



Rapport annuel de gestion
2006-2007

www.amendes.qc.ca

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.

ISBN : 978-2-550-51602-6 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-51603-3 (PDF)

ISSN : 1718-9349 (imprimé)

ISSN : 1718-9357 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2007

© 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.

Message du sous-ministre associé
aux services à l'organisation

Madame Danièle Montminy
Sous-ministre de la Justice
Sous-procureure générale
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec)

Madame la 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 2007.

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

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



Fernand Archambault

Québec, le 15 octobre 2007

Message du directeur général

C'est avec plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé « Bureau », pour l'exercice terminé le 31 mars 2007.

Tout au long de l'année, le *Plan d'action 2006-2007* a servi de cadre de référence au personnel du Bureau pour la réalisation de ses activités.

Bien que divers événements et circonstances, souvent hors de notre contrôle, ne nous ont pas permis d'atteindre tous les objectifs dont l'équipe de direction a convenu en début d'année, la plupart des activités prévues ont été réalisées ou sont en cours de réalisation.

En matière de performance financière, nous avons été en mesure d'exercer un contrôle sur les dépenses engagées pour couvrir les créances douteuses et ainsi dépasser, cette année encore, l'objectif fixé.

Au chapitre de la gestion des infractions, le Bureau a pu traiter tous les rapports d'infraction dans les délais requis. Il en a été de même pour l'exécution des jugements, où une première action a été réalisée dans tous les nouveaux dossiers.

Il importe également de mentionner la réussite de l'implantation de la deuxième phase du Système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA), laquelle touche principalement la gestion des infractions. Depuis, le personnel du Bureau travaille dans un environnement numérique lui permettant d'avoir une vue d'ensemble de tous les dossiers d'une même personne. Par ailleurs, en ce qui concerne l'amélioration du service à la clientèle, l'implantation de la phase 2 du SGIPA a permis d'accélérer la gestion de l'enregistrement des plaidoyers et du paiement des amendes avant jugement.

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

Le directeur général,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Bellemare', with a stylized flourish at the end.

Richard Bellemare

Québec, le 15 octobre 2007

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| Déclaration de la direction | 69 |
| Rapport de validation de la Direction de la vérification interne | 71 |
| Introduction | 73 |
| 1.0 Le Bureau des infractions et amendes | 73 |
| 1.1 Les ressources disponibles et leur utilisation | 74 |
| 1.1.1 Le budget | 74 |
| 1.1.2 L'effectif | 74 |
| 1.2 Le volume des activités | 75 |
| 1.2.1 Les infractions | 75 |
| 1.2.2 Les dossiers en perception | 76 |
| 1.2.3 Les services à la population | 77 |
| 1.3 Les revenus et les recettes | 77 |
| 1.4 Les résultats atteints par rapport aux objectifs fixés dans le <i>Plan d'action 2006-2007</i> du Bureau | 78 |
| 1.4.1 Les résultats en matière d'exécution des jugements | 78 |
| 1.4.2 Les résultats en matière de service à la clientèle | 79 |
| 1.4.3 Les résultats en matière de performance | 82 |
| 1.5 Les résultats obtenus au regard de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> du Bureau | 83 |
| 1.6 Les actions privilégiées pour atteindre les objectifs | 84 |
| 1.6.1 Les actions privilégiées concernant l'utilisation des nouvelles technologies | 84 |
| 1.6.2 Les actions privilégiées concernant la consolidation de la gestion | 85 |
| 1.6.3 Les actions privilégiées concernant la valorisation des ressources humaines | 86 |
| 1.7 Les comparaisons avec d'autres organisations | 87 |
| 1.8 Les facteurs de contingence | 87 |
| 1.8.1 L'impartition aux cours municipales du traitement de certains constats d'infraction délivrés sur les routes numérotées de leur territoire | 87 |
| 1.8.2 La récente modification du Code de procédure pénale pour l'introduction d'un nouveau régime d'instruction | 87 |
| 1.8.3 Les conséquences de la négociation des conditions de travail des policiers de la SQ | 87 |
| Conclusion | 87 |
| Annexe | 89 |
| Indicateurs de la convention de performance et d'imputabilité exclus de la reddition de comptes 2006-2007 | 89 |

Liste des tableaux

| | | |
|----------------------|--|----|
| Tableau I : | Enveloppe budgétaire | 74 |
| Tableau II : | Enveloppe de l'effectif | 74 |
| Tableau III : | Volume des activités relatives aux infractions | 75 |
| Tableau IV : | Volume des activités relatives à la perception des amendes | 76 |
| Tableau V : | Appels téléphoniques sans frais au centre d'appels | 77 |
| Tableau VI : | Revenus et recettes | 77 |

Déclaration de la direction

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité du directeur général ainsi que des membres du comité de direction du Bureau des infractions et amendes. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, sur l'intégralité et sur la présentation adéquate des résultats et de l'information qui y sont présentés.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2006-2007* décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, la structure organisationnelle et les ressources du Bureau. Il fait état des objectifs, des cibles, des indicateurs et des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2006-2007*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et de la *Convention de performance et d'imputabilité*.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité des résultats et de l'information, 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, les résultats et l'information présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2007.



