

GESTION INTÉGRÉE  
DU CONSTAT D'INFRACTION ÉLECTRONIQUE  
À LA VILLE DE QUÉBEC

Version 1.0

19 mai 2017

**Marie Demoulin**

Professeure adjointe à l'Université de Montréal, École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information

**Cécile Gaiffe**, auxiliaire de recherche, étudiante au doctorat en sciences de l'information à l'École de Bibliothéconomie et des Sciences de l'Information de l'Université de Montréal



## Remerciements

Ce rapport s'inscrit dans le cadre de trois réseaux de recherche qui ont partiellement contribué à son financement :

### **Projet HECTOR (*Hybrid Electronic Curation, Transformation & Organization of Records*)**

Sous la coordination de la Prof. Cécile de Terwangne, l'Université de Namur, impliquant l'Université Libre de Bruxelles, l'Université de Montréal et les Archives de l'État en Belgique, financé par BELSPO (Politique scientifique fédérale belge) dans le cadre du projet BRAIN-be (*Belgian Research Action through Interdisciplinary Networks*).

Plus d'information : [www.hector-project.be](http://www.hector-project.be)

### **Projet "Vers la Cyberjustice"**

Sous la coordination du Prof. Karim Benyekhlef, Centre de Recherche en Droit Public (CRDP) de l'Université de Montréal, financé par le Conseil de Recherche en Sciences Humaines (CRSH-SSHRC) du Canada – Grands travaux de recherche concertée.

Plus d'information : <http://www.cyberjustice.ca/projets/vers-la-cyberjustice/>

### **Projet Interpares Trust (*iTrust - Trust and Digital Records in an Increasingly Networked Society*)**

Sous la coordination de la Prof. Luciana Duranti, School of Library, Archival and Information Studies, University of British Columbia et financé par le Conseil de Recherche en Sciences Humaines (CRSH-SSHRC) du Canada – Subvention de partenariat.

Plus d'information : [www.interparestrust.org](http://www.interparestrust.org)

Cette étude a pu être réalisée grâce à l'aimable collaboration de la Cour municipale de Québec et de la Ville de Québec. Nous tenons particulièrement à remercier les personnes suivantes :

- Annie Gaudreault, Directrice de la Cour municipale de la Ville de Québec
- Hélène Laverdure, Conservatrice et Directrice générale des Archives nationales chez Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) depuis 2015 (Madame Laverdure occupait le poste de Directrice de la Division de la gestion des documents et des archives de la Ville de Québec au moment de la conduite de cette étude de cas)
- Anne-Laure Pelletier, Greffière de cour et Directrice de la Division Procédures introductives et Auditions, responsable des systèmes informatiques de la Cour municipale de la Ville de Québec
- Marceline Daigle, Archiviste à la Division de la gestion des documents et des archives de la Ville de Québec, Service du greffe et des archives, responsable de la gestion électronique des documents
- Manon Tremblay, Conseillère informatique au Service des Technologies de l'Information et des Télécommunications de la Cour municipale de la Ville de Québec
- Angèle Plante, Première commis à l'Introduction des procédures de la Cour municipale de la Ville de Québec
- Julie Dufour, responsable du centre de numérisation de la Division de la gestion des documents et des archives de la Ville de Québec
- Sébastien Roy, Officier de police à la Ville de Québec, responsable des formations aux systèmes RAO et ECI

**GESTION INTÉGRÉE  
DU CONSTAT D’INFRACTION ÉLECTRONIQUE  
À LA VILLE DE QUÉBEC**

**Table des matières**

1. Introduction.....	5
1.1. Objectif et contexte de l’étude.....	5
1.2. Méthodologie .....	6
1.3. Plan de l’étude .....	7
2. Contexte institutionnel : acteurs concernés.....	8
2.1. Le Service de police de la Ville de Québec.....	8
2.2. La Cour municipale de la Ville de Québec .....	9
2.3. La Division de la gestion des documents et des archives de la Ville de Québec.....	10
3. Contexte opérationnel : création du constat d’infraction électronique .....	12
3.1. Infrastructure au niveau du Service de police .....	12
3.2. Identification de l’agent.....	13
3.3. Création du constat d’infraction électronique .....	14
3.4. Signature du constat par l’agent.....	23
4. Contexte organisationnel : gestion du constat d’infraction électronique .....	26
4.1. Transmission du constat électronique à la Cour .....	26
4.2. Réception du constat par le défendeur .....	29
4.3. Numérisation du constat d’infraction papier .....	33
4.4. Cycle de vie et conservation du dossier d’infraction électronique .....	40
5. Interaction avec le citoyen : la plateforme eRADA .....	41
Conclusion générale .....	46
1. Constats de réussite .....	46
2. Améliorations d’ensemble .....	47
Annexe A - Organigramme du Service de police de la Ville de Québec.....	49
Annexe B - Organigramme général de la Ville de Québec.....	50
Annexe C - Processus de numérisation réalisé par la DGDA.....	51

### Liste des supports visuels

Photographie 1. Contexte opérationnel : équipement du véhicule de patrouille.....	13
Photographies 2 et 3. Contexte opérationnel : clé USB d’identification personnelle .....	14
Photographie 4. Constats créés de façon électronique et matérialisés .....	21
Photographies 5 et 6. Numérisation : les 3 lots de constats d’infraction papiers .....	34
Photographie 7. Numérisation : fichier Excel de traçabilité des données.....	36
Captures d’écran 1 et 2. Création du constat : identification de l’infraction .....	15
Captures d’écran 3 et 4. Création du constat : localisation de l’infraction.....	16
Captures d’écran 5 et 6. Création du constat : identification du défendeur .....	17
Capture d’écran 7. Rapport d’infraction : évaluation des conditions climatiques et routières .	18
Capture d’écran 8. Rapport d’infraction : aide-mémoire pour les commentaires .....	19
Capture d’écran 9. Rapport d’infraction incomplet.....	19
Capture d’écran 10. Version imprimable du constat électronique .....	20
Capture d’écran 11. Annulation du constat dans la billetterie .....	24
Captures d’écran 12 et 13. Synchronisation des données du constat.....	26
Capture d’écran 14. Obligation de consigner un plaidoyer .....	29
Capture d’écran 15. Interface de paiement en ligne .....	29
Capture d’écran 16. Plaidoyer de la Ville de Québec.....	30
Capture d’écran 17. Plateforme eRADA.....	42
Capture d’écran 18. eRADA : exemples de motifs de contestation.....	43
Capture d’écran 19. eRADA : exemple de traitement de la contestation .....	44
Capture d’écran 20. eRADA : exemple de proposition de la Ville suite à la contestation .....	44
Capture d’écran 21. eRADA : exemple de choix de date d’audition par le citoyen.....	45
Modélisation 1. Création du constat électronique .....	21
Modélisation 2. Identification de l’agent et signature du constat.....	23
Modélisation 3. Correction ou annulation du constat électronique .....	25
Modélisation 4. Transmission du constat électronique à la Cour.....	28
Modélisation 5. Transmission du constat papier à la Cour.....	28
Modélisation 6. Réception du constat par le défendeur .....	31
Modélisation 7. Sources d’émission des constats électroniques et papiers .....	33
Modélisation 8. Numérisation du constat papier .....	38

# 1. Introduction

## 1.1. Objectif et contexte de l'étude

La présente étude vise à donner un aperçu de la gestion intégrée du constat d'infraction au Québec, à partir d'une étude de cas menée à la Ville de Québec. Cette recherche spécifique s'inscrit dans un contexte plus large qui se décline en trois dimensions : la gestion électronique des documents, l'administration électronique de la justice (cyberjustice) et la confiance dans les données en ligne. Ainsi conçue, cette étude réalisée par l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal se situe au carrefour de trois projets de recherche : le projet HECTOR, le projet « Vers la cyberjustice » et le projet Interpares Trust.

Le **projet HECTOR** (*Hybrid Electronic Curation, Transformation & Organization of Records*) a pour objet de modéliser la transformation, l'organisation et la préservation des documents et dossiers hybrides (papier et numériques) dans les administrations fédérales belges, afin de faciliter la transition vers un e-gouvernement fiable, sécurisé et efficace<sup>1</sup>. Coordonné en Belgique par l'Université de Namur, ce projet interdisciplinaire implique également l'Université libre de Bruxelles (ULB), les Archives de l'État en Belgique et l'Université de Montréal, qui intervient comme partenaire international du projet. La participation de cette dernière vise en effet à partager l'expérience québécoise en gestion intégrée des documents (GID), à travers des études de cas significatives permettant un regard comparé. Ainsi, parmi les études de cas choisies en Belgique figure l'étude de la gestion intégrée des « procès-verbaux » (équivalent belge du constat d'infraction au Québec) par les autorités de Police, d'une part, et par les inspecteurs de ministère de l'Emploi, d'autre part. L'étude de cas de la gestion intégrée du constat d'infraction à la Ville de Québec offre un point de vue intéressant, étant donné que le cadre juridique québécois, à la différence du contexte belge, stipule que le constat d'infraction a la même valeur juridique sur support papier et sur support numérique, à condition que soient respectées certaines conditions visant à en garantir l'intégrité et l'authenticité. En outre, le choix de la Ville de Québec comme objet d'étude s'est imposé naturellement, étant donné que le constat d'infraction électronique y est géré depuis 1988, offrant ainsi un retour d'expérience particulièrement intéressant. Dans un premier temps, l'objectif de la présente étude est de présenter un état de la situation au Québec, et plus spécifiquement à la Ville de Québec. Dans un second temps, la recherche se poursuivra en concertation avec tous les partenaires du projet HECTOR afin de modéliser la gestion intégrée de ce type de document, suite aux bonnes pratiques identifiées et aux difficultés constatées.

Le projet « **Vers la Cyberjustice** » est un projet international et interdisciplinaire rattaché au Laboratoire de Cyberjustice sous la coordination du Centre de Recherche en Droit Public (CRDP) de l'Université de Montréal<sup>2</sup>. Ce projet vise à identifier et à développer des solutions concrètes aux problématiques affectant l'administration de la justice (coûts, délais, complexité, etc.). Pour ce faire, il propose une réingénierie du processus judiciaire en ayant recours aux technologies de l'information et des communications. Dans ce contexte, la présente étude vient examiner un aspect nouveau de la cyberjustice, à savoir la gestion électronique des documents liés à l'administration de la justice.

---

<sup>1</sup> Ce projet de recherche de 5 ans (2013-2018) est dirigé par la professeure Cécile de Terwangne (Université de Namur) et financé par la Politique Scientifique fédérale belge (BELSPO) dans le cadre du programme BRAIN-be (*Belgian Research Action through Interdisciplinary Networks*). Plus d'informations : [www.hector-project.be](http://www.hector-project.be).

