

# PLAN D'ACTION 2017/2018

BUREAU DES INFRACTIONS  
ET AMENDES



Ce document a été rédigé par le Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice du Québec.

Le lecteur peut également le consulter dans le site Web du Bureau à l'adresse suivante :  
[www.amendes.qc.ca](http://www.amendes.qc.ca).

Dans ce document, la forme masculine est utilisée pour désigner tant les femmes que les hommes, dans le but de faciliter la lecture du texte.

ISBN : 978-2-550-79264-2 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-79265-9 (PDF)

ISSN : 1718-9322 (imprimé)

ISSN : 1718-9330 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2018

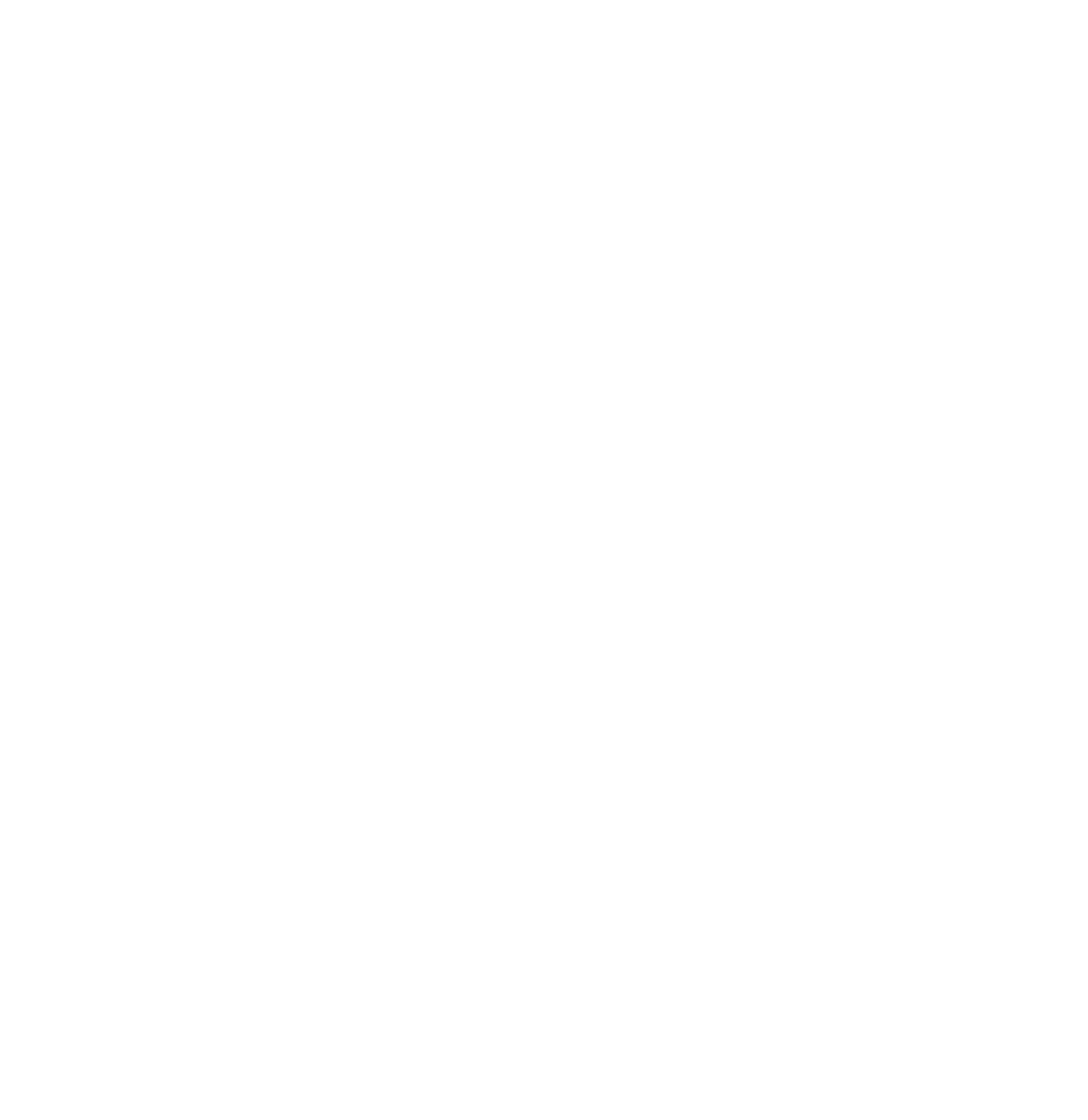
© Gouvernement du Québec




PLAN  
D'ACTION  
2017/2018

BUREAU DES  
INFRACTIONS  
ET AMENDES







Monsieur Jacques Chagnon  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
1045, rue des Parlementaires, 1<sup>er</sup> étage  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le plan d'action annuel du Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice, pour l'année financière 2017-2018.