Richard Bellemare
Directeur général



Paul-André Alain
Directeur de la gestion des infractions



Victor Arbour
Directeur du soutien aux opérations



Danielle Dupont
Chef du service de l'administration des constats



Marie Boivin
Directrice de la perception des amendes



M^e Pierre Proulx
Conseiller juridique



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



Joanne Giguère
Conseillère en gestion

Québec, le 15 octobre 2007

Rapport de validation de la Direction
de la vérification interne

Madame Danièle Montminy
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 2006-2007* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2007. 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 2006-2007* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,


Francine Asselin, CA

Québec, le 24 octobre 2007

Bureau des infractions et amendes

INTRODUCTION

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 2006-2007 a été produit et sera déposé à l'Assemblée nationale au cours de l'exercice 2007-2008 : le Bureau en a fait son cadre de référence tout au long de l'année. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le Bureau effectue sa reddition de comptes.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du Bureau à la sous-ministre et au ministre est exercée au moyen du rapport annuel de gestion. Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du Bureau.

Par le présent rapport, le Bureau souhaite, d'une part, faire état de l'évolution de la situation au regard des dispositions et des engagements compris dans la CPI et dans le *Plan d'action 2006-2007* et, d'autre part, fournir de l'information concernant la gestion de l'utilisation des ressources et le volume des activités du Bureau.

Par ailleurs, compte tenu du contexte et des conditions qui ont prévalu en 2006-2007, le Bureau a choisi de ne pas suivre certains indicateurs identifiés dans la CPI ou dans la planification triennale 2004-2007. Un tableau présenté en annexe précise les indicateurs qui ont été retranchés de la reddition de comptes.

1.0 LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

À titre de participant à l'administration de la justice, le Bureau des infractions et amendes a comme mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction relevant principalement du DPCC, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1), et d'exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Dans le cadre de 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.

1.1 LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

1.1.1 Le budget

Tableau I
Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

| Éléments | Crédits alloués (\$)¹ | | | Dépenses effectuées (\$) | | | Taux d'utilisation des crédits alloués (%) | | |
|----------------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|-----------------|-----------------|--|--------------|-------------|
| | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 |
| Traitements | 6 721,0 | 5 222,9 | 6 212,9 | 6 610,7 | 5 904,9 | 6 209,1 | 98,4 | 113,1 | 99,9 |
| Fonctionnement² | 2 673,2 | 2 963,8 | 3 005,4 | 2 486,7 | 2 671,7 | 2 167,6 | 93,0 | 90,1 | 72,1 |
| Sous-total | 9 394,2 | 8 186,7 | 9 218,3 | 9 097,4 | 8 576,6 | 8 376,7 | 96,8 | 104,8 | 90,9 |
| Immobilisations | 3 336,3 | 5 507,5 | 6 204,3 | 1 476,6 | 3 240,3 | 3 912,5 | 44,3 | 58,8 | 63,1 |
| Total | 12 730,5 | 13 694,2 | 15 422,6 | 10 574,0 | 11 816,9 | 12 289,2 | 83,1 | 86,3 | 79,7 |
| Dépenses pour créances douteuses | 5 500,0 | 6 500,0 | 6 500,0 | 5 332,9 | 5 308,1 | (2 816,0) | 97,0 | 81,7 | - |

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

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

1.1.2 L'effectif

Tableau II
Enveloppe de l'effectif

| | Cibles de l'effectif utilisé | | | | Effectif utilisé | | | | | | |
|--------------|------------------------------|-----------------|------------------|-----------|------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-----------|
| | 2006-2007 | 2005-2006 | | 2004-2005 | 2006-2007 | | 2005-2006 | | | 2004-2005 | |
| | Total ETC | Total ETC prévu | Total ETC révisé | Total ETC | Nombre | % | Nombre | % prévu | % révisé | Nombre | % |
| Total | 183,7¹ | 185² | 171² | nd | 189,9 | 103,4 | 174,1 | 94,1 | 101,8 | 184,7 | nd |

1. Pour l'exercice 2006-2007, l'effectif régulier autorisé est de 143 ETC. Cependant, le Ministère a octroyé au Bureau une cible de l'effectif utilisé de 183,7 ETC, qui n'a pas été révisée en cours d'exercice.