<sup>2</sup> Ce projet, qui s'étend de 2011 à 2018, est dirigé par le professeur Karim Benyekhlef (Université de Montréal) et fait l'objet d'un financement du Conseil de Recherche en Sciences Humaines (CRSH-SSHRC) du Canada – Grands travaux de recherche concertée. Plus d'informations : <http://www.cyberjustice.ca/projets/vers-la-cyberjustice/>

Enfin, le projet **Interpares Trust** (iTrust - *Trust and Digital Records in an Increasingly Networked Society*) est un projet international et interdisciplinaire ayant pour objectif d’améliorer la confiance dans les données électroniques en réseau et de bâtir un cadre théorique et méthodologique qui soutienne une telle confiance par le biais de politiques, de procédures, de régulations, de standards et de réglementations sur la préservation des documents d’archives (*records*) en réseau<sup>3</sup>. La présente étude se rattache à cet ensemble en examinant comment la gestion du constat d’infraction électronique peut générer la confiance des citoyens dans les documents émis par les pouvoirs publics. Dans la mesure où le document emporte des conséquences pénales et est susceptible de servir de preuve en justice, sa fiabilité constitue une préoccupation de premier ordre.

## 1.2. Méthodologie

Étant donné le contexte dans lequel s’inscrit cette recherche, il apparaît clairement qu’une approche interdisciplinaire s’impose. L’optique retenue est de croiser le droit et les sciences de l’information (en particulier l’archivistique).

Le contexte juridique étudié est le **droit québécois**, qui présente la particularité intéressante de s’être développé sous la double influence du droit civil et de la *common law*. Même s’il constitue à ce titre un droit dit « mixte », il offre un intéressant point de comparaison au contexte juridique belge par son caractère innovant et moderne, en particulier dans le domaine du droit des technologies de l’information. En effet, dans une approche de droit comparé, on peut constater que les deux cadres juridiques s’appuient sur des principes fondamentaux similaires. Ainsi, la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l’information (L.R.Q. c. C-1.1) repose sur les principes de neutralité technologique et d’équivalence fonctionnelle, avec une reconnaissance juridique des documents quel que soit leur support et la consécration de leur équivalence du moment que des fonctions identiques sont remplies. De manière plus spécifique, le même principe a été intégré dans le règlement sur la forme des constats d’infraction (L.R.Q. c. C-25.1, r. 1), qui offre ainsi un cadre juridique à la gestion intégrée de ce type de document. Un tel cadre spécifique au constat d’infraction électronique n’existe pas en Belgique, de sorte que l’exemple québécois s’avère intéressant à exposer ici.

L’apport des **sciences de l’information** au projet est particulièrement utile, dans la mesure où il est reconnu que le Québec a développé la science archivistique d’une manière originale. Le concept québécois d’archivistique intégrée se situe à mi-chemin entre l’approche traditionnelle européenne (essentiellement axée sur les archives historiques) et l’approche américaine (développée autour de la gestion des documents d’activité ou *records management*). L’idée est de prendre en considération le document durant tout son cycle de vie, de sa création à son sort final (élimination ou conservation), en veillant dès le départ à créer, à gérer et à préserver un document avec les qualités nécessaires d’intégrité, de fiabilité et de traçabilité propices à garantir son authenticité d’un bout à l’autre du processus. Par la suite, on a vu se développer au Québec le concept de gestion intégrée des documents, qui vise non seulement l’entièreté du cycle de vie, mais également sa gestion quel que soit le support (papier ou numérique). En outre, cette approche intégrée vise à concilier les impératifs technologiques, organisationnels, financiers, administratifs, juridiques et archivistiques. Dans ce contexte, la gestion intégrée des documents procède, plus largement, du concept de gouvernance informationnelle qui se développe depuis quelques années<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Ce projet de 5 ans (2013-2018) est dirigé par la professeure Luciana Duranti (University of British Columbia) et financé par le Conseil de Recherche en Sciences Humaines (CRSH-SSHRC) du Canada – Subvention de partenariat. Pour plus d’informations : [www.interparestrust.org](http://www.interparestrust.org).

<sup>4</sup> À propos de la gouvernance informationnelle : J. McMANUS, « Working towards an information governance strategy », *Management Services Journal*, 2004, vol. 48/8, p. 8-13; D. WHITE, J. McMANUS, A. ATHERTON, « Governance and information governance : some ethical considerations within an expanding information

Outre son approche interdisciplinaire et comparée, la présente étude repose sur une **étude de cas**. Le choix de la Ville de Québec pour son rôle précurseur et son expertise particulière en la matière a déjà été expliqué ci-dessus. L’idée de cette étude de cas est de dresser un état de la situation afin d’identifier les bonnes pratiques, les difficultés et les évolutions de la gestion intégrée d’un document comme le constat d’infraction électronique. Par la suite, cette étude de cas sera mise en comparaison avec les deux études de cas belges susmentionnées, afin d’élaborer, dans la mesure du possible, un modèle conjoint de gestion intégrée du constat d’infraction.

### 1.3. Plan de l’étude

Après une présentation des principaux acteurs impliqués dans les processus de création et de gestion du constat d’infraction à la Ville de Québec (section 2., Contexte institutionnel), nous décrivons le contexte de création électronique du constat en nous basant sur l’exemple concret du constat d’infraction en matière de stationnement. Nous exposerons les modalités d’identification et de signature de l’agent, ainsi que les étapes successives de production d’un constat complet rencontrant les exigences de fiabilité et d’authenticité (section 3., Contexte opérationnel).

Par la suite, il sera fait état du contexte de gestion des constats et dossiers d’infraction électroniques, des modalités d’interaction avec le défendeur, du processus de numérisation des constats papiers, ainsi que de leur gestion et de la prise en compte de leur cycle de vie (section 4., Contexte organisationnel). Nous présenterons enfin un projet auquel a collaboré la Cour municipale de Québec en vue d’améliorer le dialogue entre les citoyens et la justice et de faciliter la résolution des contestations des constats d’infraction (section 5., Interaction avec le citoyen : la plateforme eRADA).

Nous concluons par un portrait des éléments de réussite observés, ainsi qu’une description des améliorations d’ensemble et des solutions proposées par les acteurs.

---

society », *The International Journal for Quality and Standards*, 2007, vol.1/1, p. 180-192; ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT, *The future of enterprise information governance*, 2008, London, The Economist Intelligence Unit Limited; D. MAUREL, « Gouvernance informationnelle et perspective stratégique », V. CLAVIER, C. PAGANELLI (dir.), *L’information professionnelle*, 2013, Paris, Hermes Sciences Publications, p. 175-198.

## 2. Contexte institutionnel : acteurs concernés

À la Ville de Québec, plusieurs acteurs sont impliqués dans les processus de création et de gestion du constat d’infraction électronique. Ces acteurs collaborent entre eux et contribuent chacun aux différents volets de la gestion intégrée des constats émis soit en version électronique, soit en version papier. Ces acteurs sont :

- le **Service de police de la Ville de Québec** : création de la majorité des constats d’infraction électroniques et papiers<sup>5</sup>;
- le greffe de la **Cour municipale de la Ville de Québec** : gestion des constats électroniques et papiers;
- la **Division de la gestion des documents et des archives de la Ville de Québec** (Service du greffe et des archives de la Ville) : numérisation et conservation provisoire des constats papiers

Ces principaux acteurs seront présentés dans la section 2. de ce rapport (Contexte institutionnel). Leurs différents rôles dans les processus de création et de gestion des constats ainsi que les détails de ces processus seront décrits dans les sections 3. (Contexte opérationnel) et 4. (Contexte organisationnel).

### 2.1. Le Service de police de la Ville de Québec

[voir aussi Annexe A : Organigramme du Service de police de la Ville de Québec]

La Ville de Québec a son propre corps de police : le Service de police de la Ville de Québec. C’est ce service qui est en charge de l’émission des constats d’infraction de la Ville, pour lesquels la Cour municipale de Québec est compétente.

Desservant une population de plus de 500 000 habitants, le Service de police de Québec<sup>6</sup> est le deuxième plus important corps de police municipale de la province.

Le Service de police de Québec est le principal créateur du constat d’infraction électronique. En revanche, il n’en assure pas la gestion et ne perçoit aucun des paiements reliés à ceux-ci<sup>7</sup>. Selon les données de février 2016 provenant de la Cour municipale, le Service de police de Québec a émis 82 224 constats d’infractions en 2015, dont 20 022 constats d’infraction en matière de stationnement<sup>8</sup>.

À ce jour, 97% des constats d’infraction municipaux émis par la Ville de Québec sont créés sous format électronique et 3% sous format papier. Le faible pourcentage de constats créés sur support papier s’explique par le fait qu’il s’agit d’infractions plus marginales, ainsi l’investissement dans le matériel permettant l’émission de constats électroniques semblait moins justifié dans ces cas-là.

---

<sup>5</sup> Le Service des affaires juridiques et les employés de la Ville dans l’exercice de leur fonction ont également le pouvoir de dresser des constats d’infraction relatifs à certaines matières.

<sup>6</sup> Service de police de la Ville de Québec : <http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/police/index.aspx>

<sup>7</sup> Service de police de la Ville de Québec : [http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/police/postes\\_de\\_police/index.aspx](http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/police/postes_de_police/index.aspx)

<sup>8</sup> Service de police de la Ville de Québec, Rapport annuel 2015, p.27, en ligne : [http://www.ville.quebec.qc.ca/publications/docs\\_ville/rapport\\_annuel\\_police\\_2015.pdf](http://www.ville.quebec.qc.ca/publications/docs_ville/rapport_annuel_police_2015.pdf)



Nous présenterons plus en détail les infractions concernées par l'émission de constats papiers, ainsi que les modalités de numérisation et de gestion qui en découlent à la section 4.3.

## 2.2. La Cour municipale de la Ville de Québec

[voir aussi Annexe B : Organigramme général de la Ville de Québec]

La Cour municipale de Québec est une cour de proximité qui a juridiction pour les poursuites pénales et criminelles ainsi que pour certaines poursuites civiles. Elle est un service d'agglomération et assure le suivi des poursuites pénales pour les infractions aux règlements municipaux en vigueur sur les territoires des villes de Québec, de L'Ancienne-Lorette et de Saint-Augustin-de-Desmaures, ainsi que pour les infractions aux lois provinciales applicables. Cela représente l'ensemble des constats d'infraction délivrés par le Service de police, le Service des affaires juridiques et les employés de la Ville dans l'exercice de leur fonction, de même que les infractions au Code de la sécurité routière qui prennent leurs origines sur les territoires de Québec, de L'Ancienne-Lorette et de Saint-Augustin-de-Desmaures<sup>9</sup>. La Cour municipale dispose de quatre salles d'audience afin d'entendre un maximum de causes à proximité des citoyens.

La Ville de Québec est la partenaire privilégiée de cette étude de cas puisque sa cour municipale joue un rôle précurseur en matière d'informatisation de la justice et de cyberjustice. En effet, celle-ci gère des constats d'infraction électroniques depuis 1988, ce qui fait d'elle une pionnière au Québec, et permet d'obtenir un recul fort intéressant sur cette pratique de travail.

