

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020

BUREAU DES INFRACTIONS  
ET AMENDES

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

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique.

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

Photographie de la couverture : Palais de justice de Rimouski, photographe Marie-Claude Parent

Graphisme : CORSAIRE | Design | Communication | Web

Édition : Direction des communications

ISBN : 978-2-550-87889-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2020

© Gouvernement du Québec

# **RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020**

**BUREAU DES INFRACTIONS**

**ET AMENDES**



# LE MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec enthousiasme que je présente le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* du Bureau des infractions et amendes.

Ce rapport décrit la mission du Bureau, ses responsabilités et les services offerts. De plus, il rend compte de l'utilisation de ses ressources humaines et financières ainsi que de son volume d'activités et de services. Enfin, il fait état des résultats qu'il a atteints par rapport à son Plan d'action 2019-2020, dont les objectifs découlent des indicateurs qui figurent à sa Convention de performance et d'imputabilité.

L'année 2019-2020 a été marquée par une hausse significative du nombre d'infractions constatées par cinémomètres photographiques ou par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges (radars photo). Cette augmentation a eu une incidence sur les activités en matière de gestion des infractions ainsi que sur le volume des communications avec la clientèle. Dans les circonstances, et devant composer avec une pénurie de main-d'œuvre, le Bureau a présenté des résultats satisfaisants pour la majorité de ses activités. Plus particulièrement, le Bureau a excellé dans l'atteinte des objectifs reliés à ses relations avec les citoyens.

Ces résultats témoignent de notre engagement dans la poursuite des objectifs stratégiques favorisant un meilleur accès à la justice pour le citoyen et l'optimisation de l'utilisation des ressources du Bureau.

En terminant, je tiens à souligner la contribution de notre personnel dont le dévouement et la mobilisation nous ont permis de réaliser notre mission. J'en suis très fière et je tiens à les remercier sincèrement.

La directrice générale,



Renée Giguère

Québec, septembre 2020



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Le message de la directrice générale</b>	<b>5</b>
<b>La déclaration de la Direction</b>	<b>9</b>
<b>Rapport de l'audit interne</b>	<b>11</b>
<b>1. L'organisation</b>	<b>13</b>
1.1 L'organisation en bref	13
1.2 Faits saillants	14
<b>2. Les résultats</b>	<b>15</b>
2.1 Plan d'action 2019-2020	15
<b>3. Les ressources utilisées</b>	<b>20</b>
3.1 Utilisation des ressources humaines	20
3.2 Utilisation des ressources financières	21
3.3 Le volume des activités	25
<b>4. Annexe</b>	<b>29</b>
4.1 Indicateurs de la <i>Convention de performance et d'imputabilité (CPI)</i> exclus de la reddition de comptes	29



# LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette déclaration confirme l'exactitude, l'intégralité et la présentation adéquate des résultats et de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* fait état des résultats obtenus au regard du Plan d'action 2019-2020 du Bureau des infractions et amendes et des engagements pris dans la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus par rapport à la *Déclaration de services aux citoyens*, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

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

À mon 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 2020.



Renée Giguère  
Directrice générale

Québec, juin 2020

Les membres du comité de la direction du BIA au 31 mars 2020 :

**Harold Côté**

Directeur de la gestion des infractions

**Patrice Thomas**

Directeur du soutien aux opérations

**Linda Roy**

Directrice de la perception des amendes par intérim



# RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

Madame Line Drouin  
Sous-ministre et sous-procureure générale  
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2020. 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 effectué conformément aux normes de l'Institut des auditeurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en oeuvre 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 2019-2020*, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne et des enquêtes,



Chantale Morin  
Québec, septembre 2020



# 1. L'ORGANISATION

## 1.1 L'organisation en bref

Le Bureau des infractions et amendes (BIA) est une agence gouvernementale mise sur pied en juin 2001, à la suite de la signature d'une *Convention de performance et d'imputabilité*, en vertu de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, c. A-6.01). Dans le respect de cette convention, le BIA s'engage à produire un plan d'action annuel ainsi qu'un rapport annuel de gestion.

Conformément à cette même loi, la directrice générale associée du BIA doit rendre compte des résultats annuels selon les indicateurs inscrits dans le plan d'action et tirés de la *Convention de performance et d'imputabilité*. Certains indicateurs, présentés en annexe, sont toutefois exclus de l'actuelle reddition de comptes. Le rapport annuel de gestion du BIA est déposé à l'Assemblée nationale du Québec par le ministre de la Justice.

### La mission

Le BIA a pour mission de traiter les rapports et les constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), et ce, conformément au Code de procédure pénale (RLRQ, c. C-25.1). De plus, il doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale comportant une condamnation à une amende.

Par ses activités, le BIA assure la gestion des infractions et l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable. Il doit mener ses activités de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire tout en optimisant le processus de recouvrement des sommes dues à l'État. Pour y parvenir, le Bureau offre un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises ayant à acquitter une amende ainsi qu'aux autres intervenants contribuant à l'administration de la justice.

