



2007-2008



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

**BUREAU DES
INFRACTIONS ET AMENDES**

JUSTICE
ÉQUITÉ
INTÉGRITÉ
RESPECT
CONFIANCE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2007-2008



Le lecteur peut également consulter le document sur le site Internet du Bureau des infractions et amendes (BIA), à l'adresse suivante : www.amendes.qc.ca.

Graphisme :
RM communication design.

Impression :

ISBN : 978-2-550-54418-0 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-54419-7 (PDF)

ISSN : 1718-9349 (imprimé)

ISSN : 1718-9357 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2008

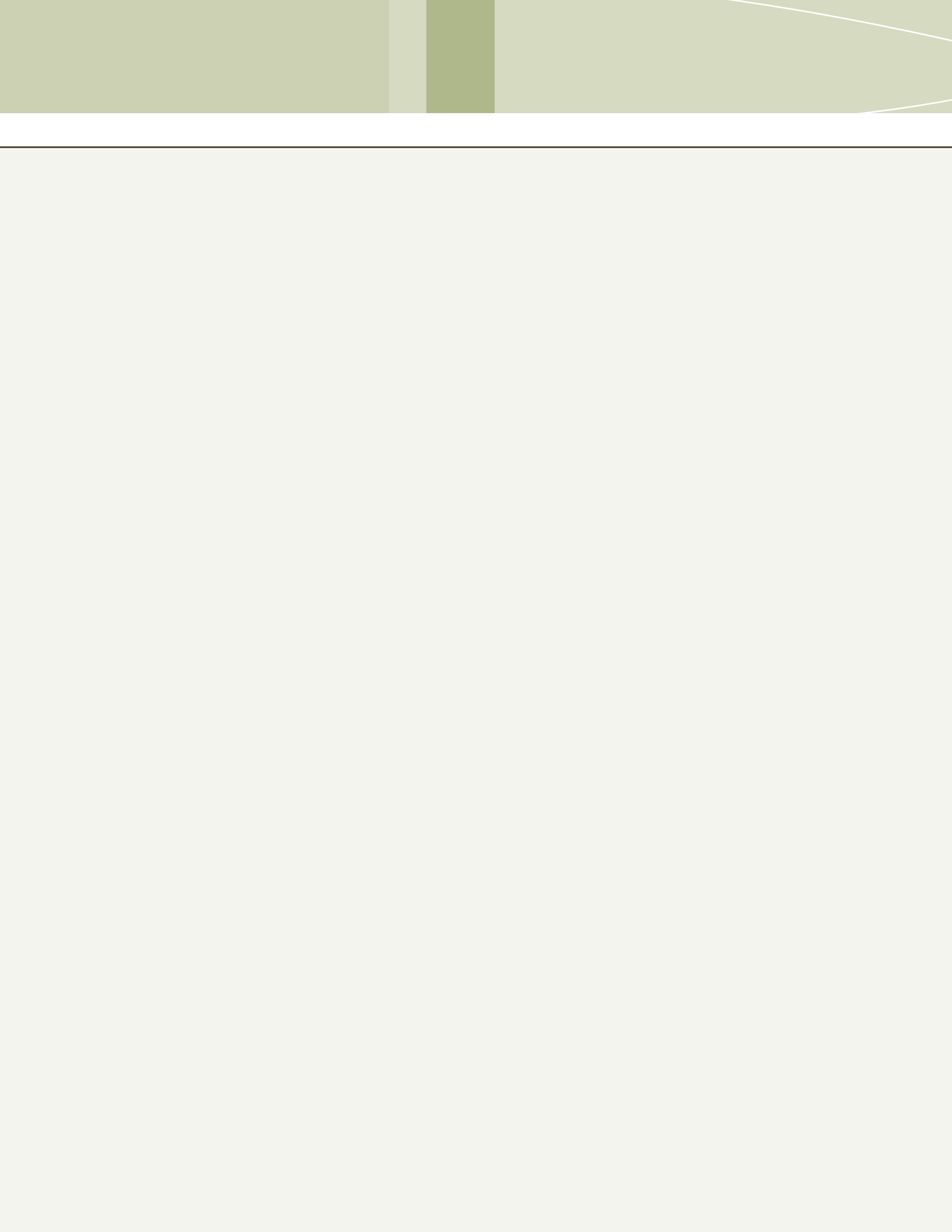
© Gouvernement du Québec

Note : La forme masculine est utilisée uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne aussi bien les femmes que les hommes.



**RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2007-2008**

**BUREAU DES
INFRACTIONS
ET AMENDES**



**MESSAGE DU SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ
AUX SERVICES À L'ORGANISATION**

Monsieur Michel Bouchard
Sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec)

Monsieur le Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2008.

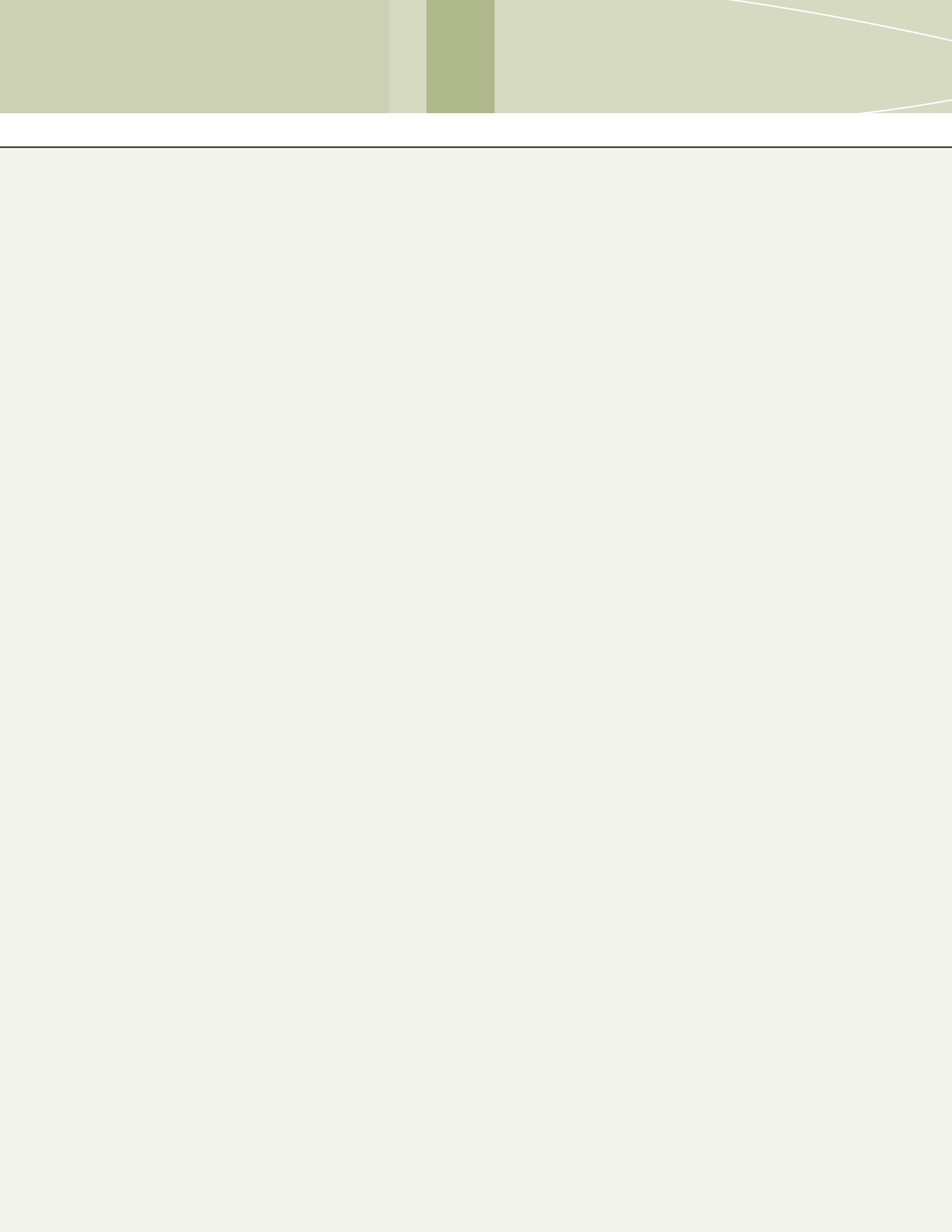
Je vous prie d'agréer, Monsieur le Sous-Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le sous-ministre associé
aux services à l'organisation,



Fernand Archambault

Québec, octobre 2008



MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé « Bureau », pour l'année financière se terminant le 31 mars 2008.

Tout au long de l'année, le *Plan d'action 2007-2008* du Bureau a servi de cadre de référence au personnel pour la réalisation de ses activités.

Le Bureau a atteint la majeure partie des objectifs dont son équipe de direction avait convenu au début de l'année. En poursuivant quotidiennement ses activités, le Bureau s'inscrit dans un processus d'amélioration continue afin d'optimiser ses résultats d'opération tout en participant au plan de réduction de la taille de l'État. Il désire toujours améliorer son service auprès des citoyens, des mandants et des partenaires, et préserver la portée de sa mission, qui vise le fonctionnement efficace et équitable du système de justice.

Je tiens à remercier le personnel du Bureau pour sa contribution à l'atteinte des objectifs de l'organisation.