Le « leadership numérique » de la Ville de Québec a d'ailleurs très récemment été souligné par le ministère de la Justice et par SOQUIJ<sup>10</sup>, puisqu'elle est devenue la première ville au Québec à adhérer au service en ligne Exécutions forcées<sup>11</sup>. Ce service offert par SOQUIJ entend centraliser les avis d'exécution issus de la Cour municipale, contribuant ainsi à l'amélioration de l'exécution des jugements partout au Québec ainsi qu'à la simplification des processus judiciaires.

D'autres projets avaient déjà contribué à assurer à la Ville de Québec une position exemplaire en matière d'innovation numérique dans le domaine de la justice : à titre d'exemple, en 2012 elle mettait en ligne le Portail des règlements municipaux<sup>12</sup> et en 2013, la cour municipale versait ses données dans le service Plumitifs du Portail SOQUIJ<sup>13</sup>, favorisant ainsi le partage et la consultation de l'information judiciaire à travers le Québec.

La Cour municipale de Québec a également pour objectif de permettre au juge un examen totalement électronique du dossier d'infraction dans une optique de cyberjustice. En ce sens, la Cour a depuis 2014 le projet de devenir la première cour numérique (eCour) du Québec<sup>14</sup>. Ce projet, porteur

<sup>9</sup> Cour municipale de Québec : [http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/cour\\_municipale/index.aspx](http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/cour_municipale/index.aspx)

<sup>10</sup> Société Québécoise d'Information Juridique

<sup>11</sup> SOQUIJ. Avis d'exécution : la Cour municipale de la Ville de Québec innove dans le monde juridique, 12 janvier 2017, en ligne : [http://soquij.qc.ca/fr/a-signaler/nouvelles-et-communiques/avis-d-execution-la-cour-municipale-de-la-ville-de-quebec-innove-dans-le-monde-juridique?utm\\_source=infolettreCONTACTS&utm\\_medium=courriel&utm\\_campaign=B2700068](http://soquij.qc.ca/fr/a-signaler/nouvelles-et-communiques/avis-d-execution-la-cour-municipale-de-la-ville-de-quebec-innove-dans-le-monde-juridique?utm_source=infolettreCONTACTS&utm_medium=courriel&utm_campaign=B2700068)

<sup>12</sup> Portail des règlements de la Ville de Québec, en ligne : <http://reglements.ville.quebec.qc.ca/>

<sup>13</sup> SOQUIJ. Des données plus accessibles à la Cour municipale de Québec, 20 décembre 2013, en ligne : <http://soquij.qc.ca/fr/a-signaler/nouvelles-et-communiques/des-donnees-plus-accessibles-a-la-cour-municipale-de-quebec>

<sup>14</sup> Gaudreau, V., « Vers une cour municipale numérique à Québec », La Presse (16 octobre 2015), en ligne : <http://www.lapresse.ca/le-soleil/justice-et-faits-divers/201510/15/01-4910414-vers-une-cour-municipale-numerique-a->

d'importants bénéfices pour les citoyens tels qu'un accès facilité à la justice, a permis une entente de partenariat signée en 2015<sup>15</sup> avec le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal<sup>16</sup>. Ce projet de cour numérique contribue à renforcer la position de la Ville de Québec comme « Ville intelligente » caractérisée par la mise en place d'infrastructures d'information qui améliorent la qualité de vie de l'ensemble des citoyens<sup>17</sup>.

Dans cette optique de simplification des processus judiciaires et d'amélioration de l'accès pour tous à la justice, le partenariat entre la Cour municipale et le Laboratoire de cyberjustice a permis le développement d'un projet de plateforme électronique de services centralisés. Il s'agit du projet eRADA (Règlement Amiable en ligne des Différends Administratifs) qui permettra de faciliter l'interaction entre le citoyen et la justice par une meilleure gestion de conflits. Étant donné son caractère résolument innovant, une description plus complète du projet eRADA sera présentée à la section 5.

Concernant les constats d'infraction, le Service du greffe de la Cour municipale joue un rôle majeur dans le processus de gestion intégrée des constats d'infraction. En effet, le greffe reçoit l'ensemble des constats d'infractions émis par les inspecteurs de la ville, sous format papier ou électronique, et en assure leur gestion ainsi que la conservation des dossiers d'infraction électroniques. Le Service du greffe constitue en cela le point de contact à la fois du citoyen, de la Police et du juge.

Le contexte organisationnel, soit les modalités et les détails de la gestion des constats d'infraction électroniques et papiers par la Cour municipale sera présenté à la section 4.

### 2.3. La Division de la gestion des documents et des archives de la Ville de Québec

La Division de la gestion des documents et des archives fait partie du Service du greffe et des archives de la Ville de Québec. Elle joue un rôle de premier plan dans l'acquisition, la conservation, l'enrichissement et la diffusion du patrimoine archivistique et historique de la Ville de Québec<sup>18</sup>.

La Division de la gestion des documents et des archives est responsable de l'élaboration et du contrôle de l'utilisation du calendrier de conservation de la Cour municipale de Québec<sup>19</sup>. Ce calendrier de conservation a été approuvé par Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ)<sup>20</sup> en février 2011, conformément à la Loi sur les archives. Il a été réalisé à l'aide du *Recueil de délais de conservation à l'intention des cours municipales du Québec – Édition révisée 2005*. Il contient uniquement des règles de conservation portant sur les documents produits et reçus dans le cadre des activités opérationnelles de la Cour municipale de Québec.

---

[quebec.php?utm\\_categorieinterne=traficdrivers&utm\\_contenuinterne=cyberpresse\\_vous\\_suggere\\_4922678\\_article\\_POS1.](http://www.ville.quebec.qc.ca/actualites/2015/11/19/communiquede-presse-entente-de-partenariat-pour-une-cour-numerique/)

<sup>15</sup> Gentelet, K. Entente de partenariat pour une cour numérique dans la Ville de Québec, 19 novembre 2015, en ligne : <http://www.cyberjustice.ca/actualites/2015/11/19/communiquede-presse-entente-de-partenariat-pour-une-cour-numerique/>

<sup>16</sup> Laboratoire de cyberjustice : <http://www.cyberjustice.ca/>

<sup>17</sup> Ville de Québec : [https://www.ville.quebec.qc.ca/ville\\_intelligente/services\\_citoyens.aspx](https://www.ville.quebec.qc.ca/ville_intelligente/services_citoyens.aspx)

<sup>18</sup> Service du greffe et des archives :

[http://www.ville.quebec.qc.ca/culture\\_patrimoine/archives/apropos/index.aspx](http://www.ville.quebec.qc.ca/culture_patrimoine/archives/apropos/index.aspx)

<sup>19</sup> Calendrier de conservation de la Cour municipale de la Ville de Québec, numéro QM-Q07 (non-publié)

<sup>20</sup> Bibliothèque et Archives nationales du Québec : <http://www.banq.qc.ca/accueil/>

En vertu de l’article 16 de la Loi sur les archives (A-21.1)<sup>21</sup>, une entente de dix ans, renouvelable automatiquement pour la même durée, a été conclue en 1991 entre le Ministère des Affaires culturelles et la Ville de Québec. Selon cette entente, la Cour municipale de Québec peut verser ses documents inactifs à la Division de la gestion des documents et des archives, mais reste toutefois propriétaire et détentrice principale des documents qu’elle produit ou reçoit dans le cadre de ses activités opérationnelles<sup>22</sup>.

Concernant spécifiquement le constat d’infraction, la Division de la gestion des documents et des archives est mandatée par la Cour municipale de Québec pour la numérisation des constats d’infraction créés en version papier par les agents de la Ville, ce qui inclut la mise en place d’une politique de numérisation en la matière.

Cette numérisation des constats papiers s’effectue au centre de numérisation situé dans un entrepôt de documents semi-actifs de la Ville. Ce centre est financé par les six arrondissements de la Ville de Québec pour la numérisation de masse de 100 ans d’arriérage de demandes de permis de construction. Il est également à noter que la Division de la gestion des documents et des archives s’implique activement dans le développement d’une stratégie de gestion intégrée des documents à la Ville de Québec<sup>23</sup>.

Les étapes de numérisation des constats papiers ainsi que les outils et les procédures de contrôle qualité qui y sont liés feront l’objet de la section 4.3.

---

<sup>21</sup> « Après avoir pris l’avis du Conseil du patrimoine culturel, Bibliothèque et Archives nationales peut, après entente avec un organisme public ou un service d’archives privées agréé en vertu de la présente loi, déposer auprès de ceux-ci des documents inactifs qui lui ont été versés. Bibliothèque et Archives nationales peut de même autoriser un organisme public visé aux paragraphes 4° à 7° de l’annexe à déposer, après entente avec un autre organisme public ou un service d’archives privées agréé, ses documents inactifs auprès de cet organisme ou de ce service. »

<sup>22</sup> Calendrier de conservation de la Cour municipale de la Ville de Québec, numéro QM-Q07 (non-publié)

<sup>23</sup> Ville de Québec, Service du greffe et des archives. (n.d.). *Politique de gestion intégrée des documents de la Ville de Québec - GID* (non-publié)

### 3. Contexte opérationnel : création du constat d’infraction électronique

La section qui suit vise à présenter les modalités de création du constat d’infraction électronique par le Service de police au travers de la description de l’infrastructure mise en place à cet effet et des différentes étapes nécessaires à la production d’un constat électronique en bonne et due forme.

Il sera question ici de l’émission de constats d’infraction en matière de stationnement, toutefois la création de constats pour d’autres infractions telles qu’ivresse ou trouble sur la voie publique, outrage à agent, etc., suivra sensiblement le même processus de création. L’exemple du constat d’infraction de stationnement est intéressant, car sa création est particulièrement automatisée du fait de l’interaction entre les bornes de stationnement et la billetterie de la Police.

#### 3.1. Infrastructure au niveau du Service de police

Le Service de police de la Ville de Québec est le premier à intervenir sur le constat d’infraction électronique puisqu’il en est le créateur. C’est la Cour municipale qui sera ensuite responsable de la gestion du constat. Pour la création du constat, les agents de police utilisent une connexion unique à deux systèmes :

- **le système RAO** (Répartition Assistée par Ordinateurs) qui permet aux agents d’utiliser des ordinateurs véhiculaires et d’être tous connectés au système centralisé de la Police.
- **le système ECI** (Émission de Constats d’Infraction), système de génération de constats par lequel les agents créent et émettent les constats d’infraction électroniques. Ce système a été implanté en 2011. Le Service de police en utilise actuellement la version ECI.2, implantée en 2012. Les agents de stationnement qui ne sont pas policiers sont également habilités à émettre des constats d’infraction de stationnement. Dans leur cas, ils se connectent directement au système ECI sans devoir passer par RAO.

Le système d’émission de constats (ECI) est également appelé la « billetterie » électronique. ECI est un système propre à la Ville de Québec qui est partagé entre le Service de Police et la Cour municipale pour la transmission des constats d’infraction électroniques de la Police vers la Cour. Toutefois, la Police n’a pas directement accès au système de la Cour et ne peut consulter les dossiers d’infraction qui y sont conservés.

