

RAPPORT ANNUEL

RAPPORT ANNUEL  DE GESTION 2005-2006   

LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES



www.amendes.qc.ca

Conception et impression : Bissonnette communications impact

ISBN : 978-2-550-48931-3 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-48932-0 (en ligne)

ISSN : 1718-9349 (Imprimé)

ISSN : 1718-9357 (En ligne)

Dépôt légal – Bibliothèque nationale 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 et
sous-procureure générale
Ministère de la Justice

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 2006.

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 23 octobre 2006

Message du directeur général

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du Bureau des infractions et amendes (BIA), ci-après appelé « Bureau », pour l'exercice terminé le 31 mars 2006.

Le Bureau s'est servi du *Plan d'action 2005-2006* comme cadre de référence. Tout au long de l'année, il a poursuivi l'atteinte des objectifs en matière de gestion des infractions et d'exécution des jugements, d'amélioration du service à la clientèle et de performance financière. Divers événements hors de notre contrôle sont venus perturber les opérations du Bureau. Mentionnons la grève sélective de cinq semaines des fonctionnaires du Bureau, le grand nombre de jugements rendus par les juges de paix magistrats nouvellement nommés pour combler les retards accumulés dans le traitement de dossiers par défaut en attente de jugement à la suite de la décision de la Cour d'appel du Québec dans la cause Pomerleau et les moyens de pression des policiers de la Sûreté du Québec (SQ).

Malgré tous ces événements, il convient de souligner l'excellence des efforts fournis par l'ensemble du personnel durant l'exercice 2005-2006. En effet, le personnel a offert la meilleure performance possible dans les circonstances, notamment avec la poursuite des travaux de la deuxième phase de l'implantation du Système de gestion des infractions et perception des amendes (SGIPA). Je tiens donc à lui exprimer ma gratitude pour sa contribution aux résultats.

Cet apport déterminant et soutenu de toute l'équipe du Bureau au fil des dernières années lui a d'ailleurs valu, en mai et en novembre 2005, de se distinguer sur les scènes provinciale et canadienne, par son projet *La CyberPerception : une solution d'affaires intégrée*. En effet, à l'occasion du gala de la Fédération de l'informatique du Québec (FIQ), le Bureau a reçu un OCTAS dans la catégorie Solutions d'affaires, 201 employés ou plus. Le Bureau s'est également vu décerner le Gold Award of Excellence dans la catégorie Amélioration de l'exploitation et de l'efficacité, à l'occasion du gala de la Canadian Information Productivity Awards (CIPA). Ces prix sont attribués aux organisations qui ont développé des solutions d'affaires faisant appel à des technologies innovatrices basées sur les résultats.

Le directeur général,



Gaétan Tremblay

Québec, le 23 octobre 2006

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 2005-2006* décrit fidèlement la mission, la vision et les valeurs, la structure organisationnelle et les ressources du Bureau. Il fait état d'objectifs, de cibles, d'indicateurs et des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2005-2006*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et de la *Convention de la 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 2006.

Le directeur général,

Gaétan Tremblay



Le directeur du Bureau de projet SGIPA,
et directeur général par intérim, (avril 2005 à février 2006)

Paul-André Alain



Le directeur du soutien aux opérations,

Victor Arbour



Le directeur de la gestion des infractions par intérim,

Jean-Yves Desroches



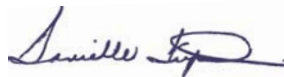
La directrice de la perception des amendes par intérim,

Marie Boivin



La chef du service de l'administration des constats,

Danielle Dupont



La chef du traitement des plaidoyers-paiements
et des contacts client,

Céline Dufresne



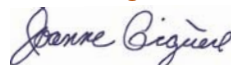
Le conseiller juridique,

M^e Pierre Proulx



La conseillère en gestion,

Joanne Giguère



Québec, le 23 octobre 2006

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 2005-2006* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2006. 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 a été effectué conformément aux 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 2005-2006* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,