Ce plan est produit conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01) et aux engagements contenus dans la Convention de performance et d'imputabilité (CPI) conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services de gestion et le directeur du Bureau.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

La ministre de la Justice et Procureure générale,

[Original signé]

Stéphanie Vallée

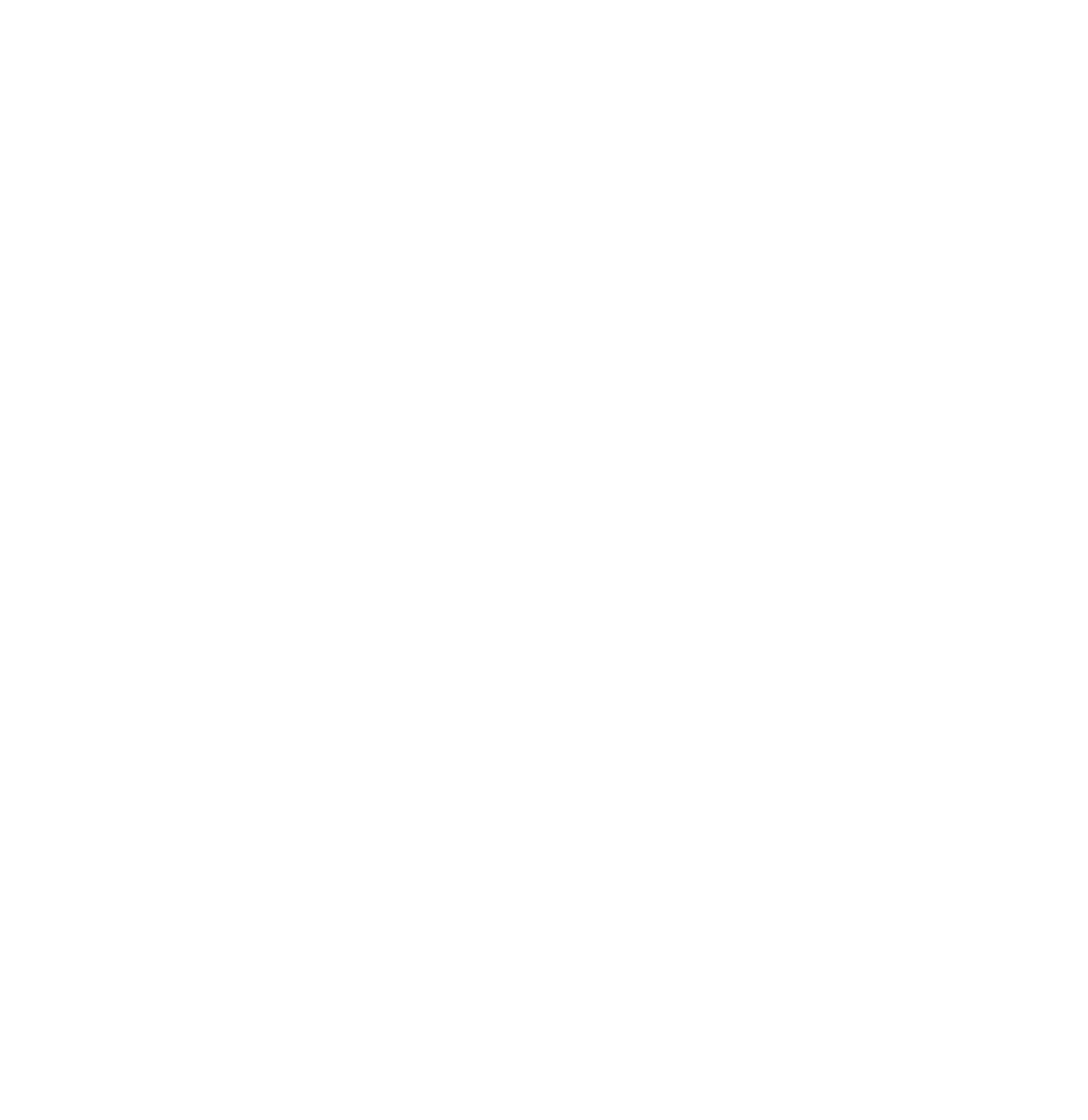
Québec, avril 2018





# TABLE DES MATIÈRES

<b>Message du directeur général associé</b>	<b>7</b>
<b>Introduction</b>	<b>9</b>
<b>1. L'ORGANISATION</b>	<b>11</b>
1.1 La mission	11
1.2 La clientèle	11
1.3 La structure	12
1.4 Les services	13
1.5 Les ressources disponibles	14
<b>2. LES ENJEUX, LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET LES AXES D'INTERVENTION</b>	<b>15</b>
2.1 Les objectifs, les indicateurs et les cibles	16
<b>3. LA REDDITION DE COMPTES</b>	<b>19</b>
<b>Annexe — Organigramme du BIA</b>	<b>20</b>



## MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ASSOCIÉ

Au nom des membres du comité de direction et de tout le personnel, c'est avec plaisir que je vous présente le *Plan d'action 2017-2018* du Bureau des infractions et amendes (BIA). Ce plan décrit les activités du BIA, les ressources dont il dispose et les objectifs liés à deux grandes orientations stratégiques :

- promouvoir et favoriser l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen;
- optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen.

Le BIA vise à optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité. Le BIA s'est fixé des objectifs et des cibles qui se traduisent par une démarche d'amélioration continue en matière de performance et de relations avec les citoyens.

La réalisation de ce plan sera guidée par la recherche de solutions et d'initiatives apportant des gains de productivité. Le BIA entend compléter la mise en place de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale avec les ressources qui lui ont été attribuées et en poursuivant ses démarches visant l'amélioration de ses processus de travail, tant à l'interne qu'en partenariat avec ses mandants.

Le directeur général associé,



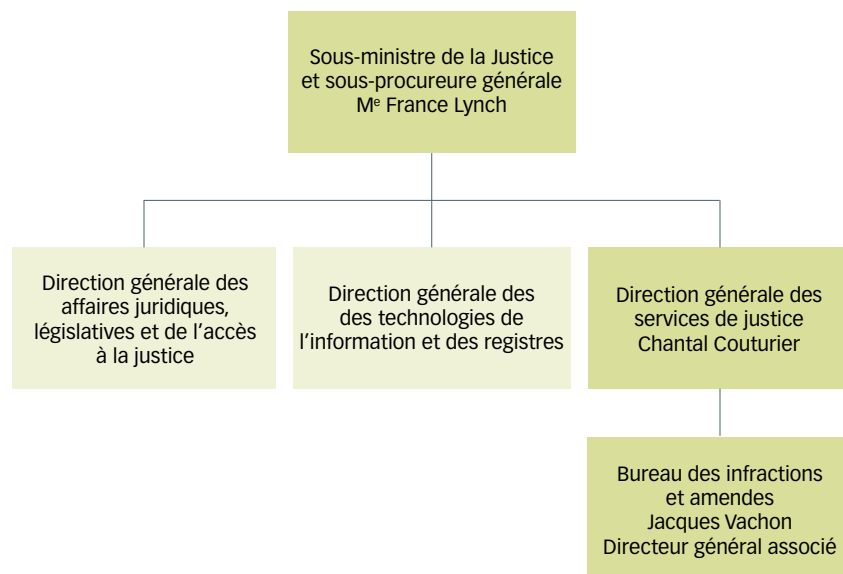
Jacques Vachon



# INTRODUCTION

Ce plan est produit conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01) et aux engagements contenus dans la Convention de performance et d'imputabilité (CPI) du BIA, conclue en juin 2001.

Comme l'indique l'organigramme ci-dessous, le BIA relève hiérarchiquement de la sous-ministre associée de la Direction générale des services de justice.





## 1.1 LA MISSION

Le BIA a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), conformément au Code de procédure pénale. De plus, il doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale qui comportent une condamnation à une amende ou à une suramende compensatoire.