### La clientèle

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

Les citoyens et citoyennes sont les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont les personnes ou les entreprises qui ont reçu un constat d'infraction. Les débiteurs sont ceux 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 rapports d'infraction ou encore des constats d'infraction que des agents et agentes de la paix (policiers et policières, contrôleuses et contrôleurs routiers, etc.) ont signifiés sur-le-champ à un citoyen ou une citoyenne. Ces organismes sont, par exemple, la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec et la Société de l'assurance automobile du Québec (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 pour la perception des sommes dues à la suite des jugements rendus par les cours municipales sous entente avec le Ministère. Il assure également le traitement de contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

## 1.2 Faits saillants

### **Hausse importante du nombre de constats pour les infractions signalées par les cinémomètres photographiques et par les systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges (radars photo)**

Au cours de la dernière année, le nombre de constats d'infraction signifiés liés aux radars photo a connu une hausse importante, soit de plus de 150 % par rapport à l'année précédente. Délivrés par les agentes et agents de la paix du Centre de traitement de la preuve de la Sûreté du Québec, ces constats sont ensuite transmis électroniquement au BIA qui en assure la gestion, notamment la signification des constats, le traitement des plaidoyers, le service à la clientèle et la perception des amendes.

### **Implantation de la divulgation systématique de la preuve**

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019, la preuve est transmise systématiquement aux défendeurs à la réception d'un plaidoyer de non-culpabilité. Cette nouvelle procédure s'applique aux constats d'infraction en matière pénale, à l'exception des dossiers de radars photo et de ceux concernant le pont à péage de l'autoroute 25 pour lesquels la preuve est transmise lors de la signification du constat. En 2019-2020, près de 47 000 divulgations de la preuve ont été transmises suivant la réception d'un plaidoyer de non-culpabilité. Un changement de plaidoyer a été enregistré pour environ 10 % de ces dossiers. Cette mesure permet ainsi de favoriser l'accès à la justice pour les citoyens et citoyennes grâce à une plus grande efficacité dans le traitement des dossiers, d'optimiser le temps d'audience et d'éviter la judiciarisation de milliers de dossiers.

### **Hausse des paiements des amendes par voie électronique**

En 2019-2020, la clientèle du BIA a eu davantage recours aux services de paiement offerts en ligne. En cours d'année, les transactions sur les sites Web des institutions financières participantes se sont également ajoutées aux services offerts. Le taux de transactions effectuées par voie électronique est passé de 35,1 % en 2018-2019 à 44,4 % en 2019-2020. Ce résultat est le fruit des efforts du BIA pour promouvoir, par son site Web, par ses communications et par son centre d'appels, l'ensemble des modes de paiement électroniques auprès de la clientèle.

## 2. LES RÉSULTATS

### 2.1 Plan d'action 2019-2020

Le BIA s'est fixé des objectifs en vue de mettre en œuvre les axes d'intervention retenus pour l'exercice 2019-2020. Ces objectifs découlent des orientations stratégiques du Ministère, des engagements pris dans sa *Convention de performance et d'imputabilité* ainsi que dans son Plan d'action 2019-2020.

#### Sommaire des résultats relatifs au Plan d'action 2019-2020

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
<b>ORIENTATION 1 Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen ou la citoyenne</b>				
<b>Axe 1.1 Les relations avec les citoyens et les citoyennes</b>				
Améliorer l'accessibilité de nos services	Pourcentage des appels téléphoniques ayant reçu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où un choix a été fait dans le menu	80 %	84,8 %	<a href="#">16</a>
	Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits dans le Système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA)	30 jours	14,8 jours	<a href="#">16</a>
	Pourcentage de transactions effectuées par voie électronique	40 %	44,4 %	<a href="#">16</a>

#### **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 ou de la citoyenne**

<b>Axe 2.1 La performance du BIA</b>				
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	85 %	59,3 %	<a href="#">17</a>
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	70 %	62,2 %	<a href="#">17</a>
Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception au BIA	85 %	84,1 %	<a href="#">18</a>
Contrôler le nombre de jugements pénaux à traiter	Pourcentage du nombre de jugements fermés par rapport au nombre de jugements reçus	98 %	97,5 %	<a href="#">18</a>
Améliorer la productivité des ressources consacrées à la perception	Rapport entre le nombre de jugements fermés et les ETC utilisés pour l'exécution des jugements	3 000 jugements	2 443 jugements	<a href="#">18</a>
Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre	Rapport entre les recettes totales et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	16 \$	19,53 \$	<a href="#">19</a>
	Rapport entre les recettes totales et les ETC utilisés	900 000 \$	988 553 \$	<a href="#">19</a>

# Résultats détaillés relatifs au Plan d'action 2019-2020

**ORIENTATION 1** Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen ou la citoyenne  
**Axe 1.1** Les relations avec les citoyens et les citoyennes