Francine Asselin

Québec, le 23 octobre 2006

TABLE DES MATIÈRES

Introduction		11
1.0	Le Bureau des infractions et amendes	11
1.1	Les ressources disponibles et leur utilisation	12
1.2	Les volumes d'activité	13
1.3	Les revenus et les recettes	15
1.4	Les résultats atteints par rapport aux objectifs fixés dans le <i>Plan d'action 2005-2006</i> du Bureau	15
1.5	Les résultats obtenus en regard de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	19
1.6	Les moyens privilégiés pour atteindre les objectifs	20
1.7	Les comparaisons avec d'autres organisations	22
1.8	Les facteurs de contingence	22
Conclusion		24
Liste des tableaux		
Tableau I	Enveloppe budgétaire	12
Tableau II	Enveloppe de l'effectif 2005-2006	12
Tableau III	Volume d'activité relatif aux infractions	13
Tableau IV	Volume d'activité relatif à la perception des amendes	14
Tableau V	Appels téléphoniques sans frais au centre d'appels	14
Tableau VI	Revenus et recettes	15

Bureau des infractions et amendes

INTRODUCTION

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01), une Convention de performance et d'imputabilité (CPI) est intervenue 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 2005-2006 a été produit et approuvé; le Bureau en a fait son cadre de référence tout au long de l'année. C'est donc en regard principalement 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 l'endroit du sous-ministre et du 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 veut donc, d'une part, faire état de l'évolution de la situation en regard des dispositions et des engagements compris dans la CPI et dans le *Plan d'action 2005-2006*. Il vise aussi, d'autre part, à fournir de l'information de gestion portant sur l'utilisation des ressources et les volumes d'activité du Bureau.

Par ailleurs, compte tenu du contexte incertain et des conditions qui ont prévalu en 2005-2006, le Bureau a choisi de ne pas suivre certains indicateurs identifiés dans sa CPI ou dans sa planification triennale 2004-2007.

1.0 LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

À titre de participant à l'administration de la justice, le Bureau a comme mission de voir au traitement des dossiers d'infraction relevant du Procureur général, conformément au Code de procédure pénale, et d'exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières pénale et criminelle 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 les délais raisonnables. Il vise également à optimiser le recouvrement des sommes dues à l'État et souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises ayant à 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 1
Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

Éléments	Crédits alloués ¹		Dépenses effectuées		Taux d'utilisation des crédits alloués (%)	
	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005
Traitements	5 222,9	6 212,9	5 904,9	6 209,1	113,1	99,9
Fonctionnement ²	2 963,8	3 005,4	2 671,7	2 167,6	90,1	72,1
Sous-total	8 186,7	9 218,3	8 576,6	8 376,7	104,8	90,9
Immobilisations	5 507,5	6 204,3	3 240,3	3 912,5	58,8	63,1
Total	13 694,2	15 422,6	11 816,9	12 289,2	86,3	79,7
Dépense pour créances douteuses	6 500,0	6 500,0	5 308,1	(2 816,0)	81,7	-

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

2 Exclut l'amortissement géré par les services centraux du Ministère.

Le Bureau a utilisé 104,8 % de son budget d'activité. Le dépassement, en ce qui concerne les traitements, est attribuable aux coupures exigées en cours d'année et qui n'ont pu être complètement absorbées.

La sous-utilisation de son budget d'immobilisations est attribuable à un décalage de divers travaux liés au Système de gestion des infractions et perception des amendes (SGIPA) ainsi qu'au report de certains projets de développement à l'année 2006-2007.

1.1.2 L'effectif

Tableau II
Enveloppe de l'effectif 2005-2006

	Cibles de l'effectif utilisé			Effectif utilisé				
	2005-2006		2004-2005	2005-2006			2004-2005	
	Total ETC prévu	Total ETC révisé	Total ETC	Nombre	% prévu	% révisé	Nombre	%
Total Bureau	185 ¹	171 ¹	n. d.	174,1	94,1	101,8	184,7	n. d.

1 Pour l'exercice 2005-2006, l'effectif régulier autorisé est de 145 ETC. Cependant, le Ministère a octroyé au Bureau une cible d'effectif utilisé de 185 ETC basée sur l'effectif requis en 2004-2005. En cours d'exercice, ce nombre a été réduit de 14 ETC pour tenir compte des économies réalisées à la suite de la grève des employés du Bureau. La nouvelle cible a donc été fixée à 171 ETC.

Le Bureau comptait, au 31 mars 2006, 66 occasionnels, soit 33 % de l'effectif en place.

Le Bureau a utilisé 94,1 % du total de l'effectif autorisé. Toutefois, en tenant compte de la réduction en cours d'exercice, la consommation est supérieure de 1,8 % à la cible révisée.