Par ses activités, le BIA vise à assurer la gestion des infractions et l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable. Il doit les mener de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire et à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État. Pour y parvenir, il souhaite offrir un service de qualité à sa clientèle et aux autres intervenants qui participent à l'administration de la justice.

De plus, pour exécuter pleinement sa mission, le BIA s'associe à différents intervenants, comme la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), Revenu Québec, le ministère des Finances du Québec (MFQ) ainsi que différents organismes liés à l'administration de la justice.

## 1.2 LA CLIENTÈLE

Le BIA compte deux types de clientèle : les citoyens et les mandants.

Les citoyens sont les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont les personnes ou les entreprises qui ont reçu un constat d'infraction; les débiteurs, celles qui doivent payer une amende à la suite du jugement d'un tribunal.

Au nombre d'environ 275, les mandants sont les organismes qui transmettent au BIA des constats d'infraction que des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) ont signifiés sur-le-champ à un citoyen et des rapports d'infraction. Ces organismes sont, par exemple : la Sûreté du Québec (SQ), la Commission de la construction du Québec (CCQ) et la SAAQ.

De plus, à titre de mandataire, le BIA participe à la mise en œuvre des ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement d'infractions pénales devant les cours municipales. Il assure également le traitement de contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

## 1.3 LA STRUCTURE

Sous l'autorité du directeur général associé, le personnel du BIA travaille au sein des trois directions suivantes : la Direction de la gestion des infractions, la Direction de la perception des amendes et la Direction du soutien aux opérations. L'organigramme détaillé du BIA est présenté en annexe.

- La Direction générale associée définit les orientations du BIA, conformément à la planification stratégique du ministère de la Justice. Elle définit aussi les lignes directrices pour l'ensemble des activités des directions pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés afin de réaliser sa mission. Enfin, elle rend des comptes annuellement auprès de l'Assemblée nationale par le dépôt de son rapport annuel.
- La Direction de la gestion des infractions a pour mandat de traiter les rapports et les constats d'infraction liés à la majorité des lois pénales du Québec et à certaines lois fédérales. Elle veille à la gestion du courrier et des archives, à l'enregistrement, à la numérisation et à la saisie des rapports et constats d'infraction. Elle veille également à la gestion des libellés d'infraction, elle procède à l'analyse juridique de la preuve et elle est autorisée par le DPCP à délivrer des constats d'infraction généraux. Elle procède à la signification des constats aux défendeurs et au transfert des dossiers au tribunal. De plus, son personnel assure un soutien technique et administratif auprès des défendeurs, des mandants et du personnel des greffes des palais de justice concernant les infractions pénales.
- La Direction de la perception des amendes a pour mandat d'exécuter les jugements et de recouvrer les amendes et les frais judiciaires établis dans la majorité des lois appliquées au Québec, conformément au Code de procédure pénale. Elle traite les demandes des personnes ou des entreprises qui désirent convenir d'un mode de paiement. De plus, elle entreprend des mesures d'exécution forcée en ce qui concerne les sommes non payées dans le délai prescrit par le tribunal. Les activités de perception des amendes sont exercées dans 11 points de service appelés les bureaux régionaux des infractions et amendes (BRIA), lesquels couvrent l'ensemble du territoire québécois.
- La Direction du soutien aux opérations a pour mandat de coordonner les activités de soutien administratif du BIA au regard de la gestion des ressources humaines, matérielles, informationnelles et financières. Elle assure un rôle-conseil en ces matières auprès de la haute direction et des gestionnaires. De plus, elle traite les plaidoyers et comptabilise les paiements transmis directement par le défendeur, conformément aux dispositions du Code de procédure pénale. Enfin, elle assure le service de renseignements auprès du citoyen en ce qui concerne le suivi des dossiers d'infraction.

## 1.4 LES SERVICES

**Le BIA offre les services suivants aux défendeurs :**

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements;
- divulgation de la preuve;
- traitement de la correspondance.

**Le BIA offre les services suivants aux débiteurs :**

- renseignements;
- traitement des paiements;
- mise en œuvre de l'un ou l'autre des moyens d'exécution établis au Code de procédure pénale par le percepteur des amendes lors de l'expiration des délais de paiement :
  - entente de paiement;
  - saisie;
  - transmission d'un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ, lors d'un jugement découlant d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
  - travaux compensatoires;
  - demande d'imposition d'une peine d'emprisonnement, selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende.