**Objectif 1.1** Améliorer l'accessibilité de nos services

**INDICATEUR** Pourcentage des appels téléphoniques ayant reçu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où un choix a été fait dans le menu<sup>1</sup>

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
<b>Cible</b>	80 %	80 %	80 %
<b>Résultat</b>	84,8 % - Atteinte	81,0 %	97,2 %

1. Engagement pris par le BIA dans la *Déclaration de services aux citoyens* du ministère de la Justice.

Le Centre contact clients du BIA répond à l'ensemble des communications de la clientèle, notamment en matière de renseignements téléphoniques. Au cours du dernier exercice, le volume d'appels a augmenté de 16 %, passant de 293 650 en 2018-2019 à 340 495 en 2019-2020. Ainsi, au cours de la dernière année, le BIA a répondu à 84,8 % des appels dans un délai de deux minutes ou moins, en dépassant de près de 5 % la cible fixée pour cet indicateur. De plus, le personnel du centre a également dû traiter davantage de courriels et de télécopies au cours de la période; leur nombre est passé de plus de 40 550 en 2018-2019 à près de 54 500 en 2019-2020.

**INDICATEUR** Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits dans le SGIPA<sup>1</sup>

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
<b>Cible</b>	30 jours	30 jours	30 jours
<b>Résultat</b>	14,8 jours - Atteinte	15,1 jours	6,6 jours

1. Système de gestion des infractions et de perception des amendes.

En 2019-2020, le nombre de demandes de divulgation traitées a considérablement diminué comparativement à l'exercice précédent. Ainsi, au cours de la dernière année, près de 7 400 demandes écrites de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction ont été reçues et traitées dans un délai moyen de 14,8 jours. Cette variation s'explique par la mise en place, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2019, de la transmission systématique de la preuve aux défendeurs à la réception d'un plaidoyer de non-culpabilité. De plus, bien que le nombre de demandes écrites de divulgation ait diminué de près de 50 % comparativement à 2018-2019, près de 55 000 divulgations de la preuve ont été transmises aux défendeurs au cours de l'exercice.

**INDICATEUR** Pourcentage du nombre de transactions effectuées par voie électronique

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
<b>Cible</b>	40 %	30 %	30 %
<b>Résultat</b>	44,4 % - Atteinte	35,1 %	29,9 %

Au cours du dernier exercice, la clientèle du BIA a eu davantage recours aux services de paiement offerts en ligne, auxquels ont été ajoutées les transactions sur les sites Web des institutions financières participantes. Pour accroître l'utilisation de ces modes de paiement, le BIA a mis à jour son site Web en vue de promouvoir ce nouveau service. De plus, le centre d'appels a diffusé une capsule téléphonique et les préposés du centre d'appels en font la promotion auprès de la clientèle.

Au cours de la dernière année, le BIA a revu à la hausse de 10 % la cible pour cet indicateur, passant de 30 % en 2018-2019 à 40 % en 2019-2020. Ainsi, le taux de transactions effectuées par voie électronique est passé de 35,1 % en 2018-2019 à 44,4 % en 2019-2020.

## **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 ou de la citoyenne

### **Axe 2.1** La performance du BIA

#### **Objectif 2.1.1** Analyser les rapports d'infraction provenant des mandants et délivrer les constats dans les délais

#### **INDICATEUR** 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<sup>1</sup>

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
<b>Cible</b>	85 %	85 %	75 %
<b>Résultat</b>	59,3 % - Non atteinte	96,6 % <sup>2</sup>	82,4 %

<sup>1</sup> Les lois pour lesquelles les constats d'infraction sont délivrés par les procureurs et procureures du DPCP sont exclues du calcul, car leur traitement n'est pas sous la responsabilité du BIA.

<sup>2</sup> Le résultat inclut les constats d'infraction délivrés par le Centre de traitement de la preuve de la Sûreté du Québec pour les infractions reliées aux cinémomètres photographiques et aux systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

En 2019-2020, 59,3 % des constats d'infraction ont été délivrés à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de leur réception, ce qui représente un délai de traitement moyen de 80,1 jours. Toutefois, si l'on ne considère que les constats délivrés après analyse des rapports d'infraction reçus sur support électronique, ce délai passe à 15,6 jours.

Cette baisse du résultat s'explique notamment par l'exclusion, à partir de 2019-2020, des constats d'infraction délivrés par le Centre de traitement de la preuve de la Sûreté du Québec pour les infractions reliées aux cinémomètres photographiques et aux systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges. Ceux-ci sont nombreux, délivrés sans délai suivant la constatation de l'infraction et ils ont une influence considérable sur le résultat annuel pour cet indicateur. De plus, au cours de l'année, le BIA a rencontré des enjeux de disponibilité de la main-d'œuvre affectée au traitement des infractions, ce qui a eu une incidence sur les délais.