1.2 LES VOLUMES D'ACTIVITÉ

1.2.1 Les infractions

Tableau III
Volume d'activité relatif aux infractions

Éléments			Variation	
	2005-2006	2004-2005		
Constats d'infraction signifiés sur-le-champ			Nombre	%
Reçus par le Bureau	69 101	396 147	(327 046)	(82,6)
Transférés dans les municipalités	13 214	7 280 ¹	5 934	81,5
Sous-total	82 315	403 427	(321 112)	(79,6)
Rapports d'infraction reçus par le Bureau	124 076	47 368	76 708	161,9
Total des constats et rapports d'infraction	206 391	450 795	(244 404)	(54,2)
Constats au long signifiés par le Bureau	120 115	40 727	79 388	194,9
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	91 874	161 787	(69 913)	(43,2)

¹ Pour les constats d'infractions gérés dans les cours municipales, les données de 2004-2005 couvrent une période de 7 mois, les premiers paiements ayant été reçus en septembre 2004.

Le nombre total de constats et de rapports d'infraction a diminué de 54,2 % par rapport à l'exercice antérieur. Cette baisse est attribuable aux moyens de pression des policiers de la Sûreté du Québec (SQ). Ces moyens de pression consistent, d'une part, à réduire considérablement le nombre d'infractions constatées et, d'autre part, à la non-remise sur-le-champ des constats d'infraction. Ces constats sont plutôt transmis au Bureau qui assume la responsabilité de les signifier, avec tous les inconvénients que cela entraîne sur le plan administratif.

De plus, 16 % des constats d'infraction signifiés sur-le-champ ont été gérés dans les cours municipales, conformément à l'entente-cadre signée en avril 2003 (voir la section portant sur les facteurs de contingence).

Enfin, l'augmentation de 76 708 rapports d'infraction que le Bureau a traités correspond en pratique à l'augmentation des constats non signifiés que la SQ a transmis au Bureau. Ainsi, malgré la baisse du nombre de constats d'infraction signifiés sur-le-champ, la charge de travail relative à la gestion des infractions est demeurée sensiblement la même.

1.2.2 Les dossiers en perception

Tableau IV
Volume d'activité relatif à la perception des amendes

Catégories	Jugements avec condamnation à l'amende			
	2005-2006 ¹	2004-2005 ¹	Variation	
			Nombre	%
Pénal				
Provenant de la Cour du Québec	190 403	49 201	141 202	287
Provenant des cours municipales	3 575	2 266	1 309	58
Sous-total pénal	193 978	51 467	142 511	277
Criminel	32 350	30 001	2 349	8
Total	226 328	81 468	144 860	178

¹ Pour l'année 2004-2005, les données proviennent du Système d'information de gestion (SIG) et de la Direction générale des services de justice (DGSJ). Pour l'année 2005-2006, elles proviennent du SGIPA. Les données 2005-2006 excluent 8 520 dossiers réglés de façon non monétaire (travaux compensatoires ou jours/prison).

Le nombre de jugements avec condamnation à l'amende a augmenté de 178 % par rapport à l'an passé. L'augmentation est attribuable essentiellement à l'accroissement de 277 % des jugements en matière pénale. En effet, les juges de paix magistrats nouvellement nommés ont commencé à rendre des jugements en grande quantité pour combler les

retards accumulés dans le traitement des dossiers par défaut en attente de jugement. Rappelons que cette situation découlait de la décision de la Cour d'appel du Québec dans l'affaire Pomerleau ([2004] R.J.Q. 83 (C.A.)). Soulignons également qu'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'appels*

Éléments	2005-2006	2004-2005	Variation	
			Nombre	%
Centre d'appels	129 615	144 038	(14 423)	(10,0)
Moyenne quotidienne	579 ¹	581	(2)	(0,4)

* Données excluant les appels dans les Bureaux régionaux des infractions et amendes (BRIA), soit 111 350 en 2005-2006.

¹ Pour calculer la moyenne, le nombre de jours de travail a été réduit du nombre de jours de grève (23) des fonctionnaires du Bureau.

Le centre d'appels a traité près de 130 000 appels. Le nombre d'appels a diminué de 10 %, principalement en raison de la grève de cinq semaines des fonctionnaires du Bureau.