Le directeur général,



Richard Bellemare

Québec, octobre 2008

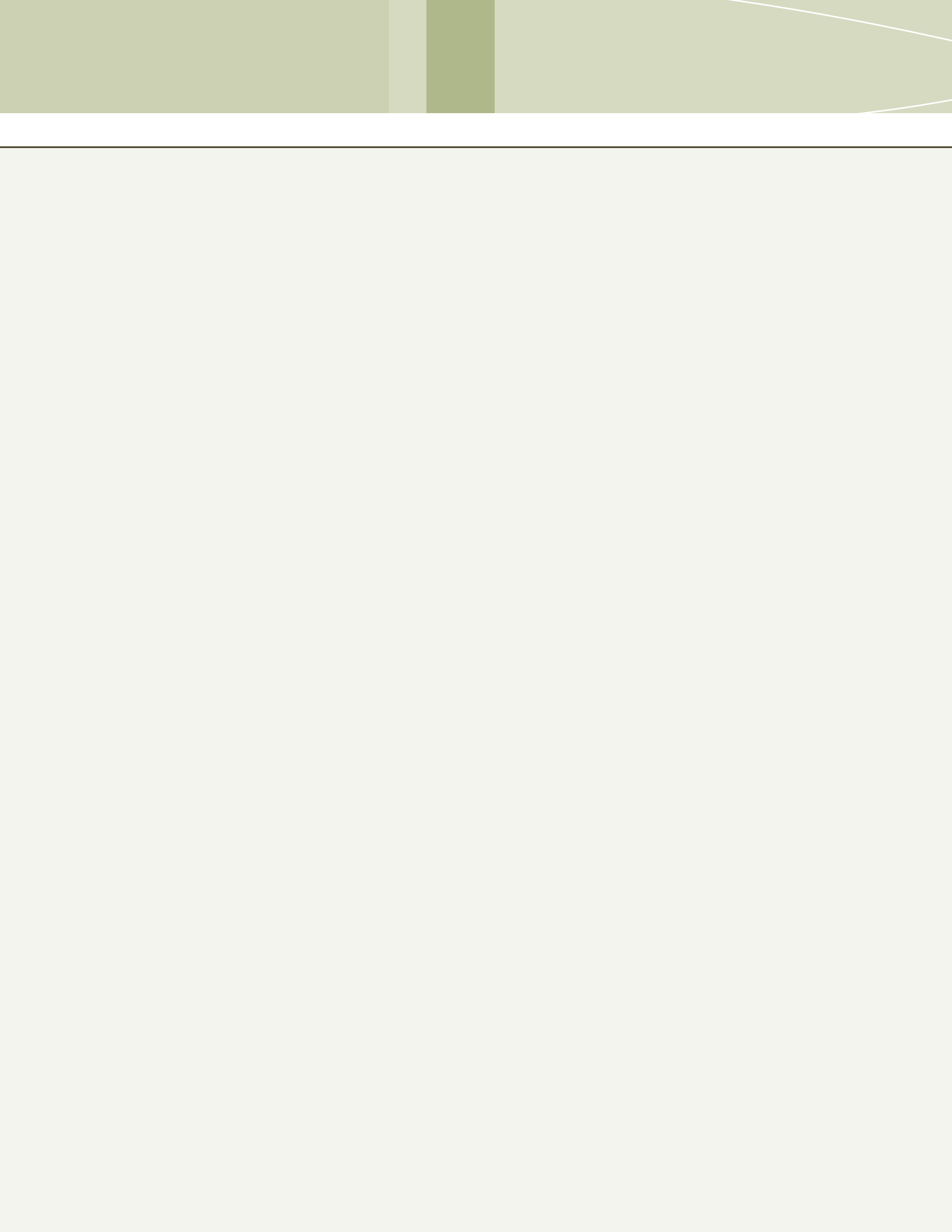
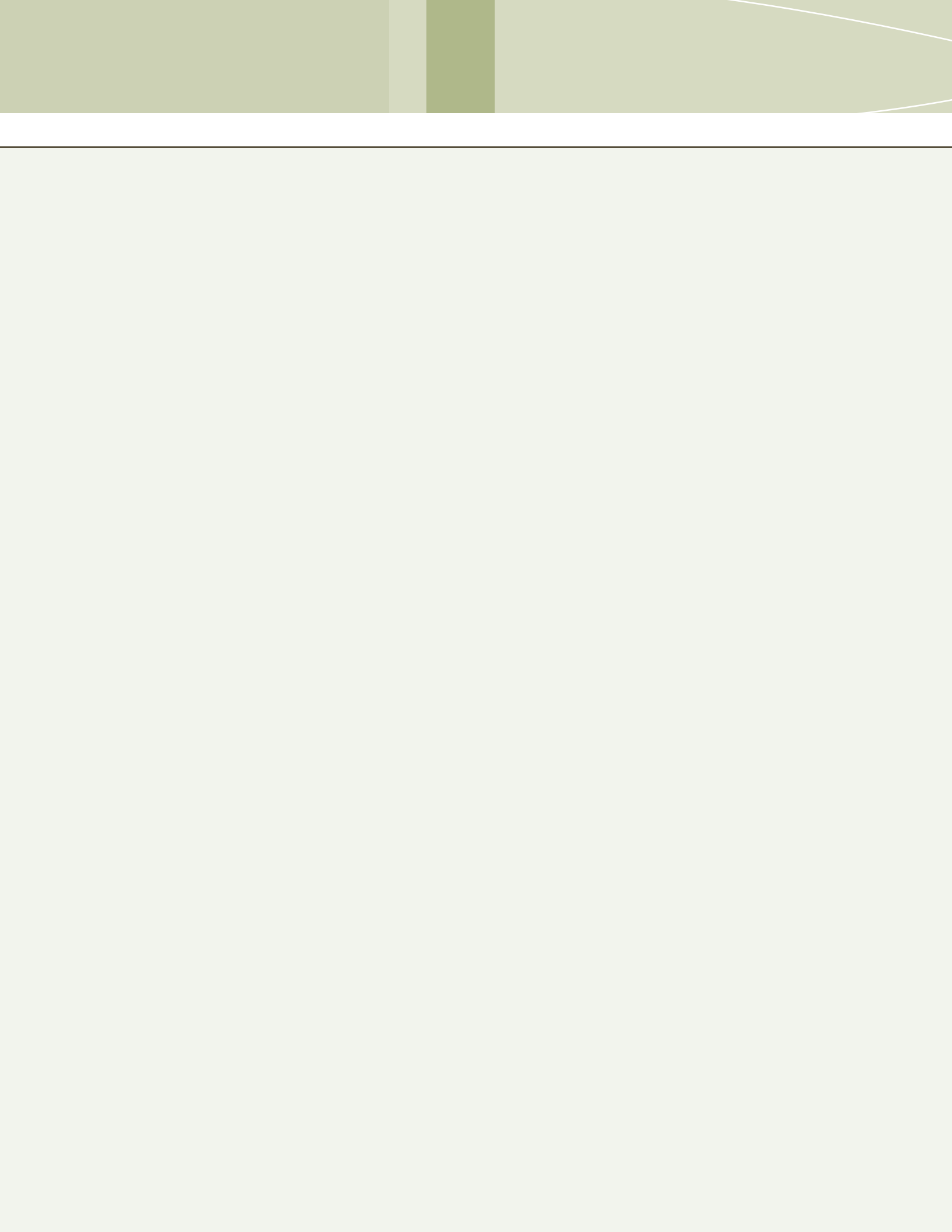


TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction.....	11
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne.....	13
L'ORGANISATION	15
La mission.....	17
La clientèle.....	17
Les services.....	17
LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION	19
Le budget.....	21
L'effectif.....	21
Le volume des activités.....	22
Les revenus et les recettes.....	23
LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU PLAN D'ACTION 2007-2008 DU BUREAU	25
Orientation 1	
Assurer une gestion efficace des constats et des rapports d'infraction, et garantir l'exécution des jugements.....	27
Orientation 2	
Informar les citoyens afin qu'ils comprennent mieux l'administration du système de justice au regard de la mission du Bureau.....	28
Orientation 3	
Prendre des mesures pour améliorer la satisfaction de la clientèle et les services offerts.....	29
Orientation 4	
Moderniser le cadre de gestion.....	32
LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC	37
ANNEXE	41
Indicateurs de la <i>Convention de performance et d'imputabilité</i> (CPI) exclus de la reddition de comptes 2007-2008.....	43



L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du directeur général et des autres membres du comité de direction du Bureau des infractions et amendes, en place au 31 mars 2008. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité ainsi que la présentation adéquate des résultats de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2007-2008* du Bureau et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*, ces derniers sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice. (Voir *Les résultats 2007-2008 au regard de la Déclaration de services aux citoyens*.)

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, nous avons maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information, et ce, tout au cours de l'exercice.

À notre avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.



