suivants : membres des minorités visibles et ethniques, personnes handicapées, Autochtones et anglophones.

⁷¹ Une séance de formation de base en éthique, comptant 24 participants, ainsi qu'une formation de programme d'accueil pour les nouveaux officiers et cadres ont dû être annulées et ne sont pas comptabilisées en raison des consignes gouvernementales dans le cadre de la pandémie.

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

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

Les données relatives aux plaintes et aux manquements au Code de déontologie des policiers du Québec pour l'année financière 2020-2021 sont présentées dans le rapport annuel de gestion du Commissaire à la déontologie policière, qui peut être consulté sur son site Web dans la section des publications administratives.

Un rapport d'activités intégrant les données relatives aux dossiers criminels et disciplinaires pour l'année financière 2020-2021 est transmis à la ministre de la Sécurité publique conformément à l'article 264 de la *Loi sur la police* (RLRQ, chapitre P-13.1).

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

4.7 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le but de favoriser l'accessibilité à l'information et un délai de réponse rapide aux demandes, la Sûreté a mis en place un réseau de répondants en région. Ainsi, les 1 352 demandes adressées à un poste ou un district et pour lesquelles les documents ont été transmis sans l'intervention d'un responsable en accès sont exclues des données présentées dans la présente section.

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

Tableau 36 Nombre total de demandes reçues

| | |
|---------------------------------|-------|
| Nombre total de demandes reçues | 5 997 |
|---------------------------------|-------|

Le nombre total de demandes reçues par le Service de l'accès et de la protection de l'information est en hausse, soit de 27,2 % par rapport à l'année 2019-2020⁷².

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

| Délai de traitement | Demandes d'accès à des documents administratifs | Demandes d'accès à des renseignements personnels | Rectifications |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|
| 0 à 20 jours | 122 | 4 939 | 3 |
| 21 à 30 jours | 33 | 312 | 0 |
| 31 jours et plus (le cas échéant) | 178 | 1 253 | 2 |
| Total | 333 | 6 504 | 5 |

La Sûreté demeure préoccupée par la réduction des délais de traitement. L'amélioration continue des processus est l'approche adoptée pour augmenter le nombre de réponses et réduire les délais tout en maintenant la qualité des services et la protection des renseignements personnels. Durant l'exercice 2020-2021, la Sûreté a poursuivi ses efforts visant l'optimisation du processus de traitement des demandes d'accès. La transition vers le télétravail, qu'a nécessité la pandémie, a amené de nouveaux défis, dont une nouvelle révision des processus et une évolution vers une gestion numérique de traitement des demandes d'accès. Tous les efforts déployés ont porté leurs fruits, car 79 % des demandes traitées l'ont été dans un délai légal de 30 jours ou moins comparativement à 60 % en 2019-2020.

⁷² 4 713 demandes pour l'année 2019-2020.

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

| Décision rendue | Demandes d'accès à des documents administratifs | Demandes d'accès à des renseignements personnels | Rectifications | Dispositions de la Loi invoquées |
|------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Acceptée (entièrement) | 59 | 821 | 0 | |
| Partiellement acceptée | 130 | 3 458 | 0 | Articles 1, 13, 14, 15, 28, 28(1), 28(2), 28(3), 28(4), 28(5), 28(6), 28(9), 28.1, 29, 30(1), 31, 35, 37, 40, 42, 48, 53, 54, 56, 59, 86, 87, 88, 94 |
| Refusée (entièrement) | 49 | 1 044 | 4 | |
| Autres | 95 | 1 181 | 1 | Articles 1, 14, 28(1), 28(2), 28(3), 28(5), 28(6), 28.1, 29, 31, 42, 48, 53, 54, 59, 61, 94 Désistement du demandeur Sans suite du demandeur Référence au Bureau du coroner Transférée au MSP Référé à un organisme fédéral Refus en vertu d'une autre loi Refus de confirmer l'existence Non applicable |

Tableau 39 Mesures d'accommodement et avis de révision

| Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable | Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information (CAI) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 0 | 61 |

Aucune demande de mesure d'accommodement raisonnable destinée à faciliter l'exercice du droit d'accès par une personne handicapée n'a été présentée aux responsables de l'accès en 2020-2021. Un total de 61 avis de révision ont été reçus de la CAI, comparativement à 136 avis reçus en 2019-2020. Cette diminution importante de 55 % peut s'expliquer par l'augmentation significative du nombre de demandes traitées dans les délais légaux.

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

Depuis l'entrée en vigueur, le 1^{er} avril 2015, des amendements au *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* relatifs à la diffusion proactive de l'information, la Sûreté diffuse sur son site Internet des réponses (rendues anonymes) et des documents à la suite de demandes d'accès. En 2020-2021, le nombre de demandes publiées s'élève à 109.

Les activités du Réseau policier en accès à l'information, présidé par la Sûreté, ont été limitées en 2020-2021 puisque les intervenants ont été mobilisés pour la gestion de la pandémie. Une rencontre du conseil d'administration a toutefois eu lieu en mars 2021 afin de discuter du prochain plan d'action. Ce dernier prendra en considération les nouveaux défis liés au contexte de la pandémie.

En 2020-2021, la Sûreté a tenu quatre conférences de coordination provinciale. De façon générale, ces rencontres favorisent les échanges avec les répondants en accès et protection de l'information des régions et des districts. Elles permettent de faciliter la collaboration afin d'élaborer et de partager de nouveaux outils de travail en lien avec l'accès et la protection de l'information.