1.3 LES REVENUS¹ ET LES RECETTES²

Tableau VI
Revenus et recettes (en millions de dollars)

Éléments	Au 31 mars		Variation	
	2006	2005	\$	%
	Revenus ¹	99,5	83,5	16,0
Recettes ¹	77,5	90,0	(12,5)	(13,9)

1. Données excluant la valeur des règlements non monétaires (travaux compensatoires et jours/prison), les revenus provisionnés de 100 000 \$ et plus et les sommes non assujetties au fonds consolidé du revenu.

Les recettes ont diminué de 13,9 % comparativement à une augmentation de 19,2 % pour les revenus.

Bien que les revenus aient connu une hausse de 19,2 %, il y a lieu de souligner que ceux-ci ont été affectés à la baisse par les moyens de pression des policiers de la SQ (environ

50 M\$) et à la hausse par le grand nombre de jugements rendus par les juges de paix magistrats nouvellement nommés pour combler le retard accumulé (environ 48 M\$).

D'autre part, la diminution des recettes s'explique par le faible volume de constats émis par les policiers de la SQ.

1.4 LES RÉSULTATS ATTEINTS PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS FIXÉS DANS LE PLAN D'ACTION 2005-2006 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	
2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
230 536	233 215	Nombre de jugements en cours d'exécution	268 294 Cible non atteinte	222 725 Cible dépassée

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.

Objectif

Réduire les délais moyens de traitement des dossiers

Éléments	Cibles		Indicateurs	Résultats	
	2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
Traitement d'un rapport d'infraction	50 jours	n. d.	Délai moyen entre la date de réception d'un rapport d'infraction et la date d'émission d'un constat	74,2 jours Cible non atteinte	54,5 jours
Administration d'un constat	95 jours	n. d.	Délai moyen entre la date de réception d'un constat et la date de transmission pour jugement	129,3 jours Cible non atteinte	96,3 jours

Résultats commentés

D'une part, le grand nombre de jugements rendus par les juges de paix magistrats nouvellement nommés pour combler le retard accumulé et le rattrapage dans les dossiers contestés expliquent ces résultats. D'autre part, la grève de cinq semaines des fonctionnaires du Bureau a également eu des incidences sur les délais moyens de traitement des dossiers.

1.4.2 Les résultats en matière de services à la clientèle**Objectif**

Maintenir au même niveau qu'en 2003-2004 le pourcentage des appels téléphoniques répondus en deux minutes ou moins (centre d'appels)

Cibles		Indicateur	Résultats	
2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
80 %	80 %	Appels téléphoniques répondus en deux minutes ou moins par rapport au total des appels reçus	45,9 % Cible non atteinte (durée moyenne des appels : 2 minutes et 33 secondes)	73,4 % Cible non atteinte

Objectif

Réduire le pourcentage des abandons au téléphone après deux minutes (centre d'appels)

Cibles		Indicateur	Résultats	
2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
1,9 %	1,9 %	Pourcentage d'abandons après deux minutes par rapport au total des appels reçus	6,6 % Cible non atteinte	3,7 % Cible non atteinte

Objectif

Augmenter la proportion des correspondances répondues en 30 jours ou moins

Cibles		Indicateur	Résultats	
2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
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)	92,8 % Cible non atteinte	96,1 % Cible non atteinte

Résultats commentés

Les résultats obtenus s'expliquent notamment par le grand nombre de jugements rendus par les juges de paix magistrats nouvellement nommés pour combler le retard accumulé et le rattrapage dans les dossiers contestés. De plus, la grève de cinq semaines des fonctionnaires du Bureau a eu un impact sur les délais pour la correspondance.

1.4.3 Les résultats en matière de performance

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

Cibles		Indicateur	Résultats	
2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
0,907	0,900	Rapport recettes/revenus prévu au plan d'affaires	0,779 Cible non atteinte : ratio inférieur de 0,128	1,078 Cible dépassée de 0,178

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

Cibles		Indicateur	Résultats	
2005-2006	2004-2005		2005-2006	2004-2005
10,6 M\$	10,4 M\$	Dépense pour créances douteuses au montant prévu au plan d'affaires	5,3 M\$ Cible atteinte	(2,8 M\$) La baisse est due notamment à un changement de méthode de calcul

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

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

1 Le résultat 2004-2005 a été corrigé puisque le montant inscrit au rapport annuel 2004-2005 incluait le résultat pour la période d'avril à décembre 2004 et non celui d'avril à mars 2005.