#### **Objectif 2.1.2** Analyser, dans les délais, les constats d'infraction devant être transférés à la Cour du Québec pour obtenir un jugement

#### **INDICATEUR** 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

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
<b>Cible</b>	70 %	70 %	70 %
<b>Résultat</b>	62,2 % <sup>1</sup> - Non atteinte	71,4 %	57,4 %

<sup>1</sup> Les délais de traitement au greffe pénal central sont exclus du calcul, car cette étape n'est pas sous la responsabilité du BIA.

Au cours de la dernière année, le BIA a transmis à la Cour du Québec 62,2 % des dossiers requérant un jugement à l'intérieur du délai de 90 jours à compter de la date de leur signification. En 2019-2020, le délai de traitement moyen est de 91,6 jours, comparativement à 81,6 jours en 2018-2019. Cette augmentation est notamment attribuable au délai permettant aux défendeurs de changer leur plaidoyer à la suite de la divulgation de la preuve dans les cas de plaidoyer de non-culpabilité ainsi qu'à la hausse de 15 % du volume de dossiers transférés à la Cour.

### Objectif 2.1.3 Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence

#### INDICATEUR Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé<sup>1</sup> a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception<sup>2</sup> au BIA

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
<b>Cible</b>	85 %	85 %	85 %
<b>Résultat</b>	84,1 % - Non atteinte	84,0 %	84,7 %

1 Les résultats fixés correspondent aux jugements ayant un an d'âge et qui ne sont pas en défaut de paiement.

2 Date de fin de délai de paiement.

En 2019-2020, le BIA a assuré l'exécution de 232 000 jugements sur les quelque 276 000 jugements ayant atteint un an d'âge, soit 84,1 %.

### Objectif 2.1.4 Contrôler le nombre de jugements pénaux à traiter

#### INDICATEUR Pourcentage du nombre de jugements fermés par rapport au nombre de jugements reçus

	2019-2020
<b>Cible</b>	98 %
<b>Résultat</b>	97,5 % - Non atteinte

En 2019-2020, le BIA a fermé environ 207 200 jugements pénaux sur près de 212 500 jugements reçus au cours de l'année. Les efforts déployés pour le traitement des jugements en matière pénale ont permis de limiter l'augmentation du nombre de jugements à traiter et ainsi d'obtenir un résultat se rapprochant de la cible annuelle fixée. Le BIA a adapté cet indicateur pour mieux refléter, en 2019-2020, le taux de fermeture des jugements en matière pénale par rapport au nombre de jugements reçus dans l'année.

### Objectif 2.1.5 Améliorer la productivité des ressources consacrées à la perception

#### INDICATEUR Rapport entre le nombre de jugements fermés<sup>1</sup> et les ETC utilisés pour l'exécution des jugements

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
<b>Cible</b>	3 000 jugements	3 000 jugements	3 000 jugements
<b>Résultat</b>	2 443 jugements - Non atteinte	2 597 jugements	2 709 jugements

1 Un jugement est considéré comme fermé s'il a un solde nul ou s'il a été fermé administrativement.

En 2019-2020, le BIA a fermé 2 443 jugements par ETC consommé, ce qui représente une diminution comparativement à l'année précédente. Ce résultat peut s'expliquer par la baisse du nombre de jugements reçus et par la suspension des activités d'exécution des jugements visés par l'arrêt *R. c. Boudreault*, lequel a eu des répercussions sur le nombre de jugements fermés en matière criminelle.

## Objectif 2.1.6 Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

Pour les recettes assujetties ou non au Fonds consolidé du revenu et les règlements non pécuniaires, le BIA présente les rapports suivants :

### INDICATEUR Rapport entre les recettes totales<sup>1</sup> et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
<b>Cible</b>	16 \$	16 \$	16 \$
<b>Résultat</b>	19,53 \$ - Atteinte	17,54 \$ <sup>2</sup>	15,94 \$ <sup>2</sup>

1 Les recettes pécuniaires encaissées pour le compte du procureur général du Canada ne font pas partie de ces sommes.

2 Les résultats ont été modifiés pour mieux refléter les recettes totales du BIA.

### INDICATEUR Rapport entre les recettes totales<sup>1</sup> et les ETC utilisés

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
<b>Cible</b>	900 000 \$	900 000 \$	900 000 \$
<b>Résultat</b>	988 553 \$ - Atteinte	860 779 \$ <sup>2</sup>	771 227 \$ <sup>2</sup>

1 Les recettes pécuniaires encaissées pour le compte du procureur général du Canada ne font pas partie de ces sommes.

2 Les résultats ont été modifiés pour mieux refléter les recettes totales du BIA.

En 2019-2020, pour chaque dollar payé en rémunération, le BIA a perçu 19,53 \$, soit 1,99 \$ de plus qu'en 2018-2019. De plus, chaque ETC a généré en moyenne 988 553 \$ en recettes au cours de l'exercice, comparativement à 860 779 \$ lors de l'exercice précédent.

L'amélioration des résultats s'explique par une hausse des sommes perçues pour le Fonds de la sécurité routière en raison de l'augmentation du nombre de constats signifiés pour les infractions reliées aux cinémomètres photographiques et aux systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

# 3. LES RESSOURCES UTILISÉES

Veillez prendre note que la plupart des données présentées dans la section *Les ressources utilisées* sont comprises dans les données relatives aux ressources humaines et budgétaires du rapport annuel de gestion du Ministère.