2. Pour l'exercice 2005-2006, l'effectif régulier autorisé est de 145 ETC. Cependant, le Ministère a octroyé au Bureau une cible de l'effectif utilisé de 185 ETC. En cours d'exercice, ce nombre a été réduit de 14 ETC, pour tenir compte de la grève des employés du Bureau. La nouvelle cible a donc été fixée à 171 ETC.

L'effectif total en place, au 31 mars 2007, se chiffrait à 191 personnes. De ce nombre, 63 étaient des employés occasionnels, soit 33,0 %.

L'effectif utilisé est supérieur de 3,4 % par rapport à la cible.

1.2 LE VOLUME DES ACTIVITÉS

1.2.1 Les infractions

Tableau III
Volume des activités relatives aux infractions

| Éléments | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 | Variation 2006-2007/2005-2006 | |
|---|----------------|----------------|--------------------|----------------------------------|--------------|
| | | | | Nombre | % |
| Constats d'infraction signifiés sur-le-champ | | | | Nombre | % |
| Reçus au Bureau | 187 741 | 69 101 | 396 147 | 118 640 | 171,7 |
| Transférés dans les municipalités | 34 977 | 13 214 | 7 280 ¹ | 21 763 | 164,7 |
| Sous-total | 222 718 | 82 315 | 403 427 | 140 403 | 170,6 |
| Rapports d'infraction reçus au Bureau | 72 025 | 124 076 | 47 368 | (52 051) | (42,0) |
| Total des constats et rapports d'infraction | 294 743 | 206 391 | 450 795 | 88 352 | 42,8 |
| Constats au long signifiés par le Bureau | 57 944 | 120 115 | 40 727 | (62 171) | (51,8) |
| Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec | 84 014 | 91 874 | 161 787 | (7 860) | (8,6) |

1. Pour les constats d'infractions gérés dans les cours municipales, les données de 2004-2005 couvrent une période de sept mois, les premiers paiements ayant été reçus en septembre 2004.

Le nombre total de constats et de rapports d'infraction a augmenté de 42,8 % par rapport à l'exercice antérieur. Rappelons que l'an passé, il y a eu une baisse attribuable aux moyens de pression exercés par les policiers de la SQ. Une entente est survenue en juillet 2006, mettant ainsi fin aux moyens de pression.

1.2.2 Les dossiers en perception

Tableau IV
Volume des activités relatives à la perception des amendes

| Catégories | Jugements avec condamnation à l'amende | | | | Variation 2006-2007/2005-2006 | |
|---------------------------------|--|------------------------|------------------------|-----------------|----------------------------------|--|
| | 2006-2007 ¹ | 2005-2006 ¹ | 2004-2005 ² | Nombre | % | |
| Pénal | | | | | | |
| Provenant de la Cour du Québec | 107 298 | 190 403 | 49 201 | (83 105) | (43,6) | |
| Provenant des cours municipales | 8 739 | 3 575 | 2 266 | 5 164 | 144,4 | |
| Sous-total pénal | 116 037 | 193 978 | 51 467 | (77 941) | (40,2) | |
| Criminel | 31 136 | 32 350 | 30 001 | (1 214) | (3,8) | |
| Total | 147 173 | 226 328 | 81 468 | (79 155) | (35,0) | |

1. Pour les années 2005-2006 et 2006-2007, les données proviennent du SGIPA. Elles excluent les dossiers réglés de façon non pécuniaire (travaux compensatoires ou jours de prison), 8 520 pour 2005-2006 et 9 336 pour 2006-2007.

2. Pour l'année 2004-2005, les données proviennent du Système d'information de gestion et de la Direction générale des services de justice.

Le nombre de jugements avec condamnation à l'amende a diminué de 35,0 % par rapport à l'an passé. La diminution est attribuable essentiellement à la diminution de 40,2 % des jugements en matière pénale. Rappelons qu'exceptionnellement, l'an passé, le nombre de jugements rendus était plus élevé qu'à l'habitude. En effet, une opération spéciale avait permis de rendre une grande quantité de jugements pour combler les retards accumulés dans le traitement des dossiers en attente de jugement. Soulignons également que l'an passé, il y a eu un rattrapage effectué dans le traitement des dossiers contestés.

1.2.3 Les services à la population

Tableau V
Appels téléphoniques sans frais au centre d'appels¹ (appels traités)

| Éléments | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 | Variation 2006-2007/2005-2006 | |
|---------------------|-----------|------------------|-----------|----------------------------------|-------|
| | | | | Nombre | % |
| Centre d'appels | 133 664 | 129 615 | 144 038 | 4 049 | 3,1 |
| Moyenne quotidienne | 541 | 579 ² | 581 | (38) | (6,6) |

- Données qui excluent les appels traités dans les bureaux régionaux des infractions et amendes, soit 99 977 en 2006-2007, et 111 350 en 2005-2006.
- Pour calculer la moyenne, le nombre de jours de travail a été réduit du nombre de jours de grève (23) des fonctionnaires du Bureau.