Résultats commentés

La forte reprise des activités pour combler les retards accumulés dans le traitement des dossiers par défaut en attente de jugement, le rattrapage dans les dossiers contestés, les moyens de pression des policiers de la SQ et la grève de cinq semaines des fonctionnaires du Bureau ont affecté de diverses façons les revenus et les recettes du Bureau ainsi que le niveau des ressources qu'il a utilisées. Toutefois, la cible concernant la dépense pour créances douteuses, qui constitue l'élément central du plan d'affaires du Bureau, a été atteinte et même dépassée.

1.5 LES RÉSULTATS OBTENUS EN REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Les principaux résultats obtenus sont les suivants :

- le service de traitement des plaintes du Ministère a reçu cinq plaintes par téléphone (2004-2005 : 5 plaintes). Les dossiers se sont réglés à la satisfaction des clients;
- 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;
- l'identification des personnes et de l'unité administrative concernée se fait et 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. L'envoi d'un accusé de réception, lorsque le Bureau n'est pas à même de fournir une réponse à une correspondance dans les 30 jours, a été effectué dans au moins 321 cas (2004-2005 : 422 cas).

1.6 LES MOYENS PRIVILÉGIÉS POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS

1.6.1 Les moyens privilégiés concernant l'utilisation du potentiel des nouvelles technologies

Les tableaux qui suivent font état des actions posées par le Bureau en regard des moyens d'action prévus dans son *Plan d'action 2005-2006*.

Actions prévues	Actions posées
Terminer les deux tiers de la livraison 2 du SGIPA d'ici le 31 mars 2006	Tous les biens livrables requis ont été produits. Une analyse de risque a été réalisée et les tests d'acceptation ont débuté ³ .
Modifier le SGIPA pour permettre l'application du volet perception des amendes de l'entente-cadre avec les municipalités	Dossier en suspens compte tenu du moratoire demandé par le Bureau en mars 2005. Il consiste à limiter au nombre actuel les ententes signées jusqu'à ce que les études entreprises dans le contexte de la modernisation de l'État en ce qui touche le Bureau et les municipalités soient complétées et que des décisions soient prises.
<p>Lorsque le Bureau aura acquis la certitude que sa mission et ses ressources le lui permettent, il mettra en œuvre les moyens ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> réaliser des interventions visant à faire connaître et à mobiliser le potentiel du SGIPA en vue de la création d'un guichet unique en matière pénale au Québec réaliser des interventions auprès des mandants concernant la mise en place de la livraison 2 du SGIPA. La livraison 2 permettra notamment le transfert électronique des données afin de favoriser l'utilisation éventuelle de ce nouveau service 	<p>Le Bureau a participé à des échanges pouvant éventuellement permettre à d'autres intervenants du domaine de l'administration de la justice d'utiliser le système SGIPA.</p> <p>Des rencontres avec les principaux mandants ont eu lieu.</p>

3. La livraison 2 a été implantée à la fin du mois de juin 2006.

1.6.2 Les moyens privilégiés 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	Le traitement des constats et des rapports d'infraction du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, et du ministère des Ressources naturelles et de la Faune a été pris en charge.
Concevoir un système de coût de revient pour les activités de perception des amendes	Il a été décidé de reporter la conception dans les mois précédant l'implantation du tableau de bord.
Élaborer un modèle de tableau de bord pour les principales activités du Bureau	Une analyse des besoins a été réalisée.
<p>Lorsque le statut du Bureau, sa mission, son volume d'activité prévisible et ses ressources seront connus avec suffisamment de certitude, le Bureau mettra en œuvre les moyens ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • réviser la CPI • réviser le plan d'affaires • réviser l'organisation du Bureau concernant la perception des amendes • mettre en place un mécanisme permettant d'associer les objectifs et les moyens d'action du Bureau avec sa planification budgétaire • après la consolidation de la livraison 1 du SGIPA, effectuer un sondage permettant de mesurer la satisfaction des défendeurs et des débiteurs et déterminer les correctifs requis pour améliorer la situation 	<p>Compte tenu des conditions qui ont prévalu en 2005-2006, le Bureau n'a pas amorcé la mise en place de ces moyens.</p> <p>Il a été décidé de reporter ce moyen. En effet, il est plus sage d'attendre l'implantation de la deuxième phase du SGIPA.</p>

1.6.3 Les moyens privilégiés 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	À Québec, la rencontre annuelle prévue avec les employés a eu lieu. Cependant, en raison de la grève des employés, la rencontre prévue à Montréal a été annulée.
Poursuivre l'implantation de la gestion par résultats à tous les niveaux de l'organisation	Des attentes ont été signifiées à tous les gestionnaires du Bureau, aux chefs d'équipe des BRIA et à tout le personnel de la Direction de la gestion des infractions.
Créer un mécanisme de planification de main-d'œuvre et de formation adapté aux 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 a été reportée.