## 3.1 Utilisation des ressources humaines

### Répartition de l'effectif par secteur d'activité

**Effectif au 31 mars, y compris le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiantes et étudiants et des stagiaires<sup>1</sup>**

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2019-2020	2018-2019	ÉCART
Direction générale	5	3	2
Gestion des infractions	70	69	1
Soutien aux opérations	65	59	6
Perception des amendes	95	106	(11)
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>237</b>	<b>(2)</b>

<sup>1</sup> Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice.

### Effectif transposé en équivalent temps complet (ETC)

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2019-2020	2018-2019	ÉCART
Direction générale	3,97	3,37	0,60
Gestion des infractions	63,19	66,07	(2,88)
Soutien aux opérations	62,97	55,37	7,60
Perception des amendes	93,44	99,57	(6,13)
<b>Total</b>	<b>223,57</b>	<b>224,38</b>	<b>(0,81)</b>

Au 31 mars 2020, le BIA comptait 235 membres du personnel en poste, soit deux de moins qu'en 2018-2019. L'effectif utilisé au cours de la dernière année représente 223,57 ETC, soit 0,81 ETC de moins comparativement à l'exercice précédent.

## 3.2 Utilisation des ressources financières

### Budget et dépenses par secteur d'activité

SECTEUR	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2019-2020 <sup>1,2</sup>	DÉPENSES RÉELLES 2019-2020 <sup>3,4</sup>	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019	ÉCART DÉPENSES RÉELLES	VARIATION
Direction générale	352	324	317	7	2,2 %
Gestion des infractions	2 979	2 519	3 003	(484)	-16,1 %
Soutien aux opérations	3 067	2 998	2 710	288	10,6 %
Perception des amendes	4 824	4 487	4 924	(437)	-8,9 %
<b>Total (k\$)</b>	<b>11 222</b>	<b>10 328</b>	<b>10 954</b>	<b>(626)</b>	<b>-5,7 %</b>
Immobilisations	10	-	-	-	-
<b>Total (k\$)</b>	<b>11 232</b>	<b>10 328</b>	<b>10 954<sup>5</sup></b>	<b>(626)</b>	<b>-5,7 %</b>
Créances douteuses (k\$)	5 000	19 317	19 693	(376)	-1,9 %

1 Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.

2 Le budget inclut des dépenses de 2272 k\$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

3 Données préliminaires.

4 Ces données incluent les dépenses de 2119 k\$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

5 Cette donnée provient des comptes publics, volume 2, 2018-2019.

### Budget et dépenses par catégorie de dépenses

CATÉGORIE DE DÉPENSES	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2019-2020 <sup>1,2</sup>	DÉPENSES RÉELLES 2019-2020 <sup>3,4</sup>	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 <sup>5</sup>	ÉCART DÉPENSES RÉELLES	VARIATION
Rémunération	9 125	8 708	9 502	(794)	-8,4 %
Fonctionnement <sup>6</sup>	2 097	1 620	1 452	168	11,6 %
Immobilisations	10	-	-	-	-
<b>Total (k\$)</b>	<b>11 232</b>	<b>10 328</b>	<b>10 954</b>	<b>(626)</b>	<b>-5,7 %</b>
Créances douteuses (k\$)	5 000	19 317	19 693	(376)	-1,9 %

1 Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.

2 Le budget inclut des dépenses de 2272 k\$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

3 Données préliminaires.

4 Ces données incluent les dépenses de 2119 k\$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

5 Ces données proviennent des comptes publics, volume 2, 2018-2019.

6 Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services administratifs du ministère de la Justice.

En 2019-2020, les dépenses du BIA ont totalisé 10 328 k\$, ce qui représente une diminution de plus de 626 k\$ par rapport à 2018-2019, soit environ 5,7 %. Cette baisse s'explique par une modification dans la méthode de refacturation au Fonds de la sécurité routière pour le traitement des constats reliés aux cinémomètres photographiques, laquelle tient compte de la volumétrie des dossiers traités par le BIA. De plus, la dépense pour créances douteuses a diminué de 376 k\$ au cours de la période, ce qui représente une baisse de près de 2 % comparativement à l'exercice précédent.

## Les revenus et les recettes

### Revenus et recettes assujettis au fonds général du Fonds consolidé du revenu

Le tableau suivant présente les revenus et les recettes correspondant à l'ensemble des sommes dues à l'État ou recouvrées au cours du dernier exercice financier. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés aux fins de non-réalisation de revenus ainsi que les sommes non assujetties au fonds général du Fonds consolidé du revenu (FCR).