À Québec, les principales sources d’émission des constats d’infraction électroniques sont actuellement les agents de police, qui patrouillent en véhicule ou à moto l’été, les agents de stationnement et tous les agents engagés pour le déneigement. Dès qu’il entre dans son véhicule de patrouille, l’agent ouvre une session sécurisée sur son poste véhiculaire et se connecte à RAO afin de commencer sa patrouille. Il n’utilisera le système ECI.2 qu’au moment d’émettre un constat, donc qu’au moment de constater une infraction (nous présenterons plus en détail le processus de création du constat au point 3.3.).

Un constat est émis pour chaque infraction et non pas un constat pour chaque individu<sup>24</sup>. Ainsi, un contrevenant qui se rend coupable de plusieurs infractions, et ce, même en une seule fois, recevra autant de constats qu’il a commis d’infractions. Dans ce cas, plusieurs dossiers d’infraction concernant

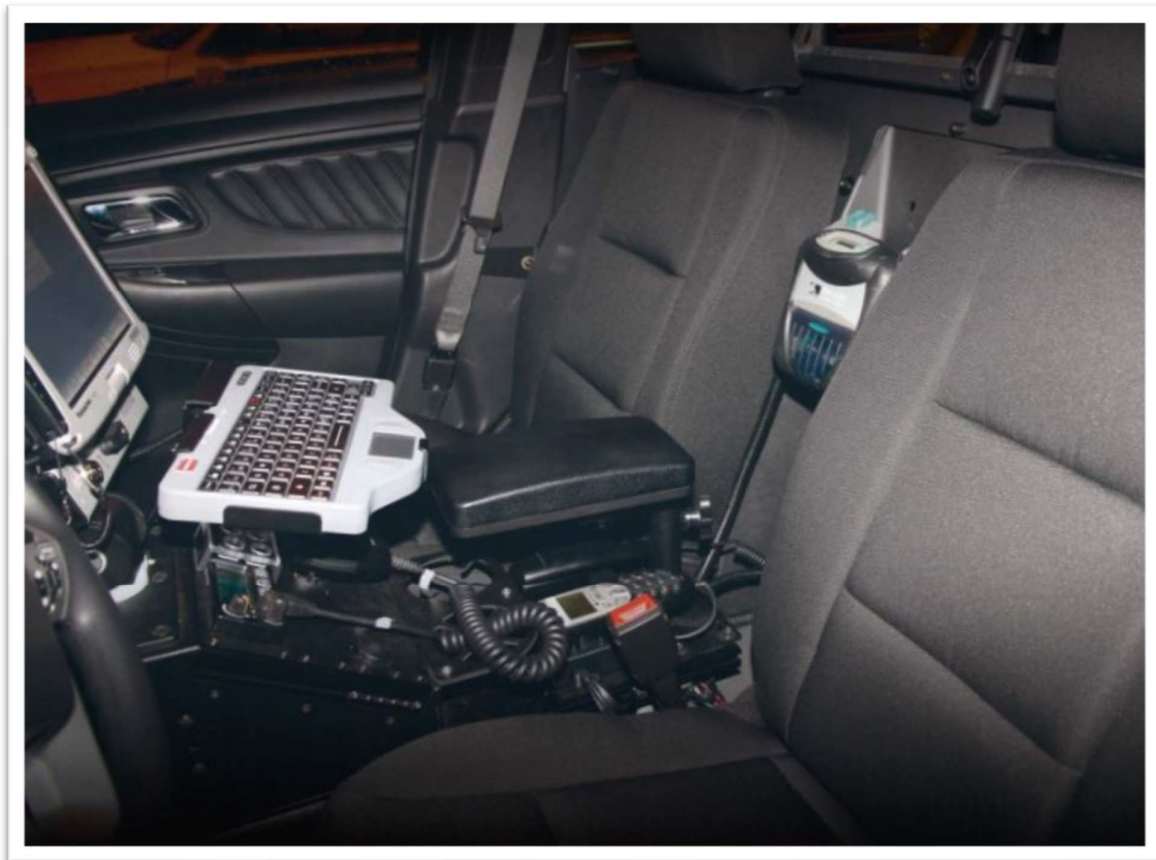
---

<sup>24</sup> Conformément à l’article 12 du Règlement sur la forme des constats d’infraction, L.R.Q. c. C-25.1, r. 1. À ce sujet, voir également M. DEMOULIN et I. BASTIEN, *Cadre juridique du constat d’infraction électronique au Québec*, juin 2016, dans le cadre de la présente étude.

un même défendeur seront ainsi automatiquement créés dans le système de la Cour municipale et correspondront chacun à une infraction unique.

La photographie suivante, tirée du rapport annuel 2015 du Service de police de la Ville Québec<sup>25</sup>, montre l’équipement nécessaire à la création et à l’impression du constat d’infraction électronique, soit l’ordinateur véhiculaire et l’imprimante portable accrochée entre les sièges :

**Photographie 1. Contexte opérationnel : équipement du véhicule de patrouille**



### 3.2. Identification de l’agent

La première question en termes d’authenticité est évidemment celle de l’identification de l’agent, car il est indispensable que seul l’agent autorisé puisse créer le document. L’identification de l’agent intervient à deux moments importants du processus de création du constat d’infraction électronique :

- au début du service, au moment d’ouvrir le système et de s’identifier;
- en fin de processus, au moment de signer le constat d’infraction électronique

---

<sup>25</sup> Service de police de la Ville de Québec, Rapport annuel 2015, p.16, en ligne : [http://www.ville.quebec.qc.ca/publications/docs\\_ville/rapport\\_annuel\\_police\\_2015.pdf](http://www.ville.quebec.qc.ca/publications/docs_ville/rapport_annuel_police_2015.pdf)

L'identification de l'agent a d'abord lieu quand il commence son service; il allume sa billetterie et ouvre une session avec sa clé USB personnelle qu'il va brancher dans l'ordinateur véhiculaire. Il va jumeler cette identification matérielle avec l'ajout d'un mot de passe fort<sup>26</sup> changé tous les 45 jours. Ainsi, il se connecte au système de façon sécurisée grâce à cette authentification « double facteur ». La clé ne peut être prêtée à un collègue, il s'agit d'un mode d'identification très personnel. Cette authentification « double facteur » lui permet d'être connecté directement aux deux systèmes RAO et ECI.2.

Une fois qu'il est connecté au réseau de la Police, il entre son numéro de véhicule dans le système afin d'accéder à la cartographie par GPS de l'ensemble du réseau de la Police. Cette procédure va lui permettre de faire apparaître son véhicule sur le réseau GPS de la Police et d'avoir lui-même accès à une cartographie interactive de l'ensemble des véhicules de patrouille (qu'ils émettent ou non des constats). Cette connexion au système lui assure également l'accès au Centre des Renseignements Policiers du Québec (CRPQ) dans le but de pouvoir identifier les plaques d'immatriculation, par exemple.

L'agent va devoir s'identifier dans le système une seconde fois, au moment de signer le constat d'infraction électronique. Un ensemble d'éléments vont permettre d'assurer la validité de la signature du constat, dont le code de validation obtenu au moment de s'identifier, en début de processus. Nous reviendrons plus en détail sur le processus de signature du constat au point 3.4.

Bien que l'authentification « double facteur » garantisse déjà des mesures de sécurité fortes concernant l'identification de l'agent, le Service de police de Québec aurait pour projet d'aller plus loin et de faire développer une authentification unique par empreinte digitale : le Biologon.

Les photographies qui suivent présentent la clé USB d'identification personnelle utilisée par l'agent pour ouvrir une session sécurisée sur son ordinateur véhiculaire :

**Photographies 2 et 3. Contexte opérationnel : clé USB d'identification personnelle**



### 3.3. Création du constat d'infraction électronique

Afin d'illustrer le plus fidèlement possible le processus de création d'un constat d'infraction électronique, cette section comprend des captures d'écran issues du système ECI.2. Ces captures ont

---

<sup>26</sup> Un mot de passe « fort » contient au minimum 8 caractères et au moins une majuscule, une minuscule et un chiffre.



été collectées pendant une procédure fictive de création d'un constat d'infraction de stationnement effectuée par un officier de police dans sa propre billetterie.

La création du constat s'effectue nécessairement en français et suit plusieurs étapes successives à partir du moment où l'agent se connecte à sa billetterie électronique. Dans le cas d'une infraction en matière de stationnement, les étapes de création du constat électronique sont les suivantes :

- i. **Identification de l'infraction**
- ii. **Localisation de l'infraction**
- iii. **Identification du véhicule et du défendeur**

**i. Identification de l'infraction**

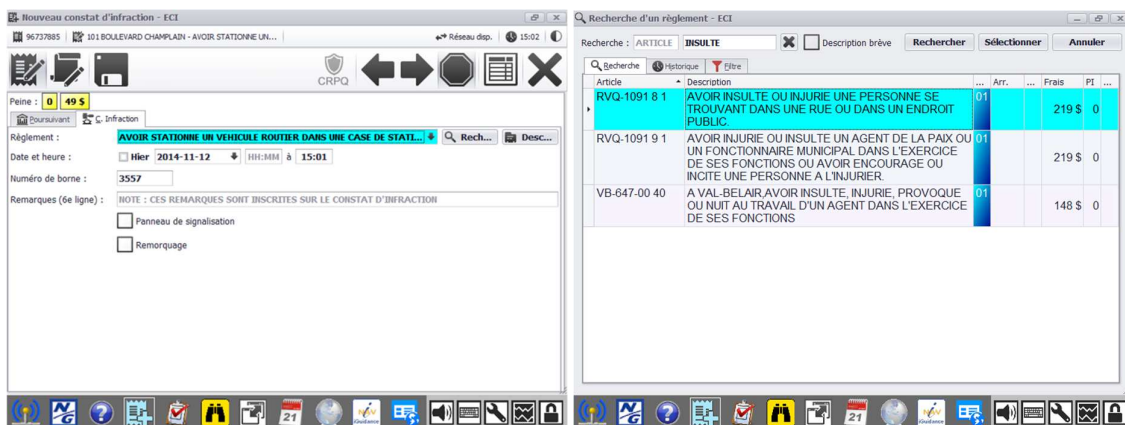
En premier lieu, l'agent qui constate l'infraction doit procéder à l'identification de celle-ci. Afin de déterminer au mieux de quelle infraction il s'agit, sa billetterie lui donne accès à un menu déroulant de suggestions des infractions les plus fréquentes.

S'il n'est pas certain de l'infraction qui a été commise, l'agent peut utiliser la « Recherche d'infraction ». Cette fonction est très utile, car il y a plus de 5000 infractions recensées dans le système de la Police, la recherche exhaustive n'est donc plus envisageable. La recherche d'infraction peut se faire par mots-clés (exemple : « feux-rouges ») et peut être précisée grâce à plusieurs filtres. Ainsi, l'agent peut restreindre sa recherche grâce, entre autres, aux textes de lois : par exemple, une recherche via la Loi sur les taxis lui permettra de repérer 299 infractions.