1.7 LES COMPARAISONS AVEC D'AUTRES ORGANISATIONS

Afin de donner suite aux orientations gouvernementales concernant les services partagés, les quatre ministères et organismes concernés par le recouvrement et la perception des sommes dues au Gouvernement ont évalué la pertinence de mettre en place deux pôles d'expertise. Il s'agit des pôles « entreprise et particulier fiscal » et « particulier ».

Le premier pôle est sous la responsabilité de Revenu Québec. Quant au deuxième pôle, le ministère de la Justice, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Revenu Québec et le ministère de l'Éducation, du Loisir et des Sports ont formé deux comités pour évaluer la possibilité d'échanges de services ou d'expertise. À titre d'exemple, des échanges sont en cours entre le Bureau et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en vue du partage d'infrastructures technologiques en place au Bureau.

1.8 LES FACTEURS DE CONTINGENCE

Dans son *Plan d'action 2005-2006*, le Bureau établissait cinq principaux 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

Une entente-cadre est intervenue en avril 2003 entre le gouvernement du Québec et des représentants du monde municipal concernant l'impartition aux cours municipales du traitement des constats d'infraction délivrés par la SQ sur les routes numérotées de leur territoire. Jusqu'à maintenant, cette entente-cadre a eu peu d'effet sur le nombre de constats d'infraction reçus par le Bureau. En effet, au 31 mars 2006, 22 ententes ont été signées et 13 214 constats d'infraction, représentant un montant total de 2 508 415 \$, ont été transmis par la SQ aux municipalités qui ont signé l'entente. De ce montant, une somme de 1 654 902 \$ a été encaissée par celles-ci. Mentionnons que le Procureur général du Québec demeure le poursuivant et 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.

Un moratoire a été demandé par le Bureau en mars 2005. Il consiste à limiter au nombre actuel les ententes signées jusqu'à ce que les études entreprises dans le contexte de la modernisation de l'État, en ce qui touche le Bureau et les municipalités, soient complétées et que des décisions soient prises.

1.8.2 La Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes

Le système SGIPA a été modifié pour rendre opérationnelle la Loi modifiant le Code de sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant la perception des amendes (L.R.Q., c. C-25.1). Ces modifications sont devenues nécessaires en raison de l'adoption d'une nouvelle forme de constat d'infraction.

1.8.3 Le jugement rendu par la Cour d'appel dans l'affaire Pomerleau ([2004] R.J.Q. 83 (C.A.))

D'une part, dans l'arrêt EII ([2003] 1 R.C.S. 857) rendu le 26 juin 2003, la Cour suprême établit le principe suivant lequel l'exercice de « fonctions judiciaires ayant une incidence importante sur les droits et libertés des citoyens » est incompatible avec le statut de fonctionnaire. Le 23 décembre 2003, la Cour d'appel du Québec applique ce principe dans l'affaire Pomerleau qui portait sur la légalité d'un mandat de perquisition délivré par un tel juge de paix.

En application de ces décisions, de tels juges de paix n'étaient notamment plus autorisés à rendre jugement par défaut sur preuve documentaire en l'absence des parties suivant la procédure établie au Code de procédure pénale.

Affectés à ce qu'il est convenu d'appeler le « greffe pénal central », ces juges de paix rendaient environ 70 000 jugements par année. Conformément au jugement Pomerleau, ils cessèrent cette activité le 31 janvier 2004.

Pour remédier à cette situation par une réforme du statut des juges de paix, une loi - Loi modifiant la Loi sur les tribunaux judiciaires et d'autres dispositions législatives eu égard au statut des juges de paix - fut adoptée le 11 juin 2004. Cependant, il s'est écoulé près d'un an avant que de nouveaux juges de paix soient nommés en vertu de cette loi.