ÉLÉMENT	2019-2020	2018-2019	2017-2018	ÉCART 2018-2019 2019-2020	VARIATION 2018-2019 2019-2020
Revenus (M\$)	146,0	158,1	151,7	(12,1)	-7,7 %
Recettes (M\$)	133,0	131,2	121,4	1,8	1,4 %
Ratio recettes/revenus (%)	91,1	83,0	80,0		

En 2019-2020, les revenus du BIA ont diminué 12,1 M\$ et les recettes ont augmenté de 1,8 M\$, comparativement aux résultats obtenus lors du précédent exercice financier.

Cette baisse des revenus est attribuable à la diminution du volume de jugements reçus comportant des amendes élevées. Quant à l'augmentation du ratio, elle s'explique par une hausse du nombre de jugements pénaux reçus dont le taux de règlement est élevé.

### Recettes pécuniaires non assujetties au fonds général du Fonds consolidé du revenu

Le tableau ci-dessous présente les sommes non assujetties au fonds général du Fonds consolidé du revenu, perçues et récupérées par le BIA. Ces sommes ne sont pas incluses dans les données financières du Ministère.

CATÉGORIE DE RECETTES	2019-2020	2018-2019	2017-2018	ÉCART 2018-2019 2019-2020	VARIATION 2018-2019 2019-2020
Recettes non assujetties au Fonds consolidé du revenu <sup>1</sup> (M\$)	74,4	48,5	32,2	25,9	53,4 %

<sup>1</sup> Les recettes pécuniaires encaissées pour le compte du procureur général du Canada ne font pas partie de ces sommes.

Au cours de l'année 2019-2020, pour cette catégorie, le BIA a perçu plus de recettes que lors du précédent exercice. Cette augmentation est notamment attribuable à la hausse des sommes perçues pour le Fonds de la sécurité routière, en raison de l'augmentation du nombre de constats pour des infractions relevées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges (radars photo).

### Valeur des règlements non pécuniaires

Le tableau suivant présente la valeur des règlements non pécuniaires que le BIA a récupérée. Ces sommes sont fournies à titre indicatif et elles ne sont pas incluses dans les données financières du Ministère.

CATÉGORIE DE RÈGLEMENTS	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Valeur des règlements <sup>1</sup> en travaux compensatoires (M\$)	23,3	19,8	24,4
Valeur des règlements <sup>1</sup> en jours d'emprisonnement (M\$)	1,2	2,1	2,7

<sup>1</sup> La valeur des règlements inclut l'ensemble des règlements non pécuniaires du BIA, à l'exception de ceux liés aux jugements du procureur général du Canada.

Par le programme de travaux compensatoires, si un débiteur ou une débitrice ne peut payer l'amende et les frais additionnels auxquels cette personne a été condamnée, il ou elle peut s'acquitter du paiement des sommes dues en effectuant des travaux compensatoires. Pour y avoir accès, cette personne doit démontrer au percepteur des amendes qu'elle n'a pas les moyens financiers d'acquitter l'amende et les frais additionnels auxquels elle a été condamnée. Si le percepteur des amendes évalue qu'il y a en effet une incapacité financière du débiteur ou de la débitrice, un engagement à effectuer des travaux compensatoires sera signé.

En dernier recours et selon la nature de l'infraction, l'emprisonnement à défaut de paiement d'une amende est possible pour toute infraction à l'égard d'une loi ou d'un règlement du Québec ou d'une municipalité.

## Les comptes débiteurs

Les données suivantes portent sur la valeur des créances recouvrables sous la responsabilité du BIA.

La première partie du tableau présente les comptes débiteurs assujettis au fonds général du Fonds consolidé du revenu (FCR) inclus dans les données financières du ministère de la Justice. La deuxième partie présente les comptes débiteurs non assujettis au fonds général du FCR, mais dont le recouvrement est sous la responsabilité du BIA. Les données sont incluses dans les données financières de chaque bénéficiaire à qui le BIA distribue les sommes perçues. Ces bénéficiaires sont notamment le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels ou le Fonds de la sécurité routière ainsi que les autres poursuivants, tels que les ordres professionnels, l'Autorité des marchés financiers (AMF) et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

### Comptes débiteurs sous la responsabilité du BIA au 31 mars 2020

TYPE DE CRÉANCES	DÉBITEURS DE MOINS DE 50 K\$ ET DÉBITEURS DE PLUS DE 50 K\$ NON ASSUJETTIS À LA PPNRR	DÉBITEURS DE 50 K\$ ASSUJETTIS À LA PPNRR	TOTAL	PROVISIONS <sup>1</sup>	TOTAL NET
	DOSSIERS ACTIFS				
<b>Comptes débiteurs assujettis au fonds général du Fonds consolidé du revenu</b>					
Frais judiciaires	46,7	7,2	53,9	19,8	34,1
Code de la sécurité routière	28,6	0,0	28,6	7,0	21,6
Code criminel	35,6	1,6	37,2	14,7	22,5
Diverses lois	120,4	289,4	409,8	327,2	82,6
Aide aux victimes d'actes criminels	0,9	0,2	1,1	0,6	0,5
Contribution pénale	13,3	12,7	26,0	13,5	12,5
<b>Sous-total (M\$)</b>	<b>245,5</b>	<b>311,1</b>	<b>556,6</b>	<b>382,8</b>	<b>173,8</b>
<b>Autres bénéficiaires</b>					
Frais judiciaires	7,3	0,0	7,3	s. o.	7,3
Code de la sécurité routière	7,3	0,0	7,3	s. o.	7,3
Code criminel	56,9	0,0	56,9	s. o.	56,9
Diverses lois	108,3	19,1	127,4	s. o.	127,4
<b>Sous-total (M\$)</b>	<b>179,8</b>	<b>19,1</b>	<b>198,9</b>	<b>s. o.</b>	<b>198,9</b>
<b>Total général (M\$)</b>	<b>425,3</b>	<b>330,2</b>	<b>755,5</b>	<b>382,8</b>	<b>372,7</b>