Richard Bellemare

Directeur général



Simon Bessette

Chef du service de l'administration des constats, par intérim



Marie Boivin

Directrice de la perception des amendes



Céline Dufresne

Chef du traitement des plaidoyers-paiements et du centre de relations clientèle



Danielle Dupont

Directrice de la gestion des infractions, par intérim



Nicole Martel

Directrice du soutien aux opérations



M^e Francine Moyen

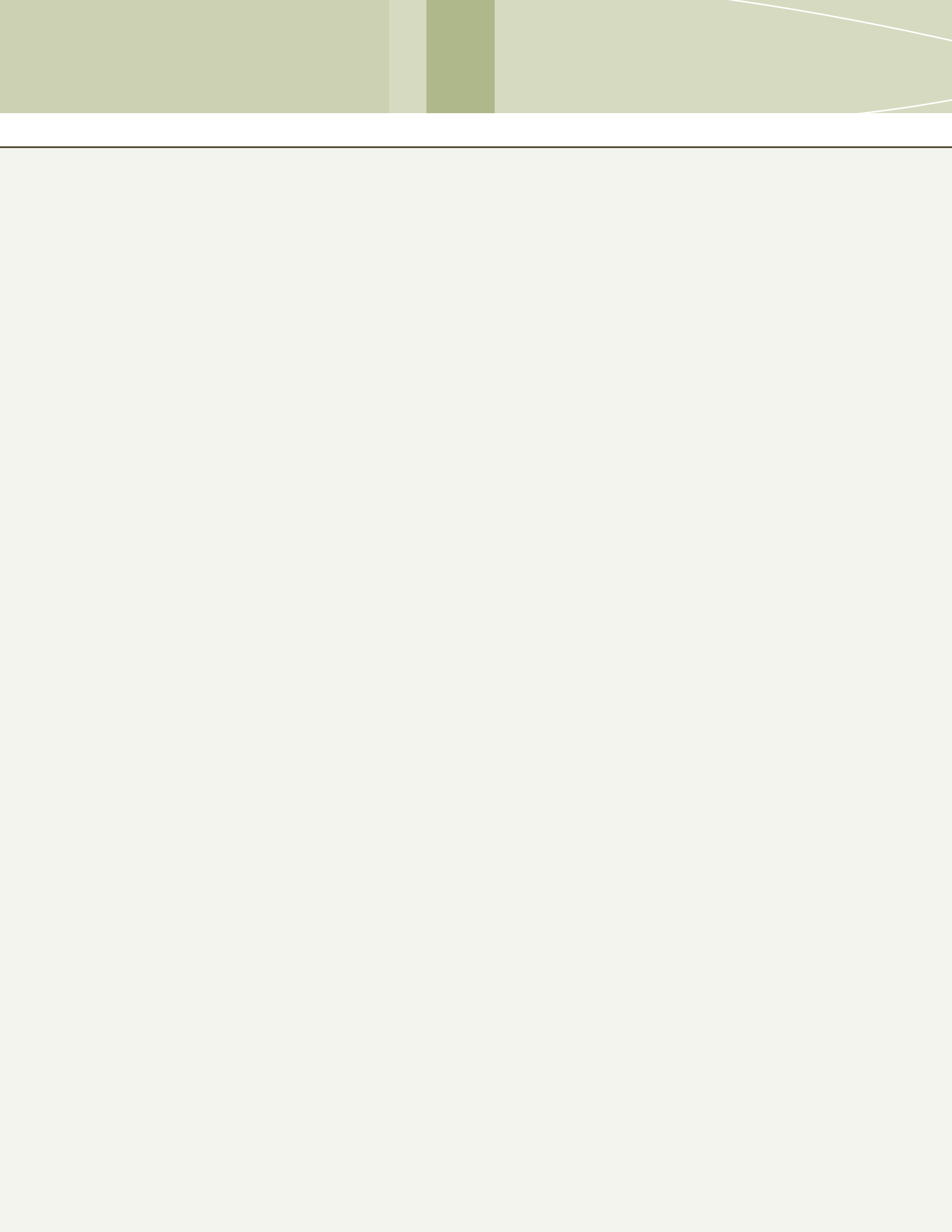
Conseillère juridique



Julie Tremblay

Conseillère en gestion

Québec, octobre 2008



Monsieur Michel Bouchard
Sous-ministre et sous-procureur général
Ministère de la Justice

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2008. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

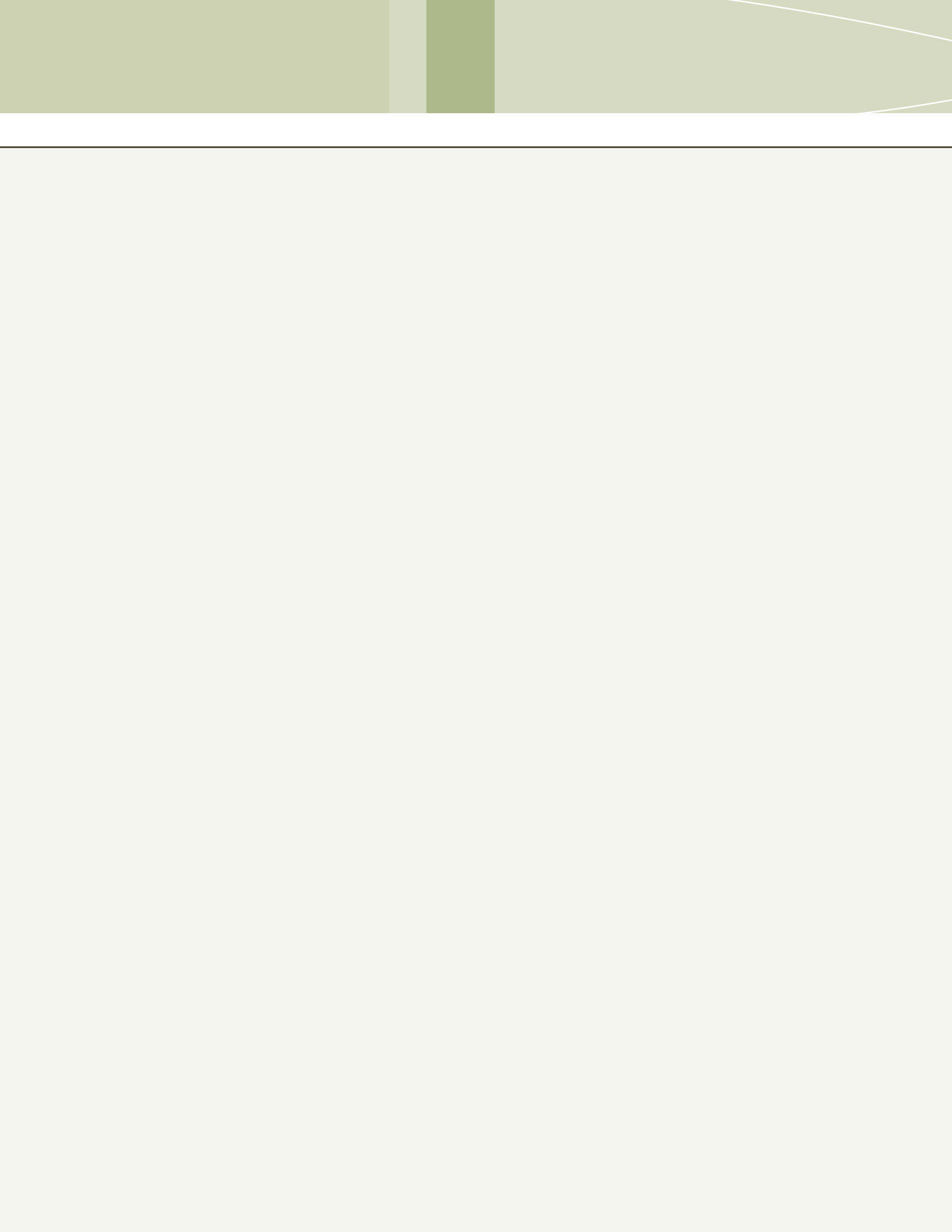


Francine Asselin, CA

Québec, 14 octobre 2008

L'ORGANISATION





En vertu de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01), une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services à l'organisation et le directeur général du Bureau. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2007-2008 a été produit, pour être déposé à l'Assemblée nationale. Il a servi de cadre de référence au Bureau durant toute l'année. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le Bureau effectue sa reddition de comptes. Quant aux résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du Bureau, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice. (Voir *Les résultats 2007-2008 au regard de la Déclaration de services aux citoyens*).

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du Bureau au sous-ministre et au ministre est réalisée au moyen du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2007-2008. Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du Bureau.

LA MISSION

À titre de participant de l'administration de la justice, le Bureau des infractions et amendes a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction relevant principalement du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1). De plus, le Bureau doit exécuter, parmi les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale, ceux qui comportent une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le Bureau désire assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État, et souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises qui doivent acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

LA CLIENTÈLE

Les clients du Bureau sont les défendeurs et les débiteurs, de même que ses mandants.

Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction, et les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

Le Bureau compte aussi parmi ses clients près de 275 mandants tels que la Sûreté du Québec (SQ), la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Commission de la construction du Québec (CCQ) et l'Agence métropolitaine de transport (AMT). Ces mandants adressent au Bureau des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

LES SERVICES

Voici les services offerts aux défendeurs par le Bureau :

- service de renseignements et rappel administratif aux défendeurs;
- service de traitement des plaidoyers;
- service de paiement (dans les institutions financières, par Internet, par téléphone, par télécopieur, par la poste, au comptoir de l'édifice Louis-Philippe-Pigeon, 1200, route de l'Église, Québec, ou au comptoir de l'un de ses bureaux régionaux).

Voici les services offerts aux débiteurs par le Bureau :

- service de renseignements;
- service de paiement (dans les institutions financières, par Internet, par téléphone, par télécopieur, par la poste, au comptoir de l'édifice Louis-Philippe-Pigeon, 1200, route de l'Église, Québec, ou au comptoir de l'un des palais de justice);
- service d'entente de paiement (en matière pénale seulement, avant l'expiration du délai prévu).