La fonction Recherche d'infraction a été alimentée par le Service du greffe de la Cour municipale qui a intégré à ECI les textes de loi et les amendes correspondantes. Grâce à ce système, l'agent obtient un accès direct au texte de loi, ou au règlement adéquat, lui indiquant automatiquement la peine et l'amende reliées à l'infraction qu'il a constatée.

Les captures d'écran suivantes présentent les champs permettant de rechercher l'infraction par mot-clé, ainsi que la mention automatique de l'amende correspondante :

**Captures d'écran 1 et 2. Création du constat : identification de l'infraction**



Il peut arriver que l'agent doive faire face à un cumul d'infractions, par exemple si la personne qui a commis une infraction de stationnement se rendait également coupable d'insultes à agent. Dans ce cas, l'agent pourrait copier à l'identique son constat, puisqu'il s'agirait du même défendeur, en

changeant simplement l'infraction. Il ferait ainsi une nouvelle recherche d'infraction directement dans sa billetterie avec de nouveaux mots-clés, comme « insultes », par exemple.

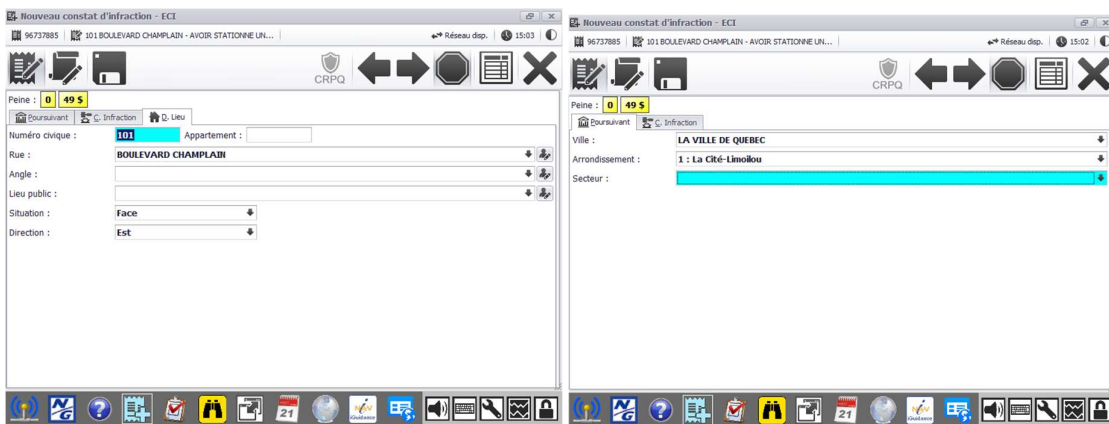
Ces deux infractions seraient traitées différemment par le système et aboutiraient à la création de deux dossiers d'infractions distincts reliés toutefois au même numéro de contrevenant. Dans une situation d'insultes à agent, il ne s'agirait plus d'infraction reliée à un véhicule, mais d'une infraction reliée à un individu. L'agent serait donc contraint d'identifier la personne. Enfin, les deux constats seraient envoyés à la même adresse.

## ii. Localisation de l'infraction

Dans un second temps, l'agent doit localiser l'infraction et donc, localiser le véhicule et la borne de stationnement. Cette localisation va se faire par le biais de l'identification de la ville, de l'arrondissement, de l'intersection ou de la rue, par exemple. Le numéro de borne de stationnement donne lieu à la localisation automatique du lieu de l'infraction.

Les captures d'écran suivantes montrent les champs que peut remplir l'agent en vue de localiser géographiquement l'infraction constatée :

### Captures d'écran 3 et 4. Création du constat : localisation de l'infraction



## iii. Identification du véhicule et du défendeur

Enfin, après l'identification et la localisation de l'infraction, l'agent doit procéder à l'identification du véhicule. Si le défendeur est présent, l'agent peut procéder à une identification directement avec la personne. Si le défendeur n'est pas sur place, l'agent peut accéder, depuis sa billetterie, à certaines bases de données lui permettant d'obtenir de l'information grâce au numéro d'immatriculation du véhicule. Ces bases de données sont, entre autres, celles de la SAAQ<sup>27</sup> et du CRPQ<sup>28</sup>. Bien que les modes d'identification les plus courants soient le permis de conduite, la carte de la RAMQ<sup>29</sup> et le passeport, l'agent a également la possibilité d'utiliser des modes alternatifs d'identification du défendeur (voir capture d'écran 6).

Dans tous les cas, l'agent doit ensuite indiquer dans la billetterie par quel mode il a pu identifier, ou obtenir de l'information sur le défendeur : assurance, carte RAMQ, CRPQ, immatriculation,

<sup>27</sup> Société de l'assurance automobile du Québec

<sup>28</sup> Centre des Renseignements Policiers du Québec

<sup>29</sup> Régie de l'assurance maladie du Québec

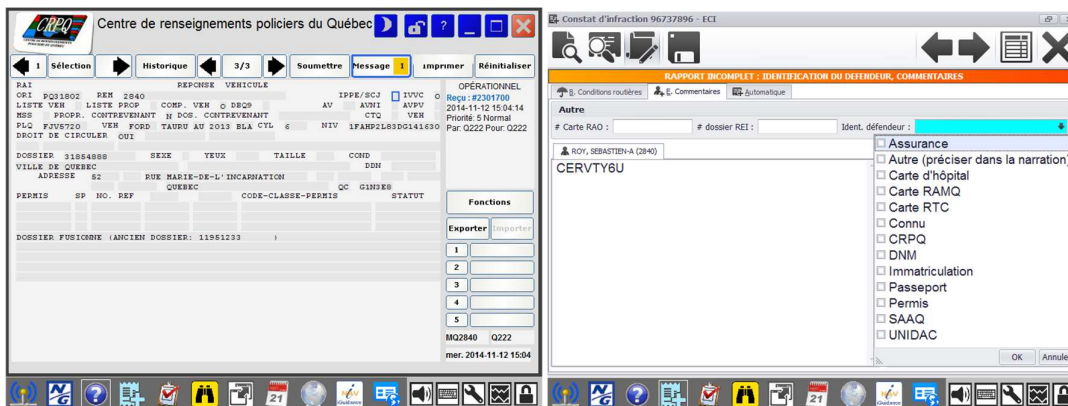


passport, permis, SAAQ, carte RTC<sup>30</sup> ou « autres ». Grâce au nom du propriétaire du véhicule, l'agent peut vérifier dans la billetterie si le contrevenant a déjà fait l'objet de constats d'infraction antérieurs.

Lorsque le défendeur n'est pas sur place, l'agent doit apposer la mention « non-signifié en personne » sur son constat. Dans l'éventualité où le défendeur serait un mineur, le système le mentionnera automatiquement à l'agent. Ainsi, celui-ci sera obligé d'indiquer le nom d'un des parents, afin que le greffe de la Cour municipale puisse leur transmettre une copie certifiée conforme du constat d'infraction que le mineur aura reçu, sauf si c'est un constat de stationnement (art. 159 du Code de procédure pénale<sup>31</sup>). Cette automatisation du processus de création du constat représente une aide à la prise de décision de l'agent.

Les captures d'écran suivantes montrent ce que voit l'agent lorsqu'il accède à la base de données du CRPQ, ainsi que la liste des modes d'identification qui lui est proposée :

### Captures d'écran 5 et 6. Création du constat : identification du défendeur



Le constat doit contenir des mentions obligatoires, sans lesquelles il n'est pas valable, et les étapes de création doivent être clairement documentées. Ainsi, en plus de créer le constat d'infraction en tant que tel, l'agent peut, dans le même temps, constituer son **rapport d'infraction**.

Le rapport d'infraction est associé au constat d'infraction, il sera donc également partie intégrante du dossier d'infraction. Toutefois, les informations qu'il contient ne seront pas transmises au défendeur. Celui-ci ne pourra avoir accès au rapport d'infraction que s'il conteste l'infraction qui lui est reprochée ou qu'il fait une demande de divulgation de la preuve pour l'aider à faire son choix (payer ou contester). De même, les employés de la Cour qui ne détiennent pas d'autorisations spéciales n'auront pas accès au rapport d'infraction.

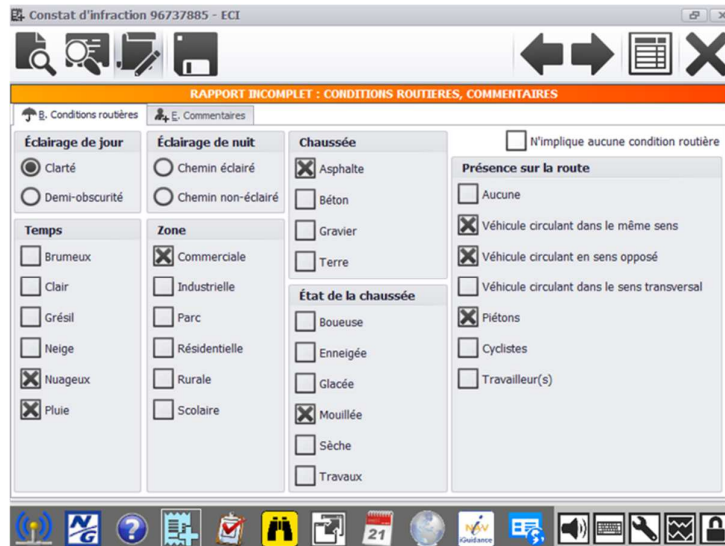
Les informations contenues dans le rapport d'infraction permettent d'enrichir le contexte général de l'infraction et de documenter la prise de décision de l'agent. Par exemple, l'agent va évaluer les conditions climatiques et les conditions routières au moment où il a constaté l'infraction : visibilité, conditions climatiques et routières, encombrement de la rue, etc. Il doit également entrer sa position par rapport au véhicule en infraction afin de préciser à quelle distance il se trouvait et quelle était son estimation visuelle.

<sup>30</sup> Réseau de transport de la Capitale, service d'autobus de la Ville de Québec

<sup>31</sup> C-25.1 - Code de procédure pénale

La capture d'écran suivante présente les suggestions reliées aux conditions routières que peut cocher l'agent afin de compléter son rapport d'infraction :

**Capture d'écran 7. Rapport d'infraction : évaluation des conditions climatiques et routières**



L'agent peut également remplir une section de commentaires en texte libre grâce à un thésaurus de vocabulaire. Il peut écrire ce qu'il souhaite, mais il est aidé dans sa rédaction par une liste de mots préétablis dans un thésaurus. Cette liste de contrôle représente un aide-mémoire afin de rédiger des commentaires libres, mais structurés.