1.3 LES REVENUS⁴ ET LES RECETTES⁵

Tableau VI
Revenus et recettes (en millions de dollars)

| Éléments | Au 31 mars | | | Variation 2006-2007/2005-2006 | |
|-----------------------|------------|------|------|----------------------------------|--------|
| | 2007 | 2006 | 2005 | \$ | % |
| Revenus ¹ | 78,3 | 99,5 | 83,5 | (21,2) | (21,3) |
| Recettes ¹ | 79,2 | 77,5 | 90,0 | 1,7 | 2,2 |

- Données qui excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et jours de prison), les revenus provisionnés de 100 000 \$ et plus et les sommes non assujetties au fonds consolidé du revenu.

Les recettes ont augmenté de 2,2 %, et les revenus ont diminué de 21,3 %.

Plusieurs éléments peuvent expliquer la diminution des revenus :

- la baisse importante du nombre de jugements rendus par rapport à 2005-2006 : rappelons que l'an passé, un grand nombre de jugements ont été rendus pour combler les retards accumulés dans le traitement des dossiers par défaut en attente de jugement ; de plus il y a eu, pour la même période, un rattrapage effectué dans le traitement des dossiers contestés ;

- comme l'an passé, les moyens de pression exercés par les policiers de la SQ ont affecté les revenus à la baisse ;
- le 2 octobre 2006, l'entrée en vigueur du nouveau régime concernant le traitement des constats d'infraction a eu des conséquences sur les activités du Bureau : en effet, la signification a dû être prise en charge par le Bureau ; les délais requis pour procéder à la signification des constats et inscrire les revenus se sont donc grandement allongés. Ainsi, les revenus provenant du règlement de plusieurs constats émis en 2006-2007 seront comptabilisés dans l'exercice financier 2007-2008.

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

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

1.4 LES RÉSULTATS ATTEINTS PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS FIXÉS DANS LE PLAN D'ACTION 2006-2007 DU BUREAU

1.4.1 Les résultats en matière d'exécution des jugements

| Objectif | | | | | | |
|---|-----------|-----------|--|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Réduire le nombre de jugements en cours d'exécution | | | | | | |
| Cibles | | | Indicateur | Résultats | | |
| 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 | | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 |
| 228 503 | 230 536 | 233 215 | Nombre de jugements en cours d'exécution | 253 643 Cible non atteinte | 268 294 Cible non atteinte | 222 725 Cible dépassée |

Résultat commenté

Un écart de 25 140 est observé par rapport à la cible. L'opération spéciale de rattrapage effectuée en 2005-2006 en ce qui concerne le prononcé des jugements en matière pénale a généré un inventaire important de jugements à traiter, ce qui s'est répercuté sur les résultats de la présente année.

| Objectif | | | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|---|------------------------------|-----------------------------------|------------|
| Réduire les délais moyens de traitement des dossiers | | | | | | | |
| Éléments | Cibles | | | Indicateurs | Résultats | | |
| | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 | | 2006-2007 ¹ | 2005-2006 | 2004-2005 |
| Traitement d'un rapport d'infraction | 50 jours | 50 jours | nd | Délai moyen entre la date de réception d'un rapport d'infraction et la date d'émission d'un constat | 44,4 jours Cible atteinte | 74,2 jours Cible non atteinte | 54,5 jours |
| Administration d'un constat | 95 jours | 95 jours | nd | Délai moyen entre la date de réception d'un constat et la date de transmission pour jugement | 61,2 jours Cible atteinte | 129,3 jours Cible non atteinte | 96,3 jours |

1. Données couvrant la période d'avril à septembre 2006 inclusivement.

Résultats commentés

Depuis octobre 2006, il n'est plus possible de produire de statistiques significatives concernant les délais moyens de traitement des dossiers. En effet, dans une même période, le Bureau a dû faire face à plusieurs facteurs de changement, soit :

- la reprise de la signification des constats d'infractions émis par la SQ, due à l'entrée en vigueur de la Loi modifiant le Code de procédure pénale et la Loi sur les tribunaux judiciaires, en octobre 2006 ;

- l'implantation du SGIPA pour la gestion des infractions, en juin 2006, et le début de la saisie des constats d'infraction signifiés, en octobre 2006 ;
- le changement de poursuivant, dû à l'entrée en vigueur de la Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales le 15 mars 2007.

Ces changements dans la gestion des infractions ont occasionné des retards importants dans le processus de saisie.