Lorsqu'un délai de paiement est expiré, le percepteur peut prendre les mesures suivantes pour permettre l'exécution du jugement :

- entente de paiement;

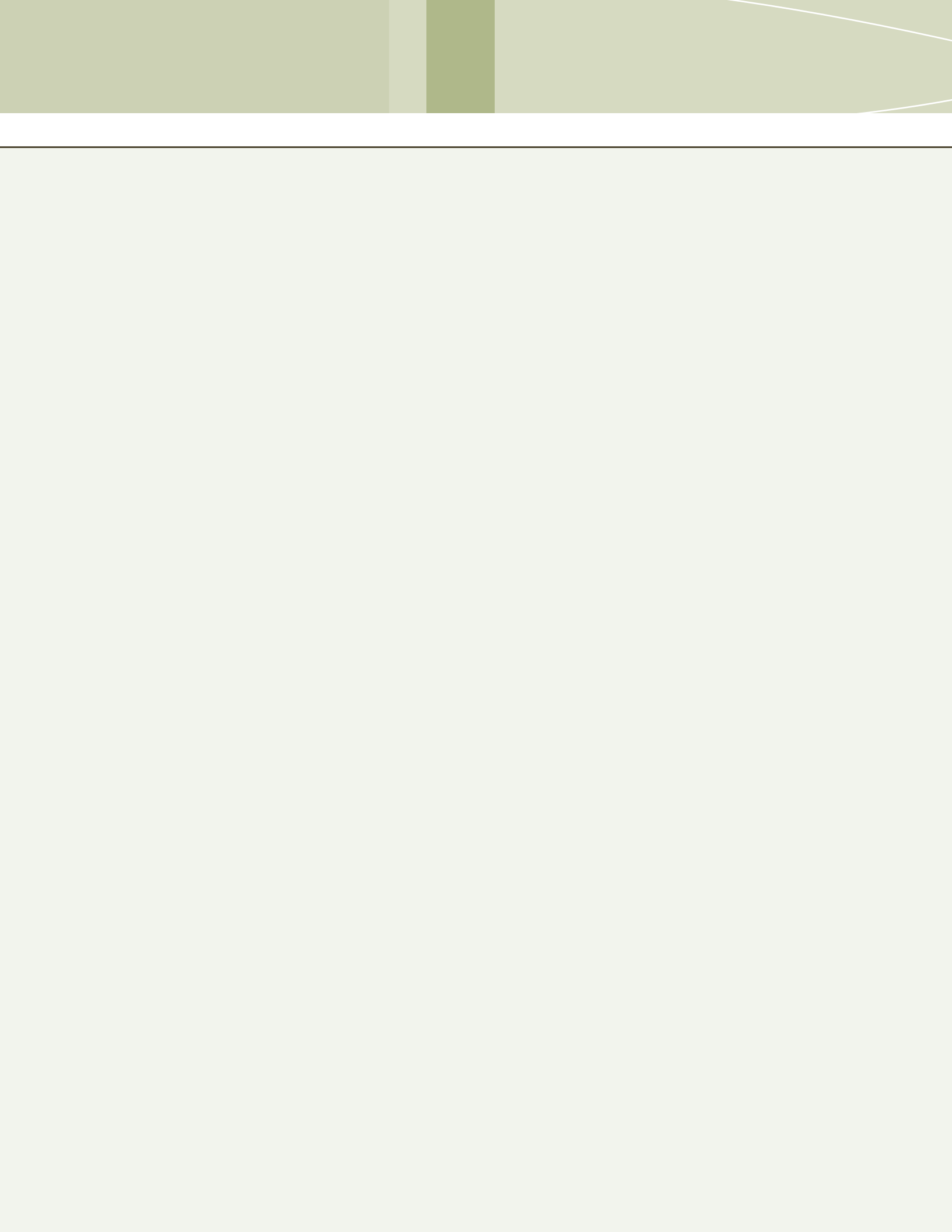
- suspension du permis de conduire en cas d'infraction au Code de la sécurité routière (L.R.Q., chapitre C-24.2);
- émission d'un bref de saisie à l'intention d'un débiteur en défaut de paiement;
- imposition de travaux compensatoires à un débiteur se trouvant dans l'incapacité de payer;
- émission d'un mandat d'emprisonnement, en dernier recours.

Voici les services offerts aux mandants par le Bureau :

- service d'encadrement et de soutien;
- service de traitement des constats et des rapports d'infraction;
- service de signification des constats aux contrevenants;
- service de communication de l'information demandée;
- service de transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- service d'information sur les suites données aux demandes de poursuite légale.

**LES RESSOURCES
DISPONIBLES ET
LEUR UTILISATION**





LE BUDGET

Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

Éléments	Crédits alloués ¹			Dépenses effectuées			Taux d'utilisation des crédits alloués (%)		
	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2007-2008	2006-2007	2005-2006
Rémunération	6 434,4	6 721,0	5 222,9	7 414,7	6 610,7	5 904,9	115,2	98,4	113,1
Fonctionnement ²	2 955,0	2 673,2	2 963,8	2 808,3	2 486,7	2 671,7	95,0	93,0	90,1
Sous-total	9 389,4	9 394,2	8 186,7	10 223,0	9 097,4	8 576,6	108,9	96,8	104,8
Immobilisations	2 379,0	3 336,3	5 507,5	197,1	1 476,6	3 240,3	1,0	44,3	58,8
Total	11 768,4	12 730,5	13 694,2	10 420,1	10 574,0	11 816,9	88,5	83,1	86,3
Créances douteuses	5 500,0	5 500,0	6 500,0	5 479,3	5 332,9	5 308,1	99,6	97,0	81,7

1. Ces crédits tiennent compte des réaménagements budgétaires effectués en cours d'exercice, mais excluent les crédits périmés et ceux qui ont été reportés.

2. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du Ministère.

Pour l'exercice 2007-2008, en ce qui concerne la rémunération, les crédits alloués au Bureau ne couvrent pas la dépense.

En ce qui a trait aux dépenses effectuées en immobilisations, des projets informatiques capitalisables prévus pour l'exercice 2007-2008 ont été reportés à l'exercice 2008-2009 lors de la planification des livraisons. Ainsi, l'appel d'offres relatif à la réalisation du projet de tableau de bord

du Bureau n'a pu être lancé avant l'automne 2007, et les travaux concernant sa réalisation ont débuté pendant l'hiver 2008. De plus, comme indiqué à l'axe 4.5 de l'orientation 4, la réalisation du projet de mise à niveau du système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA) ne débutera qu'au cours de l'exercice 2008-2009.

L'EFFECTIF

Enveloppe de l'effectif utilisé

	Cibles (en ETC utilisés)			ETC utilisés					
	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2007-2008		2006-2007 ¹		2005-2006	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Total	177,7	183,7	171,0	172,2	96,9	191,9	104,5	174,1	101,8

1. Les données de l'exercice 2006-2007 ont été réajustées; c'est pourquoi elles diffèrent de celles publiées dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007*.

Au 31 mars 2008, le Bureau a utilisé 172,2 équivalents temps complet, ce qui se traduit concrètement par 178 employés fournissant des services à la population. De plus, au cours de l'exercice

2007-2008, le Bureau a respecté la cible de l'effectif utilisé fixée par les autorités ministérielles, soit 177,7 ETC utilisés.

LE VOLUME DES ACTIVITÉS

Les infractions

Volume des activités relatives aux infractions

Éléments	2007-2008	2006-2007	2005-2006	Variation 2007-2008/2006-2007	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Constats d'infraction signifiés					
Reçus par le Bureau	367 639	187 741	69 101	179 898	95,8
Transférés dans les municipalités	57 227 ¹	35 368 ²	13 214	21 859	61,8
Sous-total	424 866	223 109	82 315	201 757	90,4
Rapports d'infraction reçus par le Bureau	59 845	72 025	124 076	(12 180)	(16,9)
Total des constats et rapports d'infraction	484 711	295 134	206 391	189 577	64,2
Rapports d'infraction généraux signifiés par le Bureau	54 847	57 944	120 115	(3 097)	(5,3)
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	151 400	84 014	91 874	67 386	80,2

1. Il s'agit d'une donnée préliminaire.

2. Le nombre de constats a été ajusté par rapport à ce qui était présenté au rapport annuel de gestion 2006-2007 afin de tenir compte des constats signifiés au cours de l'exercice 2006-2007, mais enregistrés en 2007-2008.

Il est impossible de comparer les résultats de l'exercice 2007-2008 avec ceux des exercices antérieurs, pendant lesquels des moyens de

pression exercés par les policiers de la Sûreté du Québec (SQ) avaient entraîné la variation du volume des activités du Bureau.

Les dossiers en perception

Volume des activités relatives à la perception des amendes

Catégories	Jugements entraînant la condamnation à une amende				
	2007-2008	2006-2007	2005-2006	Variation	
	Nombre	Nombre	Nombre	2007-2008/2006-2007	
				Nombre	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	103 179	104 619 ¹	187 980 ¹	(1 440)	(1,4)
Provenant des cours municipales	16 800	7 557 ¹	4 489 ¹	9 243	122,3
Sous-total — pénal	119 979	112 176¹	192 469¹	7 803	7,0
Criminel	30 049	31 136	32 350	(1 087)	(3,5)
Total	150 028	143 312	224 819	6 716	4,7

1. Les données des exercices 2006-2007 et 2005-2006 qui concernent les jugements en matière pénale ont été réajustées; c'est pourquoi elles diffèrent de celles publiées dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007*.

Pour l'exercice 2007-2008, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a augmenté de 4,7 % par rapport à l'exercice précédent.

Les services à la population

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au Centre relations clientèle¹

Éléments	2007-2008	2006-2007	2005-2006	Variation 2007-2008/ 2006-2007	
	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	%
Appels reçus	161 684	142 770	165 960	18 914	13,3
Moyenne quotidienne d'appels reçus	652	578	741	74	12,8
Appels traités	145 235	133 664	129 615	11 571	8,7
Moyenne quotidienne d'appels traités	586	541	579	45	8,3
Ratio de performance (%)	2007-2008	2006-2007	2005-2006		
Abandons	10,2	6,3	17,6		
Appels traités par rapport aux appels reçus	89,8	93,6	78,1		

1. Ces données excluent les appels traités dans les bureaux régionaux, qui se chiffrent à plus de 100 000 par année.

Pour l'exercice 2007-2008, le nombre d'appels reçus a augmenté de 13,3 % par rapport à l'exercice 2006-2007. Bien que le nombre d'appels traités ait également augmenté de 8,7 % par rapport à l'exercice 2006-2007, la proportion d'appels traités par rapport aux appels reçus a diminué, passant à 89,8 %.