<sup>1</sup> Les provisions incluent la provision pour créances douteuses (71,7 M\$) et la provision pour non-réalisation de revenus (PPNRR) (311,1 M\$). Elles sont calculées au 31 mars 2020.

Au 31 mars 2020, les comptes débiteurs du MJQ sous la responsabilité du BIA et destinés au fonds général du Fonds consolidé du revenu (FCR) totalisent 173,8 M\$ net. Ils atteignaient 180,6 M\$ à la fin du précédent exercice.

Pour leur part, les comptes débiteurs pour les autres bénéficiaires s'élèvent à 198,9 M\$. Ainsi, le total net des comptes débiteurs destinés au FCR et aux autres bénéficiaires s'établit à 372,7 M\$.

### 3.3 Le volume des activités

#### Volume des activités relatives aux infractions

ACTIVITÉ	2019-2020	2018-2019	2017-2018	ÉCART 2018-2019 2019-2020	VARIATION 2018-2019 2019-2020
<b>Constats d'infraction reçus</b>	<b>252 673</b>	<b>246 460</b>	<b>216 914</b>	<b>6 213</b>	<b>2,5 %</b>
sur support papier	229 132	220 448	189 769	8 684	3,9 %
sur support électronique	23 541	26 012	27 145	(2 471)	-9,5 %
<b>Rapports d'infraction reçus</b>	<b>477 296</b>	<b>222 456</b>	<b>67 360</b>	<b>254 840</b>	<b>114,6 %</b>
sur support papier	34 259	43 084	46 452	(8 825)	-20,5 %
sur support électronique	443 037 <sup>1</sup>	179 372 <sup>2</sup>	20 908 <sup>3</sup>	263 665	147,0 %
<b>Total des constats et rapports d'infraction reçus</b>	<b>729 969</b>	<b>468 916</b>	<b>284 274</b>	<b>261 053</b>	<b>55,7 %</b>
<b>Constats d'infraction délivrés</b>	<b>474 524</b>	<b>213 690</b>	<b>65 733</b>	<b>260 834</b>	<b>122,1 %</b>
<b>Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec</b>	<b>168 150</b>	<b>142 895</b>	<b>140 070</b>	<b>25 255</b>	<b>17,7 %</b>

1 Inclut 430 420 constats délivrés pour des infractions relevées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

2 Inclut 166 686 constats délivrés pour des infractions relevées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

3 Inclut 8 000 constats délivrés pour des infractions relevées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

En 2019-2020, la volumétrie totale des constats et rapports d'infraction reçus a augmenté de près de 56 % comparativement à l'année précédente. Cette hausse s'explique par l'augmentation du nombre de rapports d'infraction reçus sur support électronique pour des infractions constatées par cinémomètres photographiques ou par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges. Le nombre de rapports d'infraction reçus sur support papier est passé de 43 084 en 2018-2019 à 34 259 en 2019-2020<sup>1</sup>. Cette diminution est attribuable à des enjeux de disponibilité de la main-d'œuvre. Pour régulariser cette situation, le BIA a réaffecté des ressources aux activités de gestion des infractions au cours de la période.

De plus, au cours de la dernière année, le BIA a transféré 168 150 dossiers pour jugement à la Cour du Québec, ce qui représente une augmentation de 17,7 % comparativement à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique par l'augmentation du nombre de constats signifiés pour des infractions relevées par radars photo.

1 Dans les faits, le nombre de rapports d'infraction sur support papier reçus au BIA est demeuré relativement stable. Plusieurs rapports n'ont toutefois pas été enregistrés dans le système d'information duquel sont extraites les données avant la fin de l'année financière.