1.4.2 Les résultats en matière de service à la clientèle

| Objectif | | | Augmenter le pourcentage des appels téléphoniques répondus en 2 minutes ou moins (centre d'appels) | | | |
|-----------|-----------|-----------|--|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Cibles | | | Indicateur | Résultats | | |
| 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 | | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 |
| 81,0% | 80,0% | 80,0% | Appels téléphoniques répondus en deux minutes ou moins par rapport au total des appels reçus | 75,2% Cible non atteinte | 45,9% Cible non atteinte | 73,4% Cible non atteinte |

| Objectif | | | Réduire le pourcentage des abandons au téléphone après deux minutes (centre d'appels) | | | |
|-----------|-----------|-----------|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Cibles | | | Indicateur | Résultats | | |
| 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 | | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 |
| 1,5% | 1,9% | 1,9% | Pourcentage d'abandons après deux minutes par rapport au total des appels reçus | 2,0% Cible non atteinte | 6,6% Cible non atteinte | 3,7% Cible non atteinte |

Résultats commentés

Les cibles n'ont pas été atteintes. Toutefois, notons une diminution de 4,6% du taux d'abandon lors de la dernière année. La difficulté éprouvée par le Bureau à respecter ses engagements s'explique, entre autres, par la diminution de l'effectif assigné aux appels. Le Bureau examine diverses avenues de solution afin d'apporter les correctifs nécessaires à cette situation.

Objectif

Augmenter la proportion des correspondances répondues en 30 jours ou moins

| Cibles | | | Indicateur | Résultats | | |
|-----------|-----------|-----------|---|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 | | 2006-2007 ¹ | 2005-2006 | 2004-2005 |
| 98,0% | 97,6% | 97,6% | Pourcentage du nombre de correspondances répondues en 30 jours ou moins par rapport au total des correspondances reçues (constats d'infraction) | 95,1 % Cible non atteinte | 92,8% Cible non atteinte | 96,1 % Cible non atteinte |

1. Données couvrant la période d'avril à septembre 2006 inclusivement. Depuis octobre 2006, il n'est pas possible de produire de statistiques significatives concernant les délais moyens de traitement des dossiers (voir 1.4.1).

Objectif

Maintenir ou améliorer le taux de satisfaction des clients débiteurs et défendeurs

| Cible | Indicateur | Résultat |
|--|--|------------|
| 2006-2007 | | 2006-2007 |
| Avoir maintenu ou amélioré le taux de satisfaction globale des répondants obtenu lors d'un sondage effectué en 2001, soit 92,2 % quant à la qualité des services | Taux de satisfaction globale des clients sur la qualité des services calculé à partir d'un sondage | Non mesuré |

Résultat commenté

Compte tenu des efforts nécessaires pour assurer la mise en place de la phase 2 du SGIPA, aucun sondage n'a pu être réalisé.

Objectif

Instaurer un nouveau service à l'intention des mandants, permettant le transfert électronique massif de données

| Cible | Indicateur | Résultat |
|--|--------------------------|--------------------|
| 2006-2007 | | 2006-2007 |
| Avoir instauré un nouveau service permettant le transfert électronique massif de données | Disponibilité du service | Cible non atteinte |

Résultat commenté

Pour 2006-2007, le Bureau s'était fixé comme cible de rendre disponible son échange d'informations avec le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) pour le traitement des dossiers du

Programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL). Ce service est en production depuis mai 2007.

Objectif

Élaborer un plan de communication (stratégie) pour la promotion des services en ligne

| Cible | Indicateur | Résultat |
|--|----------------------------------|--|
| 2006-2007 | | 2006-2007 |
| Avoir élaboré un plan de communication dont l'objectif sera la promotion des services en ligne | Plan de communication disponible | L'échéance a été reportée en décembre 2007 |

Résultat commenté

Les travaux d'élaboration d'un plan de communication ont été amorcés. Ce plan inclut deux nouveaux dépliants d'information : le premier est destiné à la population et l'autre aux contrôleurs routiers.

Objectif

Rafraîchir le site Internet et rendre plus visibles et conviviaux les mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens par rapport aux services en ligne

| Cible | Indicateur | Résultat |
|--|--------------------------|--|
| 2006-2007 | | 2006-2007 |
| Avoir mis à jour le site Internet et rendu plus visibles et conviviaux les mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens par rapport aux services en ligne | Site Internet mis à jour | L'échéance a été reportée en décembre 2007 |

Résultat commenté

Les travaux sont amorcés.