Pendant l'exercice 2007-2008, l'optimisation des processus a permis d'accroître le nombre d'appels traités, de sorte qu'en comparant les résultats de cet exercice avec ceux de l'exercice 2005-2006, il apparaît que la demande est comparable et que la performance s'est améliorée.

LES REVENUS ET LES RECETTES

Revenus¹ et recettes² (en millions de dollars)

Éléments	Au 31 mars			Variation 2007/2008	
	2008	2007	2006	\$	%
Revenus ³	97,6	78,3	99,5	19,3	24,7
Recettes ³	95,5	79,2	77,5	16,3	20,6

1. Revenus : ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.

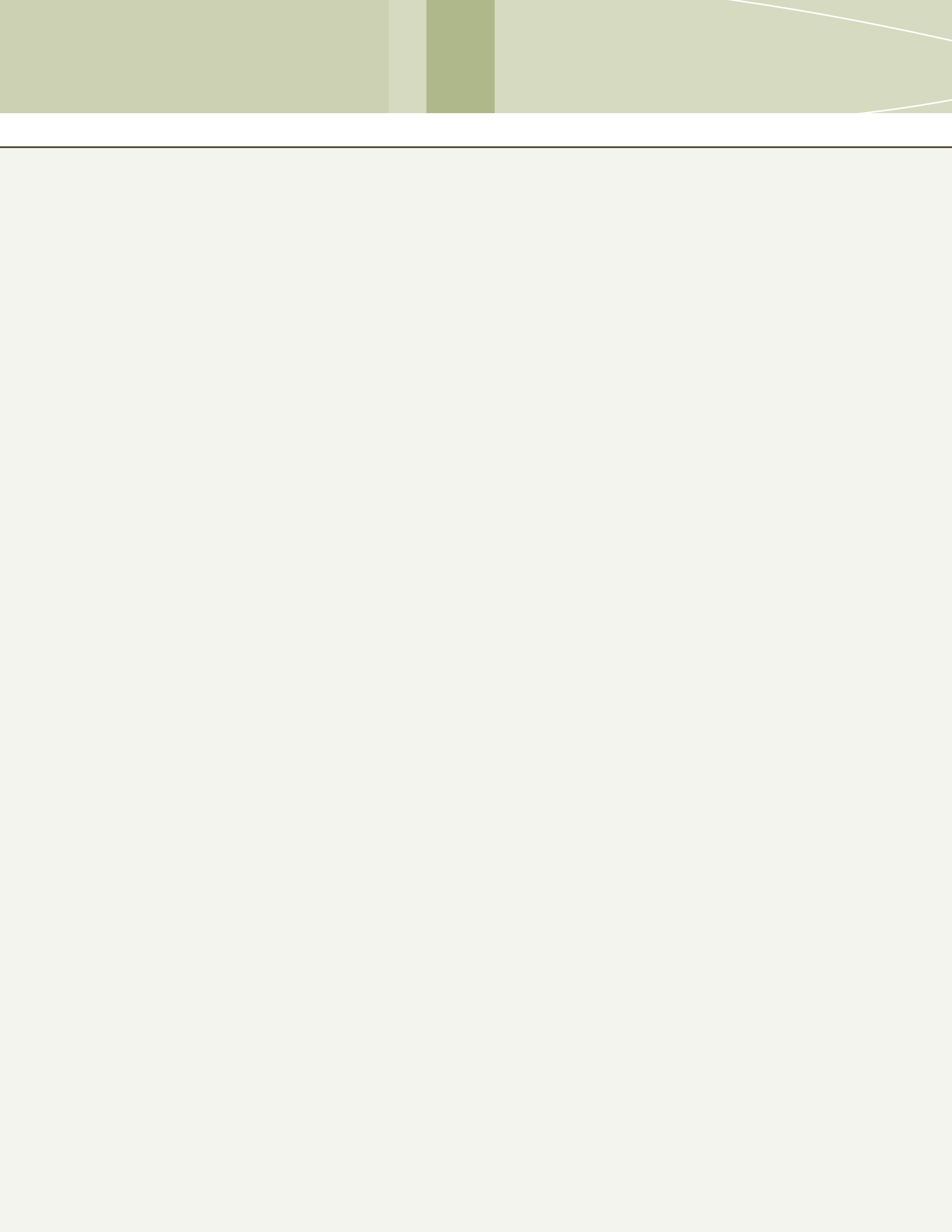
2. Recettes : ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.

3. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 \$ et plus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

La hausse des résultats de l'exercice 2007-2008 par rapport à ceux de l'exercice 2006-2007, tant en ce qui concerne les revenus que les recettes, s'explique en majeure partie par le nombre important de constats traités au cours de l'exercice.

**LES RÉSULTATS
ATTEINTS**

**AU REGARD DU
PLAN D'ACTION
2007-2008
DU BUREAU**



Les objectifs associés aux orientations et aux axes ont été retenus dans le *Plan d'action 2007-2008* du Bureau. La détermination des objectifs tient compte, d'une part, de l'environnement

interne et externe dans lequel le Bureau évolue présentement et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles à sa disposition.

ORIENTATION 1

ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES CONSTATS ET DES RAPPORTS D'INFRACTION, ET GARANTIR L'EXÉCUTION DES JUGEMENTS

AXE 1.1

Traiter à l'intérieur des délais légaux les rapports d'infraction généraux provenant des mandants

Objectif :

Traiter à l'intérieur des délais légaux les rapports d'infraction généraux (RIG) provenant des mandants

Cible (%) 2007-2008	Indicateur ¹	Résultat (%) 2007-2008
100	Pourcentage de RIG traités à l'intérieur des délais légaux	97,5

1. Le délai légal est le délai de prescription.

Si le bureau n'a pas atteint la cible à 100 %, c'est notamment parce qu'il lui a été impossible de signifier des constats à certains défendeurs dont les coor-

données inscrites au dossier étaient erronées, et que malgré les recherches qu'il a effectuées, ces défendeurs sont demeurés introuvables.

AXE 1.2

Traiter dans un délai raisonnable les constats d'infraction délivrés par les mandants

Objectif :

Traiter les constats d'infraction à l'intérieur du délai fixé dans la cible

Cibles (en jours)			Indicateur	Résultats (en jours)		
2007-2008	2006-2007	2005-2006		2007-2008	2006-2007 ¹	2005-2006
90	95	95	Délai moyen entre la date de réception d'un constat et la date de sa transmission pour jugement	172,0	61,2	129,3

1. Ces données couvrent la période d'avril à septembre 2006 inclusivement.

Au nombre élevé de nouveaux constats reçus à nos bureaux durant l'exercice 2007-2008 s'ajoute un nombre important de constats non saisis signifiés au cours de l'exercice 2006-2007. En effet, le Bureau a accumulé un nombre important de constats en attente d'une saisie informatique,

pour lequel le personnel en place ne pouvait suffire. Cependant, au cours de l'exercice, le Bureau a pris des mesures afin de réduire ce nombre.

Le Bureau a instauré un mode de transmission des constats à la cour. Durant la période de rodage de ce nouveau mode de transmission, environ 50 000 constats ont dû être numérisés à nouveau afin qu'ils soient conformes aux exigences de la cour. Au cours de cette opération, la transmission des constats et des dossiers vers les greffes pour jugement a été interrompue pendant une période d'environ quatre mois. Par

la suite, afin de ne pas surcharger le greffe central, le Bureau a repris graduellement les transferts. En octobre 2007, il a fallu procéder à une deuxième interruption pour alléger la charge de travail du greffe central. Les transferts ont repris au début de l'année 2008.

Tous ces événements ont eu pour effet d'allonger le délai moyen de traitement des constats.

AXE 1.3

Assurer l'exécution de tous les jugements rendus

Objectif :

Obtenir le résultat fixé dans la cible en ce qui concerne les dossiers comportant des jugements rendus ayant atteint l'âge d'un an au cours de l'exercice

Cible (%) 2007-2008	Indicateur	Résultat (%) 2007-2008
75,0	Parmi les dossiers comportant un jugement, pourcentage de ceux dans lesquels le résultat fixé a été atteint ¹	82,4

1. Les résultats attendus sont :

- une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
- un mandat d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
- le transfert à une agence de recouvrement effectué.

Dans de tels cas, le percepteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.

Au cours de l'exercice 2007-2008, certaines modifications ont été apportées aux processus opérationnels en place, notamment l'automatisation de la création et de l'expédition d'une lettre de rappel dans certains dossiers.

Ces modifications ont contribué à accroître le nombre de jugements pour lesquels le résultat visé a été atteint.

ORIENTATION 2

INFORMER LES CITOYENS AFIN QU'ILS COMPRENNENT MIEUX L'ADMINISTRATION DU SYSTÈME DE JUSTICE AU REGARD DE LA MISSION DU BUREAU

AXE 2.1

Accroître la diffusion d'information concernant les services offerts

Objectif :

Faire la promotion des services offerts, incluant les services en ligne

Cible 2007-2008	Indicateurs	Résultats 2007-2008
D'ici décembre 2007, avoir élaboré un plan de communication et avoir publié 2 nouveaux dépliants d'information : le premier destiné à la population et l'autre, aux contrôleurs routiers	Plan de communication disponible Dépliants d'information disponibles	Plan de communication non disponible Un dépliant a été préparé

Le Bureau a conçu un nouveau dépliant à l'intention des citoyens. Il les informe sur les services offerts à la suite de la signification d'un constat d'infraction et sur les divers modes de paiement d'une amende, et leur donne les coordonnées du service de renseignements automatisés ou personnalisés. Ce dépliant sera disponible dès le début de mai 2008, en français et en anglais; il sera distribué à la population au comptoir du 1200, route de l'Église, à Québec, dans les 11 bureaux régionaux ainsi que dans les palais de justice.

En ce qui concerne la réalisation du dépliant destiné aux contrôleurs routiers, elle a été reportée en raison des récents amendements apportés au Code de la sécurité routière.