Les jugements n'étant pas prononcés pendant toute cette période, le nombre de dossiers non traités n'a cessé de s'accroître. Après la nomination des nouveaux juges, une quantité importante de jugements ont été prononcés afin de combler le retard.

Ces événements ont eu des répercussions importantes tant sur l'exécution des jugements et le service à la clientèle que sur les résultats financiers du Bureau.

D'autre part, la Loi modifiant le Code de procédure pénale et la Loi sur les tribunaux judiciaires (L.Q. 2005, c. 27) a été sanctionnée le 17 juin 2005. Son entrée en vigueur est prévue pour octobre 2006. Cette loi introduit un nouveau régime d'instruction des poursuites pénales décidées par défaut qui devrait accélérer le traitement de ces dossiers.

1.8.4 Les travaux entrepris par le gouvernement dans le dossier de la modernisation de l'État

Parmi les mesures prises dans le contexte de la modernisation de l'État, certaines pourront avoir des retombées importantes sur la mission, le volume d'activité et la performance du Bureau :

- l'examen du partage d'expertise et d'activités entre les organisations dont le mandat est de faire du recouvrement ou de la perception de sommes dues à l'État pourrait remettre en question une partie importante des activités du Bureau ou les façons de donner le service à la clientèle. Des projets pilotes devraient être tenus afin de valider l'optimisation des processus et des ressources dans le partage des services;
- l'analyse de l'organisation de la justice dans le monde municipal; les décisions qui seront prises pourront modifier le volume d'activité du Bureau.

1.8.5 Les impacts de la négociation des conditions de travail des employés de l'État

Les moyens de pression utilisés par les policiers de la SQ et par les employés du Bureau dans le contexte de la négociation de leurs conditions de travail ont eu une incidence sur les volumes de dossiers traités, sur le service à la clientèle, sur la productivité du Bureau et sur sa capacité à atteindre les objectifs qu'il s'était fixés pour l'année financière 2005-2006.

CONCLUSION

À partir de sa planification triennale 2004-2007, de son plan d'affaires et de sa convention de performance et d'imputabilité, le Bureau a déterminé, dans son *Plan d'action 2005-2006*, trois axes d'intervention :

- amélioration de l'exécution des jugements;
- amélioration du service à la clientèle;
- réalisation de la performance financière associée au plan d'affaires.

Pour chacun des axes d'intervention, il s'est donné des objectifs et des moyens privilégiés pour les réaliser. Au cours de l'exercice 2005-2006, certains facteurs hors du contrôle du Bureau ont limité l'atteinte des résultats :

- les moyens de pression des policiers de la SQ;
- la grande quantité de jugements rendus par les juges de paix magistrats nouvellement nommés;
- la grève de cinq semaines des fonctionnaires du Bureau et de certains de ses partenaires importants : la Société de l'assurance automobile du Québec et Revenu Québec.

Ces événements ont eu des incidences sur les revenus, les recettes et les ressources utilisées par le Bureau. Ils l'ont également forcé, à plusieurs occasions, à apporter des changements dans la façon de réaliser ses activités, par exemple :

- le nombre total de constats et de rapports d'infraction a diminué de 54,2 % par rapport à l'exercice antérieur;
- le nombre de jugements avec condamnation à l'amende a augmenté de 178 % par rapport à l'an passé. Cette augmentation est attribuable essentiellement à l'accroissement de 277 % constaté en matière pénale;
- les recettes ont diminué de 13,9 %. Cette diminution s'explique entre autres par le moins grand nombre de constats émis par les policiers de la SQ (environ 50 M\$);
- une augmentation de 19,2 % pour les revenus. Le niveau de revenus a été affecté à la baisse par les moyens de pression des policiers de la SQ et à la hausse par la grande quantité de jugements rendus par les juges de paix magistrats nouvellement nommés ainsi que par le rattrapage des dossiers contestés.

Toutefois, malgré ces perturbations, l'ensemble du personnel a poursuivi ses efforts. Aussi est-il important de souligner que la cible de l'élément central du plan d'affaires du Bureau a été atteinte et même dépassée de 50 %. En effet, l'objectif de limiter la dépense pour créances douteuses avec une cible prévue au plan d'affaires de 10,6 M\$ a été atteint : la dépense s'est limitée à 5,3 M\$.