1.4.3 Les résultats en matière de performance

| Objectif | | | Atteindre le rapport recettes/revenus prévu au plan d'affaires | | | |
|----------|--|--|--|--|--|--|
|----------|--|--|--|--|--|--|

| Cibles | | | Indicateur | Résultats | | |
|-----------|-----------|-----------|--------------------------|---|--|--|
| 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 | | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 |
| 0,912 | 0,907 | 0,900 | Rapport recettes/revenus | 1,01 Cible atteinte : ratio supérieur de 0,098 | 0,779 Cible non atteinte : ratio inférieur de 0,128 | 1,078 Cible atteinte : ratio supérieur de 0,178 |

Résultat commenté

Le rapport recettes/revenus reflète la performance relative à la perception en fonction d'un montant de revenu ; ce rapport s'établit à 1,01. Ce résultat découle d'une hausse des recettes de 2,2 % et d'une diminution de 21,3 % des revenus comparativement à l'an passé. La baisse impor-

tante des revenus est attribuable, entre autres, aux opérations spéciales de l'an passé ; dans ce contexte exceptionnel, un plus grand nombre de jugements qu'à l'habitude ont été rendus.

| Objectif | | | Limiter la dépense pour créances douteuses au montant prévu au plan d'affaires | | | |
|----------|--|--|--|--|--|--|
|----------|--|--|--|--|--|--|

| Cibles | | | Indicateurs | Résultats | | |
|--|-----------|-----------|---|--|---------------------------|---|
| 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 | | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 |
| 9,6 M\$ | 10,6 M\$ | 10,4 M\$ | Montant de la dépense pour créances douteuses observée au cours de l'exercice | 5,3 M\$ Cible atteinte | 5,3 M\$ Cible atteinte | (2,8 M\$) La baisse est due notamment à un changement de méthode de calcul |
| Pour la période 2004-2007 : 30,6 M\$ | | | Montant de la dépense pour créances douteuses observée au cours de la période | Pour la période 2004-2007 : 7,8 M\$ Cible atteinte | | |

Résultats commentés

L'objectif de limiter la dépense pour créances douteuses dont la cible prévue au plan d'affaires était de 9,6 M\$ a été atteint. La dépense s'est limitée à 5,3 M\$. Le Bureau a dépassé très largement son objectif financier puisque la

dépense pour créances douteuses s'est établie pour chacun des deux derniers exercices financiers à 5,3 M\$, soit 9,6 M\$ en économie sur ce qui était prévu au plan d'affaires.

Objectif

Augmenter le ratio de productivité de la main-d'œuvre

| Éléments | Cibles | | | Indicateurs | Résultats | | |
|---------------------------------|------------|------------|------------|--|--|--|---|
| | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 | | 2006-2007 | 2005-2006 | 2004-2005 |
| Rapport recettes et ETC | 550 665 \$ | 526 723 \$ | 502 781 \$ | Rapport recettes et ETC utilisés | 417 062 \$ Cible non atteinte : écart de 24,3 % | 445 146 \$ Cible non atteinte : écart de 15,5 % | 487 280 \$ Cible non atteinte : écart de 3,2 % |
| Rapport recettes et traitements | 13,67 \$ | 13,07 \$ | 12,47 \$ | Rapport recettes et traitements versés (incluant ceux affectés à la dépense en immobilisation) | 10,18 \$ Cible non atteinte | 11,58 \$ Cible non atteinte | 12,79 \$ ¹ Cible atteinte |

1. Lors de la production du rapport annuel 2005-2006, le résultat a été corrigé puisque le montant inscrit au rapport annuel 2004-2005 correspondait au résultat obtenu pour la période d'avril à décembre 2004 et non à celui obtenu pour la période d'avril à mars 2005.

Résultats commentés

La diminution des rapports s'explique par la diminution des recettes au cours des deux dernières années :

- comme l'an passé, les moyens de pression exercés par les policiers de la SQ ont affecté les recettes à la baisse ;
- l'entrée en vigueur du nouveau régime concernant le traitement des constats d'infraction a eu des conséquences sur les activités du Bureau. En effet, la signification a dû être prise en charge par le Bureau : les délais requis pour procéder à la signification des constats et inscrire les recettes se sont donc grandement allongés. Ainsi, certaines recettes de l'année 2006-2007 seront comptabilisées dans l'exercice financier 2007-2008.

1.5 LES RÉSULTATS OBTENUS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS DU BUREAU

Les principaux résultats obtenus sont les suivants :

- le service de traitement des plaintes du Ministère a reçu trois plaintes par téléphone (2005-2006 : cinq plaintes, 2004-2005 : cinq plaintes) ;
- les citoyens ont accès à un service de renseignements téléphoniques sans frais à la grandeur de l'Amérique du Nord, leur permettant de parler à un agent du Bureau selon l'horaire affiché dans les différents points de service, soit les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, et le mercredi de 10 h à 16 h 30 ;
- lors de toute communication téléphonique reçue au Bureau, l'interlocuteur se nomme en précisant à quelle unité administrative il est rattaché. Les retours d'appels, le cas échéant, se font dans un délai ne dépassant pas 24 heures ;
- les résultats du Bureau concernant le temps d'attente des clients dans le contexte d'un appel téléphonique et l'objectif de fournir une réponse à la correspondance dans un délai de 30 jours ont été présentés à la section 1.4.2.