Enfin, en ce qui a trait au plan de communication, une analyse des besoins a révélé qu'il devrait être élaboré ultérieurement, mais que pour le moment, il est préférable de mener des actions de communication ponctuelles. Au cours de l'exercice 2008-2009, le Bureau et la Direction des communications travailleront conjointement à ce projet.

Objectif:

Actualiser et améliorer le site Internet

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
D'ici décembre 2007, avoir actualisé et amélioré le site Internet	Site Internet mis à jour	Des travaux préliminaires ont été réalisés : un sondage en ligne a été préparé

Au cours de l'exercice 2007-2008, le Bureau a préparé un sondage pour évaluer en ligne la satisfaction des utilisateurs de son site Internet. Les résultats du sondage permettront au Bureau

d'orienter adéquatement les travaux d'amélioration et d'actualisation de son site, pour lesquels il a déjà réalisé des travaux préparatoires.

ORIENTATION 3

PRENDRE DES MESURES POUR AMÉLIORER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE ET LES SERVICES OFFERTS

AXE 3.1

Établir des normes élevées en termes de service à la clientèle, et les respecter

Objectif:

Améliorer les mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens sur les services en ligne, et en concevoir de nouveaux

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
D'ici décembre 2007, avoir rendu plus visibles et conviviaux les mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens sur les services en ligne	Mécanismes disponibles sur le site Internet	Un sondage en ligne a été préparé

Au cours de l'exercice 2007-2008, le Bureau a préparé un sondage pour évaluer en ligne la satisfaction des utilisateurs en ce qui concerne les modes de paiement qui leur sont offerts, et pour connaître leur opinion sur la qualité et la perti-

nence de l'information de nature juridique contenue dans le site www.amendes.qc.ca. Le sondage sera mis en ligne au début de l'exercice 2008-2009; il sera disponible en français et en anglais.

Les résultats de ce sondage seront analysés au cours de l'exercice 2008-2009 afin d'en dégager les éléments à améliorer.

Objectif :

Atteindre la cible fixée en ce qui concerne le pourcentage des appels téléphoniques reçus au Centre relations clientèle ayant obtenu une réponse en deux minutes ou moins

Cibles (%)			Indicateur	Résultats (%)		
2007-2008	2006-2007	2005-2006		2007-2008	2006-2007	2005-2006
80,0	81,0	80,0	Pourcentage d'appels téléphoniques ayant obtenu une réponse en 2 minutes ou moins par rapport au total des appels reçus	58,4	75,2	45,9

Le nombre d'appels ayant obtenu une réponse en deux minutes ou moins a diminué de 16,8 %, passant de 75,2 % pour l'exercice 2006-2007 à 58,4 % pour l'exercice 2007-2008.

Cette diminution est principalement attribuable à l'augmentation de 13,3 % du nombre d'appels reçus; en effet, celui-ci est passé de 142 770 pour l'exercice 2006-2007 à 161 684 pour l'exercice 2007-2008.

AXE 3.2

Tirer profit des nouvelles technologies en favorisant la transmission électronique de données

Objectif :

Permettre la transmission électronique des données aux fins du dépôt des rapports d'infraction généraux

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
D'ici la fin de l'exercice, être en mesure de recevoir électroniquement les données d'au moins un mandant ou partenaire	Service opérationnel	Le service est opérationnel pour un mandant

Au cours de l'exercice 2007-2008, pour transmettre ses données au Bureau, le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) a opté pour une solution mixte permettant de tirer profit des nouvelles technologies. Depuis l'automne 2007, le MDDEP transmet électroniquement des données du rapport d'infraction général au Bureau. Il y achemine également des documents en version papier, aux fins de numérisation.

Tout au long de l'exercice 2007-2008, divers travaux ont été réalisés avec des mandants et des partenaires, notamment la Commission de la

construction du Québec (CCQ), afin de leur faire connaître les outils permettant de transmettre l'information au moyen d'applications sécurisées. Depuis décembre 2007, des discussions sont en cours avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ); elles portent sur la possibilité d'utiliser ces applications sécurisées pour transmettre au Bureau des rapports d'infraction généraux et des constats qui ont été signifiés. Des travaux sont également en cours avec le ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF) concernant divers besoins d'information.

Objectif :

Opérationnaliser la transmission électronique de données des municipalités sous entente au Bureau

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
D'ici décembre 2007, être en mesure de recevoir électroniquement les données	Service opérationnel	Une solution a été développée et a fait l'objet d'un projet pilote

Les travaux visant la transmission des données des cours municipales au système de suivi des cours municipales (SCM) du Bureau ont été réalisés au cours de l'automne 2007. Afin de valider la solution développée, un projet pilote de trans-

mission électronique de données des cours municipales de deux municipalités régionales de comté a débuté en février 2008. La transmission de données des cours municipales sous entente s'effectuera progressivement en 2008-2009.

AXE 3.3

Accroître les modes de paiement

Objectif :

Offrir aux usagers du paiement en ligne la possibilité de payer un constat d'infraction par « paiement direct », c'est-à-dire à même le compte bancaire qu'ils détiennent dans les institutions offrant ce service

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
D'ici mars 2008, avoir offert la possibilité de payer les amendes par paiement direct en utilisant les services offerts par les institutions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Banque nationale • Caisses Desjardins 	Services de paiement direct disponibles dans les institutions financières offrant le service	Les travaux ont été suspendus

Il a été impossible d'atteindre cette cible au cours de l'exercice 2007-2008. Le Bureau a décidé de suspendre les travaux visant l'instauration d'un nouveau mode de paiement, le « paiement direct », tant que les systèmes liés au service de paiement en ligne ne seront pas révisés.

À cet égard, le Bureau a examiné les systèmes liés au service de paiement en ligne afin d'y apporter les ajustements requis pour son optimisation. Des démarches ont d'ailleurs été entreprises en 2007-2008 pour pallier les lacunes les plus importantes. De plus, une solution informatique sera développée ultérieurement pour optimiser pleinement ces systèmes, solution qui devra faire l'objet d'un appel d'offres. En conséquence, les travaux liés à l'offre d'un service de « paiement direct » reprendront lorsque cette solution sera adoptée.

AXE 3.4

Favoriser un partenariat efficace

Objectif :

Mettre en place un comité consultatif sur l'offre de service¹

Cibles 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
D'ici novembre 2007, avoir soumis un document présentant le mandat, la composition et le mode de fonctionnement du comité	Comité consultatif opérationnel	Le Bureau a choisi de consulter individuellement certains de ses mandants à propos de son offre de service
D'ici décembre 2007, avoir tenu la première réunion du comité consultatif		

1. Le comité consultatif est constitué de représentants des citoyens, des mandants et des partenaires ainsi que d'intervenants internes ou externes, qui peuvent donner leur avis en matière de vision, d'orientation, de planification, d'objectifs et d'indicateurs de performance, et leur avis sur les services offerts par le Bureau.

Au cours de l'exercice 2007-2008, le Bureau a choisi de consulter individuellement certains de ses mandants et partenaires à propos de son offre de service. Dorénavant, le Bureau

instaurera, selon les besoins, des mécanismes de concertation avec les partenaires, les mandants et les citoyens.

ORIENTATION 4

MODERNISER LE CADRE DE GESTION

AXE 4.1

Optimiser la performance financière du Bureau

Objectif :

Maintenir la dépense pour les créances douteuses à 10 % ou moins de la valeur moyenne des jugements rendus au cours des 4 dernières années

Cibles (en millions de dollars)			Indicateurs	Résultats (en millions de dollars)		
2007-2008	2006-2007	2005-2006		2007-2008	2006-2007	2005-2006
6,2 ¹	9,6	10,6	Montant de la dépense pour les créances douteuses observée au cours de l'exercice	5,5	5,3	5,3
Pour l'exercice 2007-2008			Valeur moyenne des jugements rendus au cours des 4 dernières années ²	Pour la période 2005-2008		
Calcul de la cible : $62,3 \times 10\% = 6,2$				62,3		

1. La méthode utilisée pour calculer la cible de l'exercice 2007-2008 diffère de celle utilisée pour calculer les cibles des exercices 2006-2007 et 2005-2006. Il est donc impossible de comparer le résultat de l'exercice 2007-2008 avec ceux des exercices antérieurs.

2. Les données utilisées excluent les montants considérés comme potentiellement non réalisables.

La dépense pour les créances douteuses est semblable à celle des années précédentes.

Objectif :

Maintenir ou améliorer les ratios de productivité de la main-d'œuvre

Cibles (\$)			Indicateurs	Résultats (\$)		
2007-2008	2006-2007	2005-2006		2007-2008	2006-2007	2005-2006
550 665	550 665	526 723	Rapport entre les recettes et les ETC utilisés	554 588	412 715 ¹	445 146
13,67	13,67	13,07	Rapport entre les recettes et la rémunération versée, incluant la rémunération affectée à la dépense en immobilisation	12,84	10,18	11,58

1. Cette donnée diffère de celle publiée dans le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* afin de tenir compte du réajustement du nombre d'ETC utilisés en 2006-2007. (Voir *L'effectif*, p. 87.)

La hausse significative de recettes permet au Bureau d'afficher des résultats nettement supérieurs à ceux de l'exercice précédent. Le

retour sur investissement de chaque dollar versé en rémunération s'élève à 12,84 \$ et chaque ETC utilisé génère 554 588 \$ en recettes.