**Le BIA offre les services suivants aux mandants :**

- encadrement et soutien;
- traitement des constats signifiés et des rapports d'infraction;
- signification des constats d'infraction généraux aux défendeurs;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- renseignements sur le suivi des dossiers d'infraction pénale.

## **1.5 LES RESSOURCES DISPONIBLES**

### **Les ressources humaines**

Pour l'exercice 2017-2018, la cible d'effectif utilisé pour le BIA s'élève à 442 057 heures rémunérées, soit l'équivalent de 242 équivalents temps complet (ETC).

### **Les ressources financières**

Les ressources financières allouées au BIA sont de 12,3 millions de dollars : 9,3 millions pour la rémunération et 3,0 millions pour le fonctionnement.

# 2

## LES ENJEUX, LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES ET LES AXES D'INTERVENTION

Les orientations stratégiques et les axes d'intervention retenus par le BIA ont été définis en tenant compte des orientations et des dispositions de la Loi sur l'administration publique. Ils rejoignent les aspects de la mission du ministère de la Justice, lesquels consistent à s'assurer du respect des lois et à donner accès à un système de justice de qualité.

	ORIENTATION STRATÉGIQUE	AXE D'INTERVENTION
<b>ENJEU 1</b> Un meilleur accès à la justice et au droit pour le citoyen	Promouvoir et favoriser l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les relations avec les citoyens</li></ul>
<b>ENJEU 2</b> Une organisation performante et collaboratrice favorisant l'innovation	Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen	<ul style="list-style-type: none"><li>• La performance du BIA</li></ul>

## 2.1 LES OBJECTIFS, LES INDICATEURS ET LES CIBLES

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2017-2018 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le BIA dans sa Convention de performance et d'imputabilité. Les objectifs tiennent compte, d'une part, du contexte dans lequel le BIA évolue présentement et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles qui sont à sa disposition.

Les tableaux qui suivent présentent les objectifs, les indicateurs et les cibles.

### ENJEU 1 L'accessibilité à la justice et au droit

#### ORIENTATION 1 Promouvoir et favoriser l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

AXE 1.1 LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS		
OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE
Améliorer l'accessibilité de nos services	Pourcentage des appels téléphoniques ayant reçu une réponse dans un délai de deux minutes, à compter du moment où un choix a été fait dans le menu	80 %
	Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits à la solution de la gestion des infractions et de la perception des amendes (SGIPA)	30 jours
Améliorer l'offre de service en ligne et en faire la promotion	Pourcentage du nombre de paiements effectués par Internet et par la réponse vocale interactive	30 %

## ENJEU 2 Une organisation performante et novatrice

### ORIENTATION 2 Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen

#### AXE 2.1 LA PERFORMANCE DU BIA

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE
Analyser les rapports d'infraction provenant des mandants et délivrer les constats dans les délais	Pourcentage des constats d'infraction délivrés par le BIA à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA	75 %
Analyser, dans les délais, les constats d'infraction devant être transférés à la Cour du Québec pour obtenir un jugement	Pourcentage des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de signification du constat d'infraction	70 %
Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence	Pourcentage des jugements dans lesquels un moyen d'exécution est en cours 12 mois suivant la date de fin de délai du paiement	85 %
Favoriser la réduction de l'inventaire des jugements pénaux à traiter	Pourcentage de réduction de l'inventaire des jugements pénaux au 31 mars de l'année précédente	3 %
Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre	Rapport entre le nombre de jugements réglés et les ETC utilisés pour l'exécution des jugements	3 000
	Rapport entre les recettes totales et les ETC utilisés	900 000 \$
	Rapport entre les recettes totales et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	16




# 3

## LA REDDITION DE COMPTES

Pour effectuer sa reddition de comptes, le BIA produit annuellement un rapport de gestion portant sur son plan d'action. Ce rapport de gestion est publié au même moment que celui du ministère de la Justice du Québec.