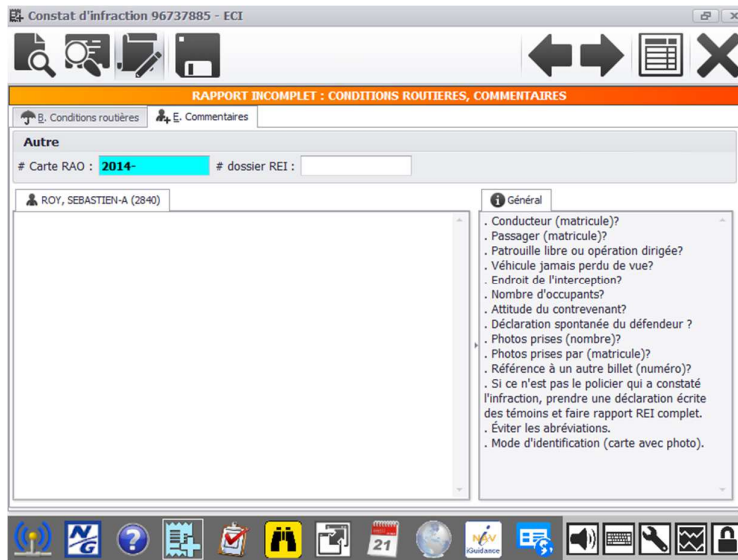
Cet aide-mémoire semble être un très bon outil de soutien pour enrichir le rapport d'infraction et représenter une réelle plus-value pour la qualité de la documentation des constats. L'aide-mémoire diffère en fonction de la nature de l'infraction commise. Il permet d'éviter que les policiers notent des commentaires non-pertinents ou qu'ils oublient des commentaires pertinents qui pourraient remettre en cause sa validité.

L'ensemble de ces informations supplémentaires vise à justifier le plus possible le choix de l'agent d'émettre le constat, afin de rendre la prise de décision plus transparente. Les commentaires sont par exemple utiles dans le cas d'outrage à agents, ou autres confrontations entre un citoyen et un agent de police.

Tel que mentionné plus haut, ce rapport est considéré comme une preuve, ainsi, en cas de contestation du défendeur, il sera présenté à l'audience par le procureur. Le but de bien documenter la procédure est de faire en sorte que moins de témoins, policiers ou agents de stationnement, soient assignés à la cour, alors que la loi permet que le constat et le rapport tiennent lieu de témoignages écrits (art. 62 du Code de procédure pénale). Cela permet de contribuer au désengorgement des tribunaux en réduisant les durées de procès et les remises potentielles lorsque des témoins ne sont pas disponibles.

La capture d'écran suivante présente le champ dans lequel l'agent peut rédiger ses commentaires en texte libre ainsi que l'aide-mémoire à droite :

**Capture d'écran 8. Rapport d'infraction : aide-mémoire pour les commentaires**



En fin de processus, l'agent devra de nouveau utiliser son mot de passe pour s'identifier, afin de prouver qu'il est bien la personne qui a ajouté les commentaires. Ainsi, la production du rapport d'infraction fait partie intégrante de celle du constat d'infraction : la création du constat n'est considérée complète que si le rapport l'est également.

La capture d'écran suivante montre la mention d'informations manquantes qui apparaît en rouge dans la billetterie rappelant ainsi à l'agent que son constat n'est pas encore complet :

**Capture d'écran 9. Rapport d'infraction incomplet**



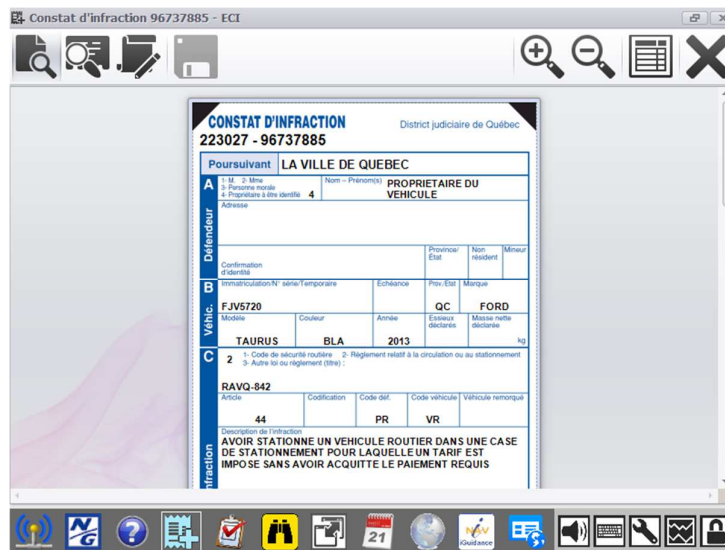
Enfin, après avoir rempli l'ensemble des champs et des rubriques permettant la création du constat d'infraction électronique, l'agent le signe (nous allons revenir sur le processus de signature du

constat dans la section 3.4.). Puis il imprime directement le constat grâce à une imprimante portable présente dans le véhicule.

Lorsque le constat est complet et prêt pour l'impression, il apparaît en bleu dans la billetterie de l'agent signifiant qu'il est passé en version « imprimable ». À cette étape-là, il est encore possible pour l'agent de le modifier une dernière fois. Si l'impression n'a pas fonctionné correctement, il est également possible de lancer une nouvelle impression.

La capture d'écran suivante présente l'image « bleue » du constat dans la billetterie, signifiant ainsi que c'est une version complète prête à être matérialisée :

**Capture d'écran 10. Version imprimable du constat électronique**



Constat d'infraction 96737885 - ECI

**CONSTAT D'INFRACTION** District judiciaire de Québec  
223027 - 96737885

Poursuisant: LA VILLE DE QUEBEC

**A** 1. N° 2. Nom - Prénom(s) 4. Propriétaire à titre identifié  
PROPRIETAIRE DU VEHICULE

Adresse

**Defendeur**

Confirmation d'identité

Provincial/Non résident/Minor

**B** Remarque/Numéro série/Temporaire Echance Péri. Echance Marque

FJV5720

QC FORD

Module Couleur Année Echance Marque

TAURUS BLA 2013 hg

**C** 2. Code de sécurité routière 2. Règlement relatif à la circulation ou au stationnement

RAVQ-842

Article Codification Code del. Code véhicule Véhicule remorqué

44 PR VR

**Infraction**

AVOIR STATIONNE UN VEHICULE ROUTIER DANS UNE CASE DE STATIONNEMENT POUR LAQUELLE UN TARIF EST IMPOSE SANS AVOIR ACQUITTE LE PAIEMENT REQUIS

Le processus « d'impression » dont il est question ici consiste en fait à matérialiser les données structurées du constat électronique, puisque l'agent travaille dans une base de données, sur un formulaire pré-imprimé. C'est-à-dire que la « structure » du constat, soit l'ensemble des rubriques et des champs, est déjà partie intégrante du formulaire sur lequel l'agent va imprimer les données.

Si le défendeur est absent au moment de la constatation de l'infraction, l'agent devra mentionner « signification sur le véhicule » dans son rapport d'infraction et pourra déposer le constat électronique matérialisé en un endroit apparent sur le véhicule, le plus souvent sur le pare-brise du véhicule. Certaines informations, telles que la mention « en un endroit apparent », sont déjà inscrites par défaut sur le constat, lorsqu'il s'agit de cas de figure récurrents. Toutefois, l'agent peut modifier ces mentions par défaut si besoin (par exemple, si le défendeur arrive au même moment et que le constat est finalement signifié en personne). Lorsque le défendeur est présent sur les lieux, le constat matérialisé pourra lui être remis en mains propres.

S'il y a effectivement eu signification du constat, la Cour municipale enverra un rappel administratif par la poste au domicile du défendeur si après 30 jours il n'a ni payé ni transmis de plaidoyer. L'envoi de rappels n'était auparavant pas obligatoire, mais désormais le législateur impose d'avoir un rappel par constat en matière de stationnement. La Cour municipale envoie environ 60 000 rappels par année.

La Ville de Québec a récemment appliqué la méthode LEAN à ses processus administratifs afin de les simplifier. Cela a eu un impact sur le constat d'infraction. En effet, avant cela, les agents envoyaient pratiquement tout le temps les constats par poste certifiée, ce qui représentait une procédure longue et coûteuse. Désormais, l'envoi du constat d'infraction au défendeur par poste certifiée demeure obligatoire pour certaines infractions seulement, comme pour l'abandon d'un véhicule sur la voie publique.

La photographie suivante montre les constats créés de façon électronique, matérialisés via l'imprimante portative présente dans le véhicule de patrouille, puis déposés sur le pare-brise du véhicule du défendeur :

**Photographie 4. Constats créés de façon électronique et matérialisés**



Durant toute la procédure de création du constat, l'agent est resté dans son véhicule. Les seuls appareils dont il a eu besoin sont l'ordinateur véhiculaire et l'imprimante qui y est reliée. En aucun cas, il n'a eu besoin de sortir du véhicule ou de faire appel à un collègue lors de cette procédure. En ce sens, la création du constat d'infraction électronique s'avère être un acte aisé et rapide pour l'agent.