AXE 4.2

Réviser le cadre de gestion

Objectif :

Déposer une nouvelle CPI et amorcer les travaux relatifs au dépôt du plan d'affaires de l'exercice 2008-2009

Cibles 2007-2008	Indicateurs	Résultats 2007-2008
D'ici la fin de l'exercice, avoir présenté aux autorités compétentes un plan de travail pour l'élaboration d'un plan d'affaires pour l'exercice 2008-2009	Présentation d'un plan de travail	Les travaux sont en cours
D'ici la fin de l'exercice, avoir présenté aux autorités compétentes une CPI actualisée	Présentation d'une nouvelle CPI	Le Bureau est en attente du plan d'affaires

Le Bureau a priorisé l'élaboration du plan d'affaires présentant l'ensemble de ses activités et les enjeux auxquels il sera confronté au cours des prochaines années. Comme ce plan aura notamment pour effet d'influencer le contenu de la CPI, le dépôt d'une nouvelle CPI est reporté.

Les orientations du nouveau plan d'affaires et son échéancier ont été déposés aux autorités en décembre 2007. Les travaux relatifs à l'élaboration du plan d'affaires 2008-2013 ont débuté en février 2008 et se poursuivront au cours de l'exercice 2008-2009.

AXE 4.3

Améliorer les outils de gestion

Objectif :

Amorcer les travaux visant la mise en place d'un tableau de bord

Cible 2007-2008	Indicateurs	Résultats 2007-2008
En septembre 2007, avoir publié un appel d'offres pour la réalisation des travaux visant la mise en place d'un tableau de bord	Publication de l'appel d'offres	L'appel d'offres a été publié
	Amorce des travaux	Les travaux sont en cours

Dans le cadre des travaux de modernisation de ses processus d'affaires, le Bureau désire se doter d'un tableau de bord lui permettant notamment de rendre compte de ses engagements.

Le 11 octobre 2007, le Bureau a publié un appel d'offres concernant le développement du tableau de bord, puis il a signé un contrat avec une firme externe en novembre 2007. Les travaux visant la mise en place d'un tableau de bord ont débuté en janvier 2008; ils seront réalisés au cours des prochains exercices.

AXE 4.4

Assurer la présence d'un personnel « mobilisé » et compétent pour répondre aux besoins des citoyens, de l'organisation, du Ministère et du gouvernement

Objectif :

Mettre en place un plan de développement des ressources humaines

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
Avoir élaboré un plan de développement pour la fin de l'exercice 2007-2008	Plan de développement disponible	Un plan de développement a été élaboré

Durant l'exercice 2007-2008, un plan annuel de développement des ressources humaines a été élaboré et entériné par le comité de direction du Bureau.

Objectif :

Participer aux travaux ministériels visant le maintien et l'amélioration de l'expertise

Cible 2007-2008	Indicateur	Résultat 2007-2008
Avoir participé aux réunions du comité ministériel mis en place pour produire l'analyse de vulnérabilité du Ministère	Participation aux travaux du comité ministériel	Une analyse de vulnérabilité du Bureau a été réalisée

Les activités du Bureau s'inscrivent dans la démarche préconisée dans le *Plan stratégique 2007-2010* du Ministère. (Voir l'objectif stratégique 3.1.1 du rapport annuel de gestion du Ministère, intitulé *Assurer le transfert de*

l'expertise pour les postes déterminés comme vulnérables, p.40.) Le Bureau a réalisé, en collaboration avec le comité ministériel, l'analyse de vulnérabilité du Bureau.

AXE 4.5

Consolider le système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA)

Objectif :

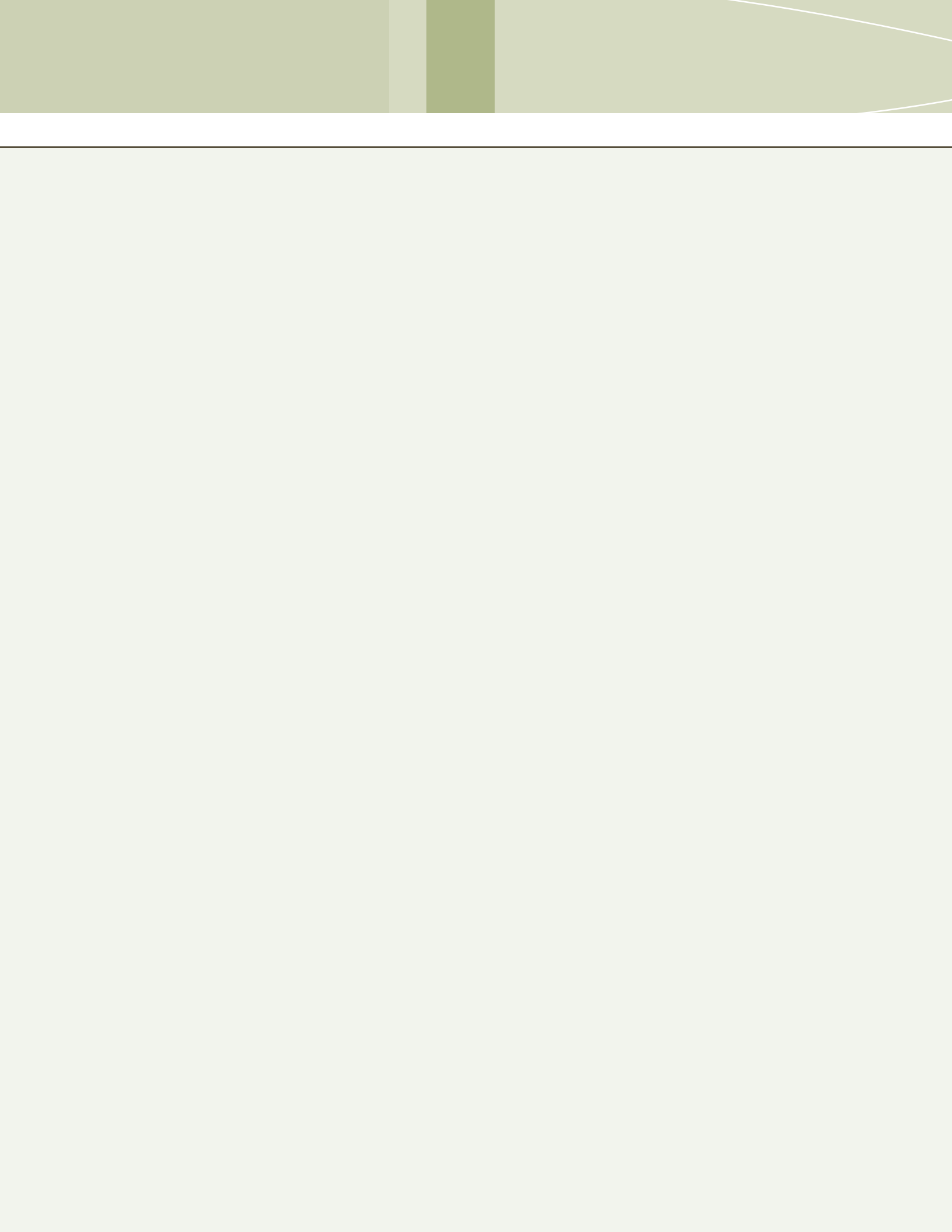
Faire l'analyse du potentiel du SGIPA en fonction des exigences opérationnelles du Bureau, dans le but de prendre une décision concernant sa mise à niveau

Cibles 2007-2008	Indicateurs	Résultats 2007-2008
Avoir réalisé une étude de faisabilité technologique concernant la mise à niveau du SGIPA	Analyse de la situation actuelle	Les travaux d'analyse ont été réalisés
Avoir prévu de quelle façon sera assuré le soutien technique lorsque prendra fin le contrat actuel se terminant le 31 mars 2009	Étude de faisabilité technologique concernant la mise à niveau du SGIPA	L'étude de faisabilité a été réalisée

À l'automne 2007, un laboratoire d'essais a démontré la faisabilité de la migration technologique requise pour la mise à niveau du SGIPA. Les demandes d'autorisation sont en cours d'approbation en vue de démarrer les travaux de réalisation durant l'exercice 2008-2009.

**LE SUIVI DES
RECOMMANDATIONS
DU VÉRIFICATEUR
GÉNÉRAL DU QUÉBEC**





AGENCES ET UNITÉS AUTONOMES DE SERVICE

Le Vérificateur général du Québec a effectué des travaux de suivi (tome 1 du *Rapport annuel 2003-2004 du Vérificateur général*, chapitre 5) auprès des agences et unités autonomes de service. Dans le cadre de ces travaux, deux des quatre recommandations adressées au Bureau démontrent déjà des progrès satisfaisants :

Focaliser les objectifs sur les résultats et y associer des cibles annuelles claires. Le Bureau a intégré des objectifs ciblés dans ses plans d'action des trois derniers exercices, en précisant l'effectif et les ressources financières nécessaires pour les réaliser.

Communiquer aux gestionnaires des attentes en termes de résultats mesurables en vue de favoriser leur responsabilisation. Le Bureau a fourni les attentes signifiées et les évaluations de rendement de ses gestionnaires. Des objectifs mesurables y sont colligés.

En ce qui concerne les deux recommandations suivantes, le Vérificateur général du Québec continuera à en effectuer un suivi :

Compiler de l'information complète et fiable sur le prix de revient des principaux services. Un contrat a été octroyé à une firme privée pour développer un système d'information de gestion (tableau de bord). Graduellement, différentes unités d'information seront livrées en fonction de l'avancement des travaux. Le Bureau disposera par la suite de données fiables lui permettant d'établir le coût de revient de ses services.

Préciser les actions pertinentes pour la poursuite des objectifs ainsi que les ressources y afférant. Depuis l'exercice 2004-2005, les plans d'action du Bureau incluent des résultats à atteindre et des cibles, ce qui constitue un progrès. Toutefois, pour rendre les progrès satisfaisants, le Bureau poursuivra ses efforts dans la mise en place de son tableau de bord afin de disposer d'information fiable lui permettant par la suite d'établir les coûts de ses opérations et, par conséquent, de faire en sorte que ses choix budgétaires soient davantage en lien avec ses objectifs.