Dans la foulée des travaux visant à améliorer ses pratiques en matière d'accès et protection de l'information, la Sûreté a développé une formation de deux jours pour les répondants en accès dans les districts et les personnes ayant été identifiées pour traiter des demandes de communication entre organismes pour des fins d'application d'une loi au Québec. Depuis l'automne 2020, des travaux ont été initiés afin d'adapter cette formation en présentiel à un contexte de formation à distance. D'ici à ce que la formation en ligne soit disponible, le contenu de celle-ci a été adapté à une formation à distance d'une demi-journée, afin de répondre aux besoins les plus urgents des membres de l'organisation. Au total, 26 employés de la Sûreté ont participé à cette formation provisoire.

Afin d'aider les nouveaux employés à s'approprier leur rôle de conseiller en accès, la Sûreté a développé un outil de formation sous la forme d'un guide pédagogique qui a pour but de soutenir les nouveaux conseillers et responsables en accès aux documents et protection des renseignements personnels de la Sûreté dans leur parcours de formation de base.

Enfin, en 2020-2021, la Sûreté a organisé une formation en ligne obligatoire sur la légalité de l'accès à l'information du réseau (FLAIR) par le biais du CRPQ. Cette formation, qui requiert une requalification aux sept ans, s'adresse à tous les usagers du CRPQ de la province du Québec. Pour la Sûreté, ce sont 2 815 employés qui ont participé à cette formation.

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

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

Tableau 40 Comité permanent et mandataire

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

Tableau 41 Statut de la politique linguistique institutionnelle

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

Tableau 42 Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

| Questions | Réponse |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ? | Non |
| Si oui, expliquez lesquelles : sans objet | |
| Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ? | Une révision de la politique linguistique est prévue en 2021. Cette dernière sera publiée dans l'intranet de l'organisation lorsqu'elle aura été approuvée. |

4.9 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

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

BIENS ET SERVICES ACTUELLEMENT TARIFÉS

Tableau 43 Revenus provenant des biens et services tarifés

| Biens et services tarifés | 2020-2021 (000 \$) | 2019-2020 (000 \$) | 2018-2019 (000 \$) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Permis d'explosifs et permis de clubs de tir à la cible (incluant les frais d'administration) | 332,2 | 481,3 | 785,9 |
| Frais de vérification des antécédents judiciaires ⁷³ | 1 383,7 | 1 598,2 | 1 554,6 |

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

Les tarifs pour la vérification des antécédents judiciaires ont été déterminés par coût de revient. Ils sont indexés annuellement selon l'indice général des prix à la consommation pour le Québec.

Le tableau suivant présente les revenus de tarification du FSP pour la période allant de 2018-2019 à 2020-2021.

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

| Biens et services tarifés (FSP) | 2020-2021 (000 \$) | 2019-2020 (000 \$) | 2018-2019 (000 \$) |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Services de police réguliers fournis aux municipalités | 321 370,8 | 341 319,1 | 330 594,8 |
| Services de police partiels fournis aux municipalités | 30,6 | 14,1 | 19,7 |
| Services de police – ponts fédéraux | 6 477,6 | 5 841,3 | 4 221,0 |
| Services de police fournis à toute personne autre qu'une municipalité | 8 380,1 | 6 982,8 | 7 223,2 |

⁷³ Ces revenus ne concernent qu'une partie des vérifications des antécédents judiciaires réalisées par la Sûreté, soit celles qui ont été faites auprès des établissements d'enseignement privés, des commissions scolaires et de certains M/O. D'autres revenus, provenant de la vérification des antécédents judiciaires, sont inclus dans les revenus de tarification du FSP présentés dans le tableau suivant.

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

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

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

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

Pour les nouveaux biens et services :

Il n'y a eu aucun nouveau bien ni service tarifé en 2020-2021.

Pour les biens et services qui pourraient être tarifés :

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

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

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

ANNEXE

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

| | | | |
|--------------|------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| CAI | Commission d'accès à l'information | GRC | Gendarmerie royale du Canada |
| CAVAC | Centre d'aide aux victimes d'actes criminels | ITQ | Infrastructures technologiques Québec |
| CFD | Compte à fin déterminée | M/O | Ministères et organismes |
| CGA | Centre de gestion des appels | MRC | Municipalité régionale de comté |
| CRPQ | Centre de renseignements policiers du Québec | MVE | Minorité visible et ethnique |
| CSMRC | Centre de services MRC | PADD | Plan d'action de développement durable |
| DPCP | Directeur des poursuites criminelles et pénales | PDEIPH | Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées |
| DSC | Déclaration de services aux citoyens | REMP | Réponse à un état mental perturbé |
| EMRII | Équipe mobile de référence et d'intervention en itinérance | RH | Ressources humaines |
| EPI | Équipements de protection individuelle | RLRQ | Recueil des lois et des règlements du Québec |
| ESEI | Exploitation sexuelle des enfants sur Internet | SCT | Secrétariat du Conseil du trésor |
| ETC | Équivalent temps complet | SIRP | Système intégré de radiocommunications policières |
| FSP | Fonds de services de police | SPVM | Service de police de la Ville de Montréal |
| GES | Gaz à effet de serre | | |



WWW.SQ.GOUV.QC.CA