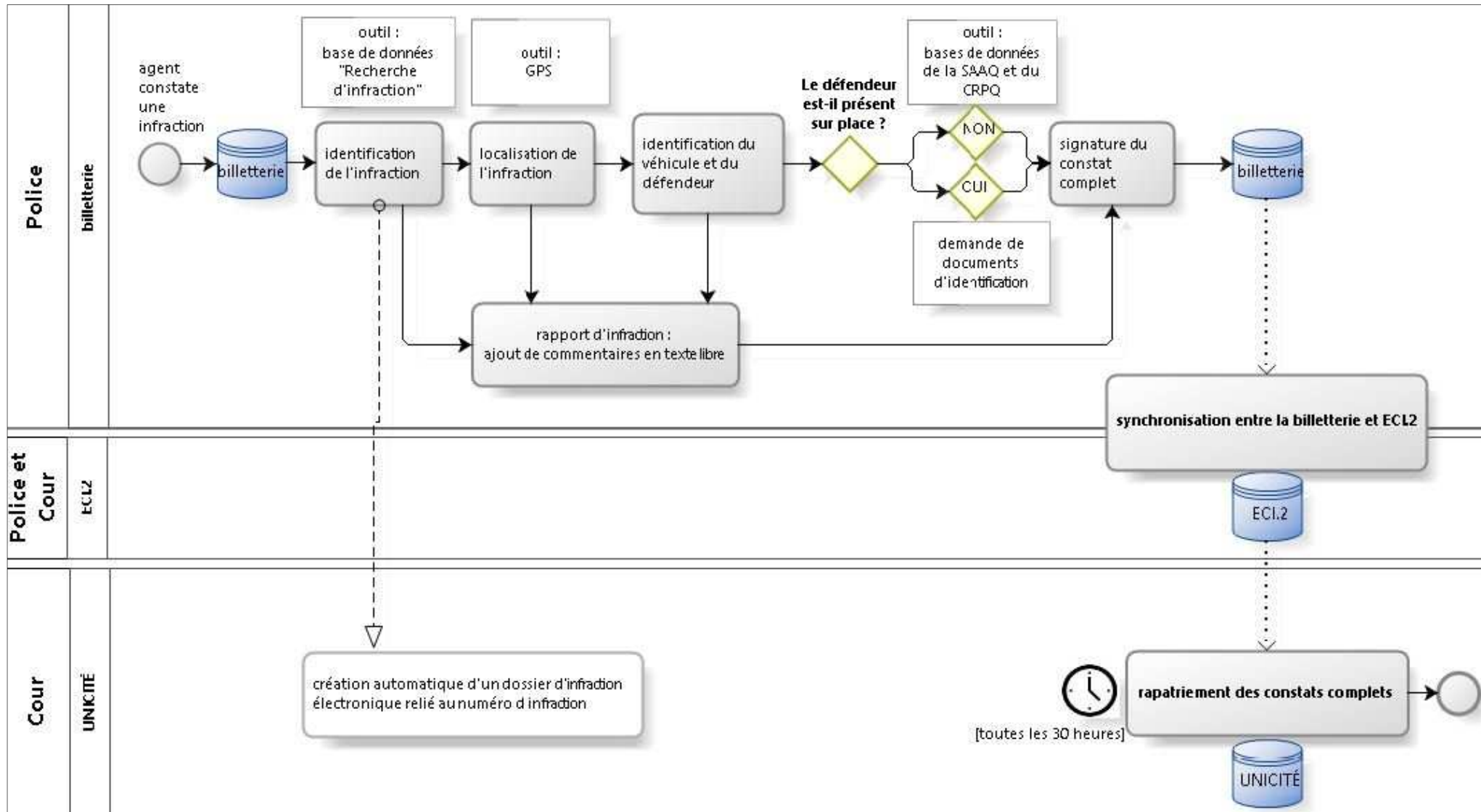
Il arrive quelques fois que l'agent termine de compléter certains constats et rapports d'infraction depuis son bureau, au poste de Police. Il s'agit toutefois de circonstances exceptionnelles. En effet, dans 99% du temps les constats et rapports d'infraction sont complétés et émis sur place.

Dans tous les cas, et tel que mentionné plus haut, le constat doit être complet afin de pouvoir être émis. De fait, les constats qui ne sont pas considérés comme complets dans ECI.2 vont continuer d'apparaître comme incomplets à l'écran de la billetterie sous la forme d'une liste afin de rappeler à l'agent de les terminer.

Le système de la Cour municipale viendra automatiquement récupérer cette liste de constats dans ECI.2 au maximum toutes les 30 heures. Ainsi, l'objectif de l'agent est que tous ses constats aient disparu de l'écran de sa billetterie, signifiant ainsi qu'ils ont été synchronisés et qu'ils seront effectivement récupérés dans un délai de 30 heures.

La modélisation qui suit décrit les étapes successives de création du constat d'infraction électronique dans la billetterie.

#### **Modélisation 1. Création du constat électronique**





### 3.4. Signature du constat par l'agent

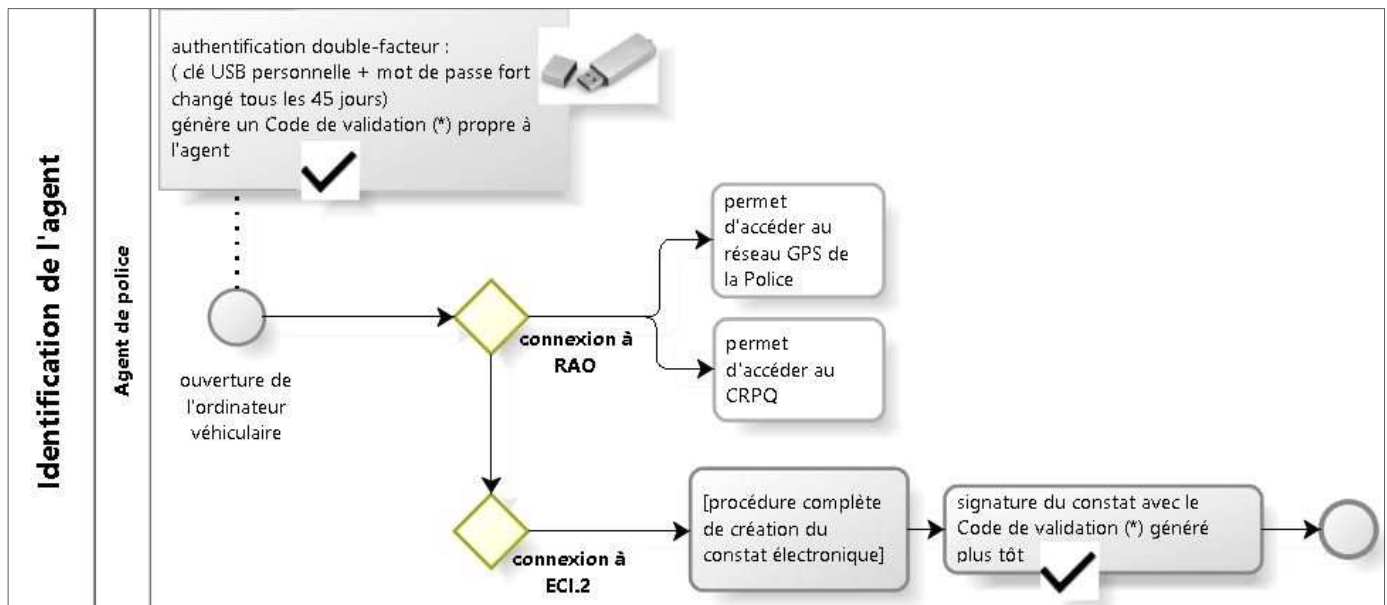
Dans cette section, nous présenterons la procédure de signature du constat d'infraction électronique et les éléments qui en garantissent l'authenticité et la fiabilité.

Une fois toutes les étapes de création complétées, le constat doit être signé et validé. L'agent doit le signer en y apposant un certain nombre d'éléments engageants, attestant de l'intégrité et de la fiabilité du document, tel que le mentionne le Règlement sur la forme des constats d'infraction (C-25.1, r. 1, art. 24) : « la signature de la personne qui atteste la matérialisation ou, selon le cas, sa signature apposée au moyen d'un procédé électronique ou le code de validation de sa signature ainsi apposée. ».

Dans le cas d'une procédure prévue, la signature du constat d'infraction électronique se fait grâce au code de validation créé par l'authentification « double facteur » de l'agent. Il s'agit donc de l'algorithme créé grâce à son ID d'employé, l'heure, la date, etc. Puisqu'il s'est identifié en premier lieu, au moment d'ouvrir la billetterie, son nom, prénom et matricule sont déjà connus. Il doit toutefois encoder à nouveau son mot de passe personnel au moment de signer. Cet algorithme imprimé sur le constat représente ainsi un code de validité fiable, intègre et authentique permettant de prouver l'identité de l'agent. Il est à noter que la clé USB personnelle de l'agent n'intervient pas dans le processus de signature, elle permet seulement d'ouvrir le réseau en début de patrouille.

La modélisation qui suit permet de schématiser les processus d'identification et de signature du constat, puisque, dans le cas spécifique du constat électronique, ces deux étapes sont complémentaires :

#### Modélisation 2. Identification de l'agent et signature du constat



En ce qui a trait aux mesures de sécurité permettant de garantir l'authenticité du constat d'infraction électronique, il est à noter qu'une fois que les constats d'infraction sont rapatriés dans la base de données de la Cour, la billetterie de la Police ne peut plus être modifiée. Toutefois, le serveur de la Police va conserver une copie des constats même après la récupération par la Cour. De cette

façon, les agents peuvent, à partir de leurs postes de travail ou de leurs postes véhiculaires, continuer d'avoir accès aux constats électroniques pour des fins de consultation seulement. Par contre, ils ne peuvent en aucun cas consulter les autres pièces du dossier d'infraction auxquelles seule la Cour a accès, tels que les plaidoyers.

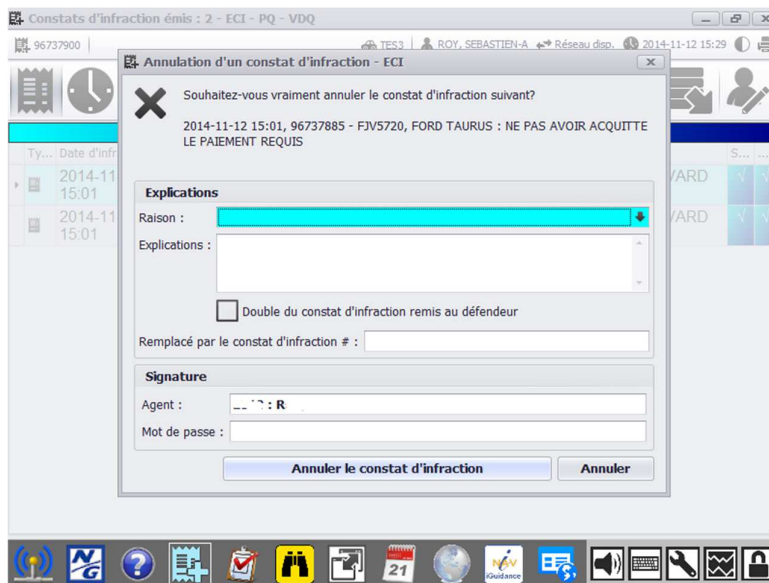
Cette possibilité de consultation ultérieure des constats dans le serveur de la Police simplifie également les procédures de correction et d'annulation d'un constat électronique. En effet, dans l'éventualité où l'agent se rendrait compte d'une erreur de saisie dans un constat qu'il a émis, il ferait face à deux cas de figure :

- s'il se rend compte de l'erreur avant que le constat ne soit remis au défendeur, il peut simplement l'annuler, le supprimer de la billetterie et en émettre un nouveau. Au moment de l'annulation, son mot de passe lui sera de nouveau demandé afin de prouver qu'il est bien la personne autorisée qui a procédé à l'annulation (voir capture d'écran 11). Dans le cas où le constat aurait déjà été synchronisé avec ECI.2, un avis d'annulation motivé sera transmis à la cour par courriel afin que celle-ci puisse fermer le dossier;
- s'il se rend compte de l'erreur après que le constat ait été remis au défendeur, il ne peut plus ni modifier ni annuler lui-même le constat. Il va alors faire une demande de retrait aux affaires juridiques, depuis son poste véhiculaire, pour que le procureur soit avisé et que le constat soit retiré. Cette demande chemine aussi par courriel automatique.

Cette procédure n'est rendue possible que depuis quelques années. Avant cela, l'agent ne pouvait annuler le constat tout de suite, ce qui faisait en sorte que la Cour pouvait rapatrier des constats erronés dans son propre système. Le Service du greffe devait alors communiquer avec le Service de police, ce qui représentait une procédure assez chronophage.