PRESTATION DE SERVICES DU GOUVERNEMENT EN LIGNE

Lors de ses travaux, le Vérificateur général du Québec a émis au Bureau des recommandations relativement à la prestation de services du gouvernement en ligne (tome II du *Rapport annuel 2004-2005 du Vérificateur général*, chapitre 3).

Ainsi, à l'avenir, si des services en ligne devaient être développés, le Bureau s'assurera, comme le recommande le Vérificateur général, de bien évaluer les bénéfices pécuniaires associés aux systèmes projetés, et de préparer un plan de projet approprié précisant : le concept de la solution envisagée, les hypothèses de travail, les résultats attendus, les besoins de la clientèle et ceux relatifs à la normalisation de l'information, la pertinence, le coût et les bénéfices.

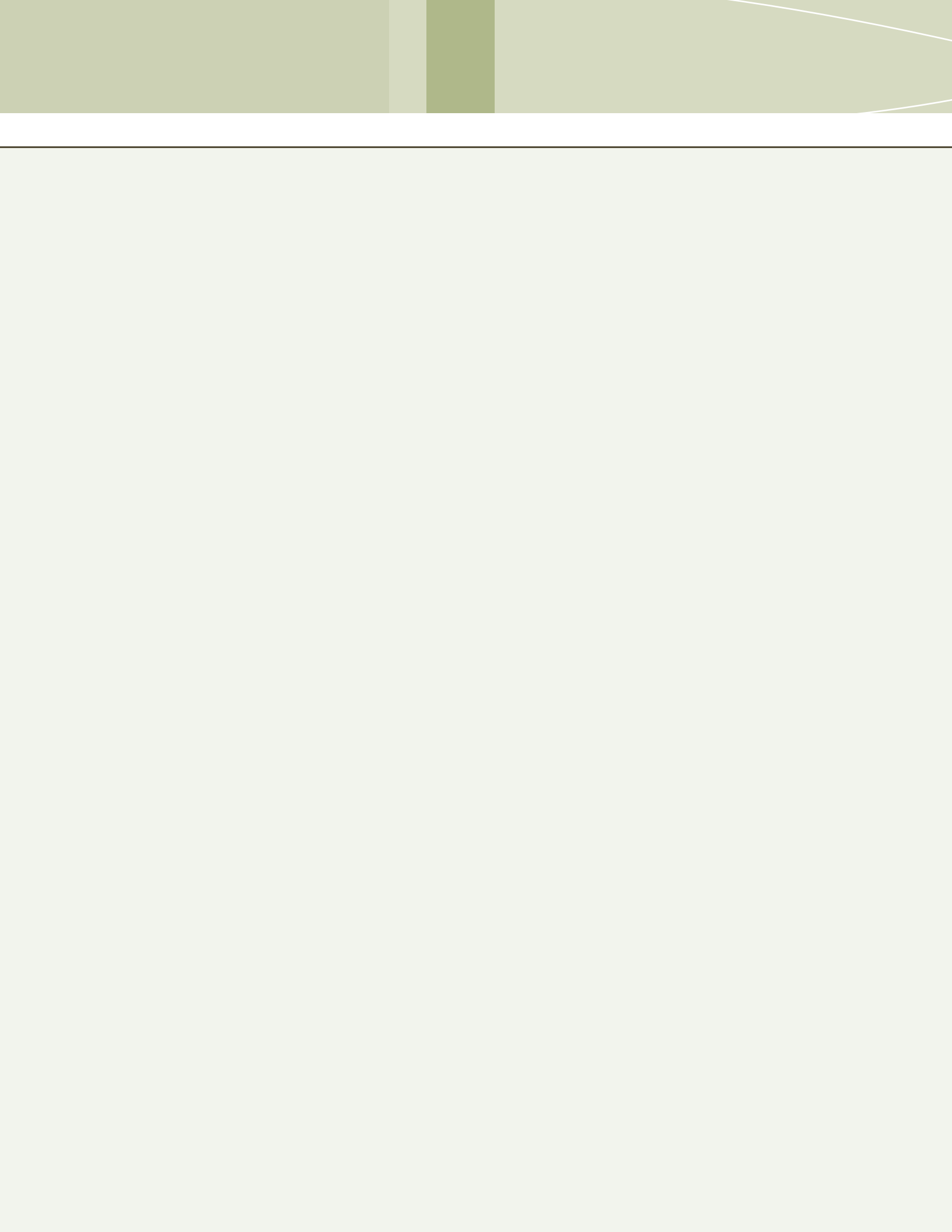
Par ailleurs, lors de la révision de sa convention de performance et d'imputabilité (CPI), le Bureau veillera à y préciser des indicateurs et des cibles en lien avec la prestation électronique de services.

De plus, le plan triennal 2007-2010 du Bureau prévoit l'élaboration d'un plan de communication et la publication de deux dépliants d'information, un premier destiné à la population et un second, aux contrôleurs routiers. Le Bureau entend également rendre plus visibles et conviviaux les mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens, et s'assurer qu'ils sont pris en compte.

À cet égard, rappelons que le Bureau a conçu un nouveau dépliant à l'intention des citoyens portant sur les services qu'il offre (voir axe 2.1, p. 94), et qu'il a préparé un sondage en ligne pour connaître l'opinion des citoyens sur la qualité et la pertinence des informations de nature juridique contenues dans son site Internet (voir axe 3.1, p. 95).

ANNEXE





INDICATEURS DE LA *CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ* (CPI)
EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2007-2008

Services à la clientèle

% des accès par téléphone et Internet pour effectuer un paiement ou demander un renseignement par rapport au courrier ou au comptoir

Taux de satisfaction des clientèles

Financier

Rapport comptes à recevoir/revenus

Rapport mauvaises créances/revenus

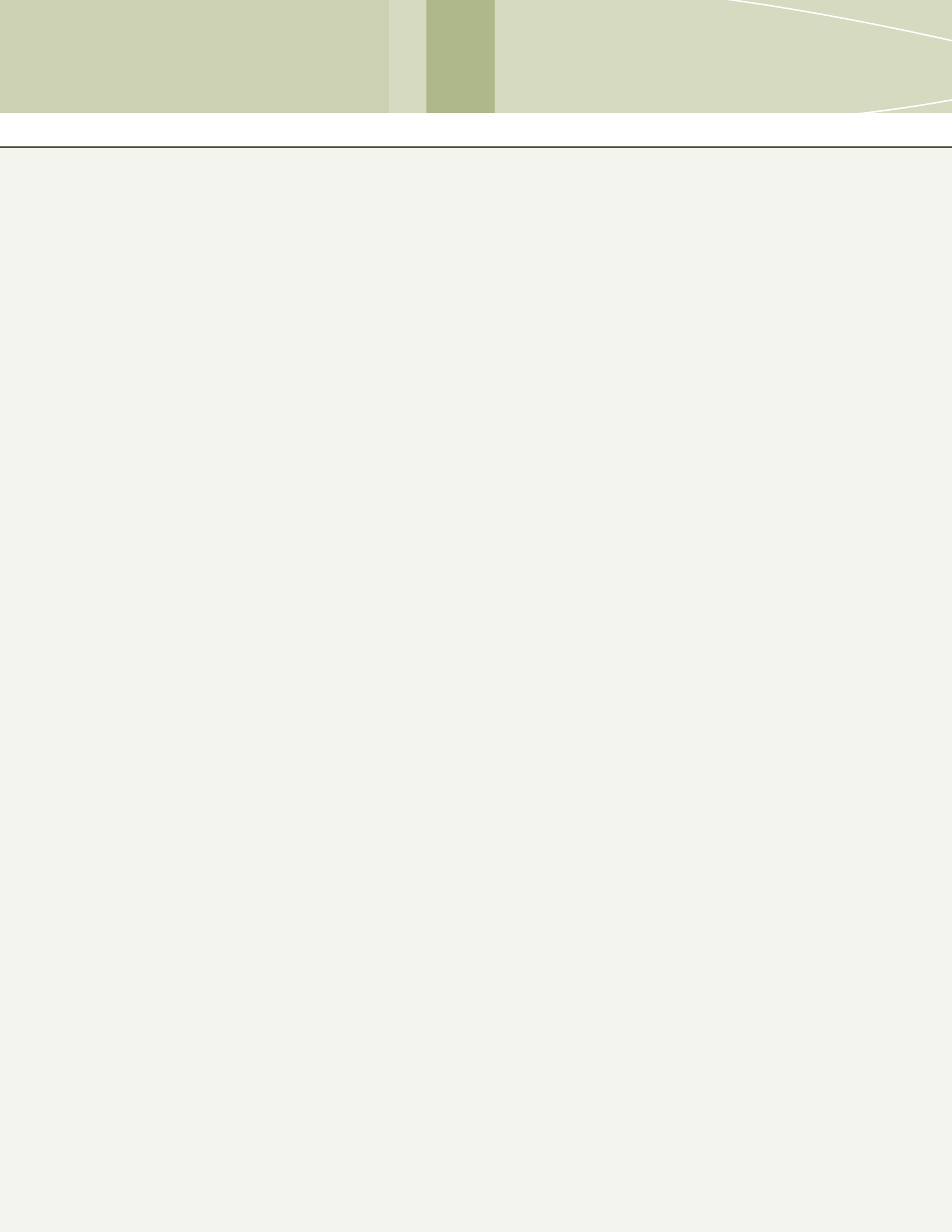
Rapport recettes/revenus

Taux annualisé de règlement
(recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/
(comptes à recevoir au début de la période + revenus de l'année)

Taux annualisé de règlement/revenus
(recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(revenus de l'année)

Valeur des comptes à recevoir

Valeur de la provision pour mauvaises créances





JUSTICE
EQUITE
INTEGRIT
RESPECT
CONFIAN