1.6 LES ACTIONS PRIVILÉGIÉES POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS

Les tableaux qui suivent font état des actions posées par le Bureau au regard des moyens d'action prévus dans le *Plan d'action 2006-2007*.

1.6.1 Les actions privilégiées concernant l'utilisation des nouvelles technologies

| Actions prévues | Actions posées |
|---|--|
| Compléter le développement et l'implantation de la livraison 2 du SGIPA | La livraison 2 a été implantée à la fin du mois de juin 2006. |
| Modifier, s'il y a lieu, le SGIPA pour permettre l'application du volet « perception des amendes » de l'entente-cadre avec les municipalités | À l'automne 2006, le SGIPA a été modifié pour permettre de recevoir de façon électronique tous les dossiers d'infraction provenant des municipalités faisant partie de l'entente. |
| Réaliser des interventions visant à faire connaître et à « mobiliser » le potentiel du SGIPA | Tout au cours de l'année, différentes présentations de la solution ont été réalisées afin de faire connaître le potentiel du SGIPA, entre autres, aux représentants des villes de Longueuil et Montréal, au personnel de Revenu Québec ainsi qu'à divers intervenants du Ministère. |
| Réaliser des interventions auprès des mandants concernant la mise en place de la livraison 2 du SGIPA afin de favoriser l'utilisation éventuelle de ce nouveau service, qui permettra notamment le transfert électronique des données | En vue d'instaurer un nouveau service d'échange d'informations électroniques avec ses mandants, le Bureau a d'abord choisi d'amorcer son action auprès du MDDEP, et ce, dans le cadre du projet PIEVAL. Des rencontres sur l'échange électronique de dossiers ont eu lieu en juillet 2006. Le service est en production depuis mai 2007. |

1.6.2 Les actions privilégiées concernant la consolidation de la gestion

| Actions prévues | Actions posées |
|---|--|
| Assurer la prise en charge du traitement des constats et des rapports d'infraction gérés antérieurement par d'autres ministères | Des rencontres ont été amorcées afin d'évaluer la faisabilité du transfert du traitement des constats et des rapports d'infraction du ministère des Transports. |
| Mettre en place la première phase d'un tableau de bord permettant le suivi des principales activités du Bureau | Un appel d'offres a été présenté au mois de décembre 2006. Cependant, lors de l'évaluation des soumissions, il a été décidé d'annuler le processus. Un nouvel appel d'offres est en élaboration. |
| Amorcer les travaux d'un modèle de coût de revient pour les produits et les services du Bureau | Il a été décidé de reporter la conception d'un modèle de coût de revient pour les produits et les services du Bureau dans les mois précédant l'implantation de son tableau de bord. Les analyses requises pour le développement de ces deux outils complémentaires de gestion de la performance seront effectuées en parallèle. Le Bureau est conscient de l'importance de ces outils pour sa gestion; c'est pourquoi il a prévu la réalisation de ceux-ci à l'intérieur de son plan triennal 2007-2010. |
| Donner suite aux recommandations du Vérificateur général dans le contexte de la prestation de services du gouvernement en ligne | <p>À l'avenir, si des services en ligne devaient être développés, le Bureau s'assurera, comme le recommande le Vérificateur général, de préparer un plan de projet approprié, et il s'assurera de bien évaluer les bénéfices associés aux systèmes projetés.</p> <p>Lors de la révision de sa CPI, le Bureau veillera à y inclure des indicateurs et des cibles en lien avec la prestation électronique de services.</p> <p>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, le premier destiné à la population, et le deuxième aux contrôleurs routiers. De plus, le Bureau entend rendre plus visibles et conviviaux les mécanismes permettant de recueillir les commentaires des citoyens, et s'assurer de leur prise en charge.</p> |

| Actions prévues | Actions posées |
|--|---|
| Intensifier la collaboration avec les partenaires tant internes qu'externes, tels les mandants, les municipalités, et les autres ministères et organismes | Tout au cours de l'année, différentes rencontres ont été tenues afin de faire connaître le potentiel du SGIPA, entre autres aux représentants des villes de Longueuil et Montréal, à Revenu Québec ainsi qu'à divers intervenants du Ministère. En parallèle, le Bureau a débuté ses interventions auprès du MDDEP afin de mettre en place un nouveau service d'échange d'informations électroniques avec ses mandants. |
| Proposer un projet actualisé de CPI | Il a été décidé de reporter cet objectif au plan d'action 2007-2008. |
| Élaborer la planification stratégique 2007-2010 | Un projet de planification stratégique 2007-2010 a été élaboré et présenté aux autorités. |
| Mettre en place un mécanisme permettant d'associer les objectifs et les moyens d'action du Bureau avec sa planification budgétaire | Il a été décidé de reporter cette action pour qu'elle soit réalisée en parallèle avec le développement du tableau de bord et du modèle du prix de revient. |
| Effectuer un sondage permettant de mesurer la satisfaction des défendeurs et des débiteurs, et identifier les mesures correctives requises pour améliorer la situation | Compte tenu des efforts nécessaires pour assurer la mise en place de la phase 2 du SGIPA, cette activité n'a pu être réalisée. |