## Volume des jugements reçus entraînant la condamnation à une amende ou à une suramende compensatoire

CATÉGORIE	2019-2020	2018-2019	2017-2018	ÉCART 2018-2019 2019-2020	VARIATION 2018-2019 2019-2020
<b>Matière pénale</b>					
Provenant de la Cour du Québec	192 870	186 969	166 288	5 901	3,2 %
Provenant des cours municipales <sup>1</sup>	19 587	17 260	17 337	2 327	13,5 %
<b>Sous-total</b>	<b>212 457</b>	<b>204 229</b>	<b>183 625</b>	<b>8 228</b>	<b>4,0 %</b>
<b>Matière criminelle</b>					
Provenant de la Cour du Québec	19 010	67 072	92 297	(48 062)	-71,7 %
<b>Total général</b>	<b>231 467</b>	<b>271 301</b>	<b>275 922</b>	<b>(39 834)</b>	<b>-14,7 %</b>

<sup>1</sup> Il s'agit des jugements transférés au BIA pour exécution en vertu de l'entente-cadre convenue avec les cours municipales.

Pour l'exercice financier 2019-2020, le BIA a reçu 231 467 jugements entraînant une condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle, ce qui représente une diminution de 14,7 % comparativement aux résultats de l'exercice précédent. La diminution du nombre total de jugements reçus s'explique par une diminution de plus de 70 % du volume de jugements reçus en matière criminelle.

La diminution du nombre de jugements en matière criminelle comportant une peine pécuniaire est liée à la nouvelle disposition introduite au Code criminel, entrée en vigueur le 21 juillet 2019. Celle-ci permet au tribunal, d'office ou sur demande de la personne contrevenante, d'ordonner que celle-ci n'ait pas à verser de suramende compensatoire.

## Volume des jugements fermés<sup>1</sup>

CATÉGORIE	2019-2020	2018-2019	2017-2018	ÉCART 2018-2019 2019-2020	VARIATION 2018-2019 2019-2020
<b>Matière pénale</b>					
Provenant de la Cour du Québec	189 643	185 900	160 520	3 743	2,0 %
Provenant des cours municipales <sup>2</sup>	17 584	16 702	16 664	882	5,3 %
<b>Sous-total</b>	<b>207 227</b>	<b>202 602</b>	<b>177 184</b>	<b>4 625</b>	<b>2,3 %</b>
<b>Matière criminelle</b>					
Provenant de la Cour du Québec	21 074	56 017	62 987	(34 943)	-62,4 %
<b>Total général</b>	<b>228 301</b>	<b>258 619</b>	<b>240 171</b>	<b>(30 318)</b>	<b>-11,7 %</b>

<sup>1</sup> Un jugement est considéré comme fermé s'il a un solde nul ou s'il a été fermé administrativement.

<sup>2</sup> Il s'agit des jugements transférés au BIA pour exécution en vertu de l'entente-cadre convenue avec les cours municipales.

En 2019-2020, 228 301 jugements ont été fermés, ce qui représente une diminution de 11,7 % comparativement à l'exercice précédent, soit 30 318 jugements de moins qu'en 2018-2019.

La diminution du nombre de fermetures des jugements en matière criminelle s'explique par la suspension des activités d'exécution des jugements visés par l'arrêt *R. c. Boudreault* ainsi que par le nombre de jugements reçus.

Pour sa part, le nombre de jugements fermés en matière pénale a augmenté de 2,3 % par rapport à l'exercice précédent.

## Les services à la population

### Appels téléphoniques reçus et traités par le Centre contact clients et les bureaux régionaux

ÉLÉMENT	2019-2020	2018-2019	2017-2018	ÉCART 2018-2019 2019-2020	VARIATION 2018-2019 2019-2020
<b>Centre contact clients</b>					
Appels reçus	340 495	293 650	251 018	46 845	16,0 %
Appels traités	316 404	285 645	246 565	30 759	10,8 %
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus (%)	92,9	97,3	98,2	s. o.	-4,5 %
Moyenne quotidienne d'appels traités	1 271	1 152	1 002	119	10,3 %
<b>Bureaux régionaux</b>					
Appels reçus	187 468	217 351	208 975	(29 883)	-13,7 %
Appels traités	159 573	185 120	178 870	(25 547)	-13,8 %
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus (%)	85,1	85,2	85,6	s. o.	-0,1 %
Moyenne quotidienne d'appels traités	641	746	727	(105)	-14,1 %
<b>Total général</b>					
<b>Appels reçus</b>	<b>527 963</b>	<b>511 001</b>	<b>459 993</b>	<b>16 962</b>	<b>3,3 %</b>
<b>Appels traités</b>	<b>475 977</b>	<b>470 765</b>	<b>425 435</b>	<b>5 212</b>	<b>1,1 %</b>

En 2019-2020, le Centre contact clients et les bureaux régionaux ont reçu près de 528 000 appels, soit environ 17 000 appels de plus qu'en 2018-2019, ce qui représente une augmentation de 3,3 % au cours du dernier exercice.

Ainsi, en 2019-2020, le BIA a maintenu une proportion d'appels traités équivalente au nombre d'appels reçus, comparativement à l'année précédente.



## 4. ANNEXE

### 4.1 Indicateurs de la Convention de performance et d'imputabilité (CPI) exclus de la reddition de comptes

#### SERVICES À LA CLIENTÈLE

Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir.

#### FINANCIERS

Coût unitaire par dollar perçu

Rapport comptes débiteurs / revenus

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

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