### EN FOI DE QUOI, LE PRÉSENT PLAN D'ACTION A ÉTÉ SIGNÉ À QUÉBEC.

Le directeur général associé  
du Bureau des infractions et amendes,



---

Jacques Vachon

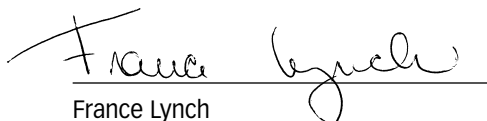
La sous-ministre associée  
de la direction générale  
des services de Justice,



---

Chantal Couturier

La sous-ministre de la Justice  
et sous-procureure générale,



---

France Lynch

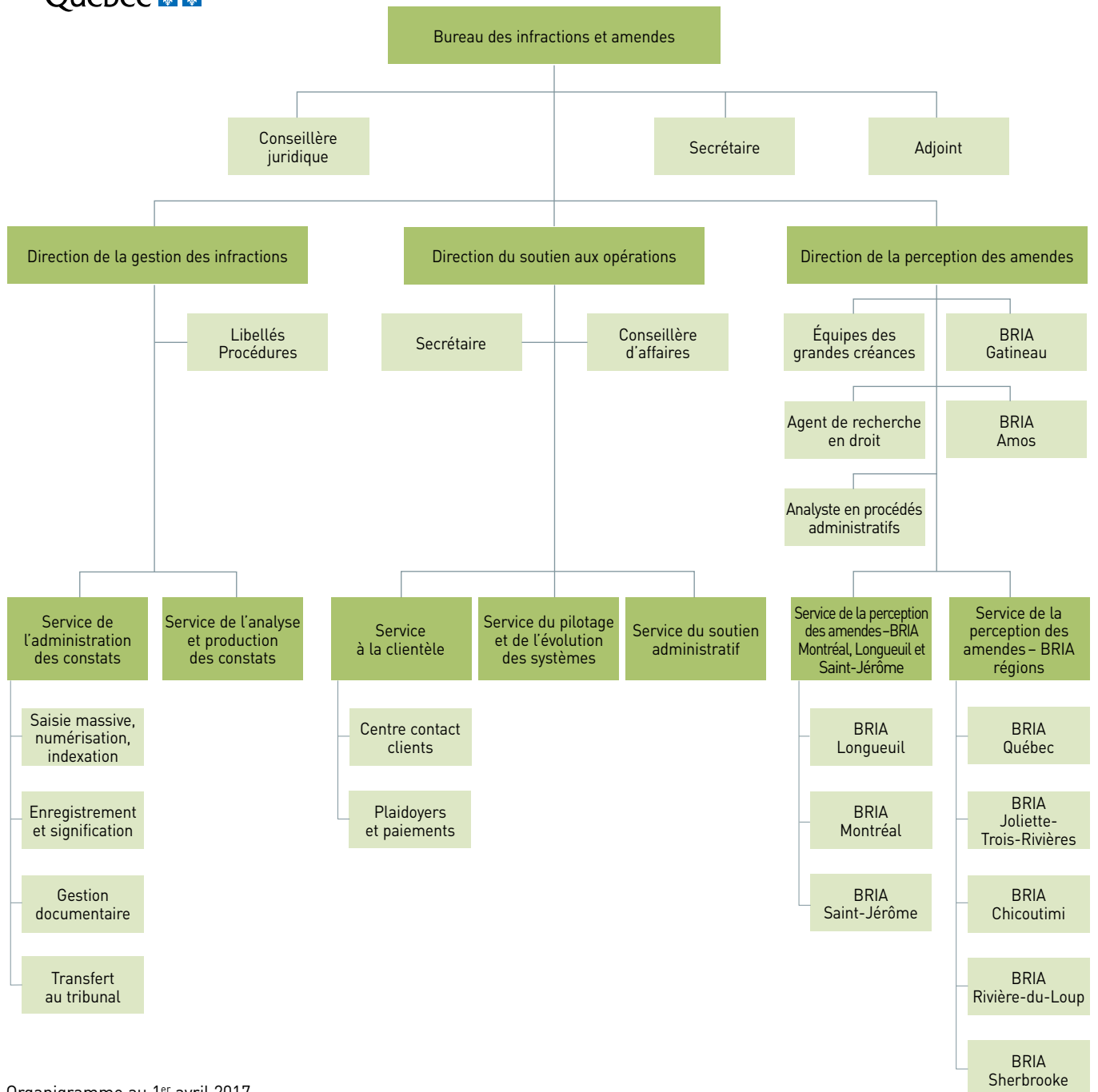
La ministre de la Justice  
et Procureure générale,

[Original signé]

---

Stéphanie Vallée

# ANNEXE – ORGANIGRAMME DU BIA



Organigramme au 1<sup>er</sup> avril 2017