1.6.3 Les actions privilégiées concernant la valorisation des ressources humaines

| Actions prévues | Actions posées |
|---|---|
| Faire participer tous les employés aux activités d'évaluation des résultats et de planification des objectifs du Bureau ou de leur unité administrative | Des attentes ont été signifiées à tous les gestionnaires du Bureau et aux chefs d'équipe des bureaux régionaux des infractions et amendes. |
| Créer un mécanisme de planification et de formation de la main d'œuvre en fonction des besoins des employés et de l'organisation | Compte tenu des efforts nécessaires pour assurer la mise en place de la phase 2 du SGIPA, cette activité n'a pu être réalisée. |
| Investir 1,5 % de la masse salariale dans le développement des compétences du personnel | Résultat: 1,6 % Le Bureau a dépassé la cible qu'il s'était fixée ainsi que l'objectif de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre (L.R.Q., chapitre D-7.1), qui prévoit qu'un minimum de 1 % de la masse salariale doit être consacré au développement. Au total, 327,8 jours de formation ont été investis dans le développement des compétences du personnel. |

1.7 LES COMPARAISONS AVEC D'AUTRES ORGANISATIONS

Plusieurs rencontres ont eu lieu entre le Bureau et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin d'évaluer la possibilité d'échange de services ou d'expertise, ce qui permettrait d'amorcer des comparaisons. Toutefois, aucun projet n'a pu être réalisé à ce jour.

1.8 LES FACTEURS DE CONTINGENCE

Dans son *Plan d'action 2006-2007*, le Bureau établissait trois facteurs, dont les conséquences n'étaient pas connues ou l'étaient en partie seulement, susceptibles d'influer sur sa performance.

1.8.1 L'impartition aux cours municipales du traitement de certains constats d'infraction délivrés sur les routes numérotées de leur territoire

Au 31 mars 2007, 29 municipalités étaient sous entente et 34 977 constats d'infraction, représentant un montant de 6 170 022 \$, ont été transmis par la SQ aux municipalités qui ont signé l'entente. De ce montant, une somme de 4 424 763 \$ a été encaissée par ces municipalités pour le Bureau. Mentionnons qu'en vertu de l'entente-cadre, le Bureau doit assurer la perception des montants qui n'ont pas été acquittés dans les délais fixés par le tribunal.

1.8.2 La récente modification du Code de procédure pénale pour l'introduction d'un nouveau régime d'instruction

Le Code de procédure pénale a été modifié afin d'introduire un nouveau régime d'instruction des poursuites pénales par défaut relativement aux infractions en matière de circulation routière et de stationnement pour lesquelles aucune peine d'emprisonnement n'est prévue. Lors de l'application de cette nouvelle disposition en octobre 2006, le Bureau a dû prendre en charge la signification de près de 27 000 constats.

1.8.3 Les conséquences de la négociation des conditions de travail des policiers de la SQ

Une entente est survenue en juillet 2006 mettant fin aux moyens de pression utilisés par les policiers de la SQ dans le cadre de la négociation de leurs conditions de travail. Ces moyens de pression avaient consisté à réduire considérablement le nombre d'infractions constatées ainsi qu'à ne pas remettre sur-le-champ des constats d'infraction, pour plutôt les transmettre au Bureau qui a dû assumer la responsabilité de les signifier. Cette situation a eu des incidences sur le volume de dossiers traités, les revenus et les recettes du Bureau pour les premiers mois de l'exercice financier 2006-2007.

CONCLUSION

Dans son *Plan d'action 2006-2007*, le Bureau avait déterminé que l'implantation de la phase 2 du SGIPA et l'adaptation de ce dernier à certaines dispositions administratives constituaient un défi de taille. Par conséquent, il importe de souligner les efforts faits par tout le personnel pour assurer le succès de ce projet. L'ensemble des activités du Bureau est maintenant supporté par le SGIPA.

Annexe

Indicateurs de la convention de performance et d'imputabilité exclus de la reddition de comptes 2006-2007

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

Taux actualisé de règlement

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

Valeur des comptes à recevoir

Valeur de la provision pour mauvaises créances