La capture d'écran suivante présente le message qui apparaît lorsque l'agent souhaite annuler un constat dans sa billetterie :

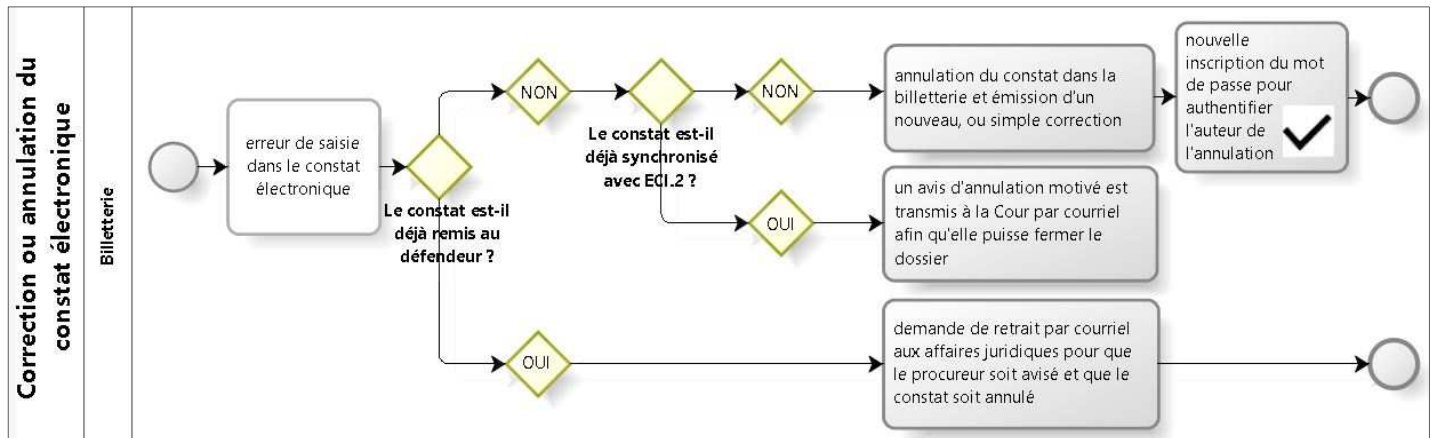
**Capture d'écran 11. Annulation du constat dans la billetterie**





La modélisation suivante présente le processus de correction ou d'annulation d'un constat selon qu'il ait été remis au défendeur ou non :

**Modélisation 3. Correction ou annulation du constat électronique**



Une fois la procédure de création du constat complète, la Cour municipale va transmettre une copie du constat au défendeur (s’il n’a pu être remis à celui-ci lors de l’émission) afin de poursuivre la procédure pénale engagée par la création du constat. La section 4.2. permettra de présenter plus en détail le processus de réception du constat par le défendeur et d’enregistrement du plaidoyer.

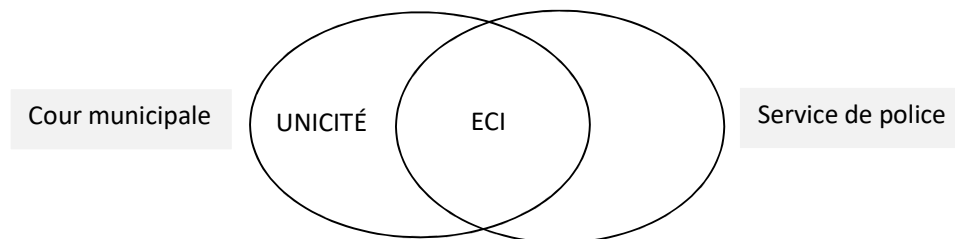
Maintenant que la partie opérationnelle relative aux procédures, systèmes et outils liés à la création du constat d’infraction électronique a été présentée, la prochaine section permettra d’en décrire le contexte organisationnel : les procédures de gestion intégrée des constats d’infraction électroniques et papiers ainsi que la gestion du dossier d’infraction.

## 4. Contexte organisationnel : gestion du constat d'infraction électronique

Tel que mentionné à la section 2., la Cour municipale de la Ville de Québec est pionnière, car elle gère les constats électroniques depuis la fin des années 1980. Ainsi, elle assure la gestion de 100% des constats d'infraction municipaux créés sur son territoire, dont 97% sont désormais créés de façon électronique et 3% sont toujours créés sur support papier, puis numérisés.

La Cour collabore avec le Service de police concernant les constats d'infraction électroniques, en ce sens elle partage avec lui le système électronique d'Émission de Constats (ECI.2). Ainsi, ECI.2 est un environnement partagé entre la Police et la Cour, puisque la Cour doit pouvoir aller chercher les constats émis dans le système de la Police et les rapatrier dans son système.

Une fois les constats rapatriés, la Cour en assure la gestion dans sa propre base de données : Unicité, qu'elle utilise depuis fin 2010. Unicité est un système de gestion de dossiers de Cour.



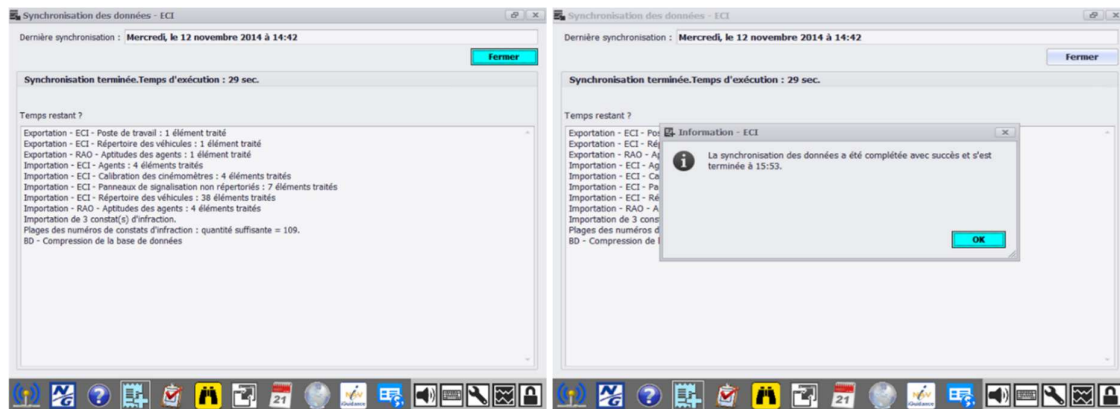
Dans les sections qui suivent, nous présenterons plus en détail les modalités de transmission du constat électronique, depuis le système de la Police vers le système de la Cour municipale. Nous décrirons également, dans le contexte actuel de gestion intégrée des constats papiers et électroniques, le processus de numérisation du constat papier et sa transmission dans le dossier d'infraction électronique. Enfin, nous terminerons cette section avec les modalités de gestion et de conservation du dossier d'infraction électronique dans Unicité.

### 4.1. Transmission du constat électronique à la Cour

Tel que mentionné à la section 3.3., l'agent de police, au terme de la procédure de création du constat d'infraction, va matérialiser le constat électronique complet sur un formulaire pré-imprimé et remettre la copie imprimée au défendeur ou bien la déposer sur le véhicule. Au moment où l'agent signe le constat, ce dernier sera considéré comme complet, et les données seront synchronisées dans ECI.2.

Les captures d'écran suivantes montrent les messages qui s'affichent dans la billetterie de l'agent au moment de la synchronisation des données du constat dans ECI.2 :

#### **Captures d'écran 12 et 13. Synchronisation des données du constat**



30 heures maximum après l'émission du constat par l'agent, le système de la Cour municipale va récupérer dans la billetterie de la Police tous les constats synchronisés dans ECI.2 (donc complets et signés) et les rapatrier dans Unicité.

Ensuite, un commis va imprimer les constats non remis au défendeur et les envoyer à celui-ci. C'est le constat envoyé par la Cour municipale, via envoi postal, qui aura alors valeur de notification officielle. Cet envoi se fait en lots de constats par poste certifiée.

Le constat d'infraction électronique est conservé dans Unicité au sein du dossier d'infraction électronique correspondant à l'infraction. Toute la gestion du dossier d'infraction se fait de façon électronique dans la base de données de la Cour municipale. Le dossier d'infraction électronique sera clos à partir du moment où le défendeur aura payé son amende (plaidoyer de culpabilité ou jugement de culpabilité), qu'il aura été acquitté en cour (suite à la réception d'un plaidoyer de non-culpabilité ou d'un jugement par défaut), ou que la période de travaux compensatoires aura pris fin. Nous reviendrons sur le cycle de vie du constat d'infraction électronique dans la section 4.4.

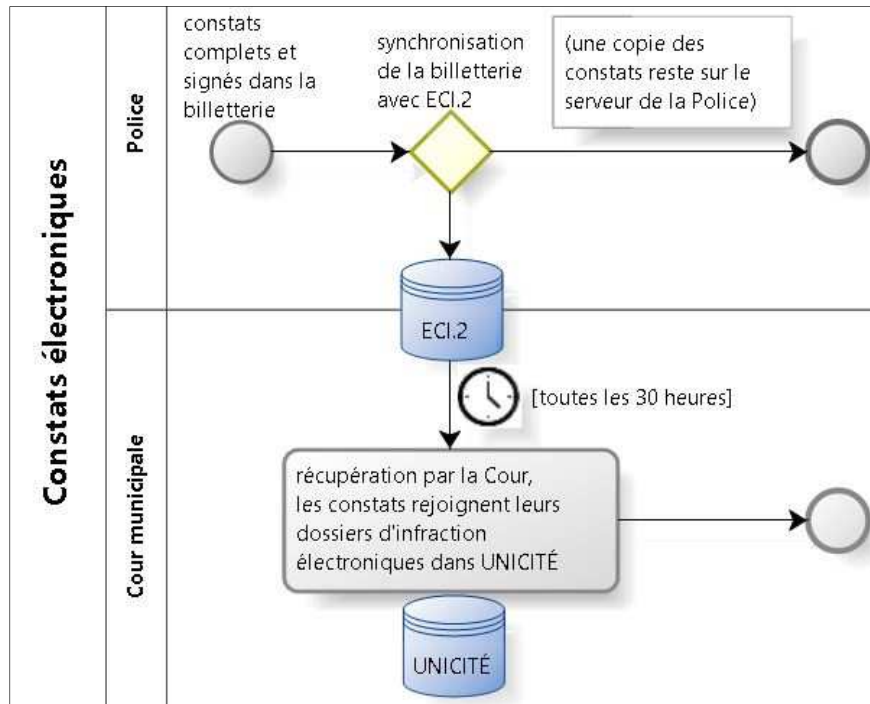
En cas de contestation par le défendeur (à la Ville de Québec, environ 5% des constats sont contestés), le dossier d'infraction électronique, contenant le constat et toutes les pièces complémentaires, sera imprimé par le greffe de la Cour à destination du juge.

Le constat d'infraction imprimé par la Cour et envoyé au défendeur par la poste est considéré comme un original, étant donné que le constat n'a jusqu'à présent jamais été mis sur un support papier.

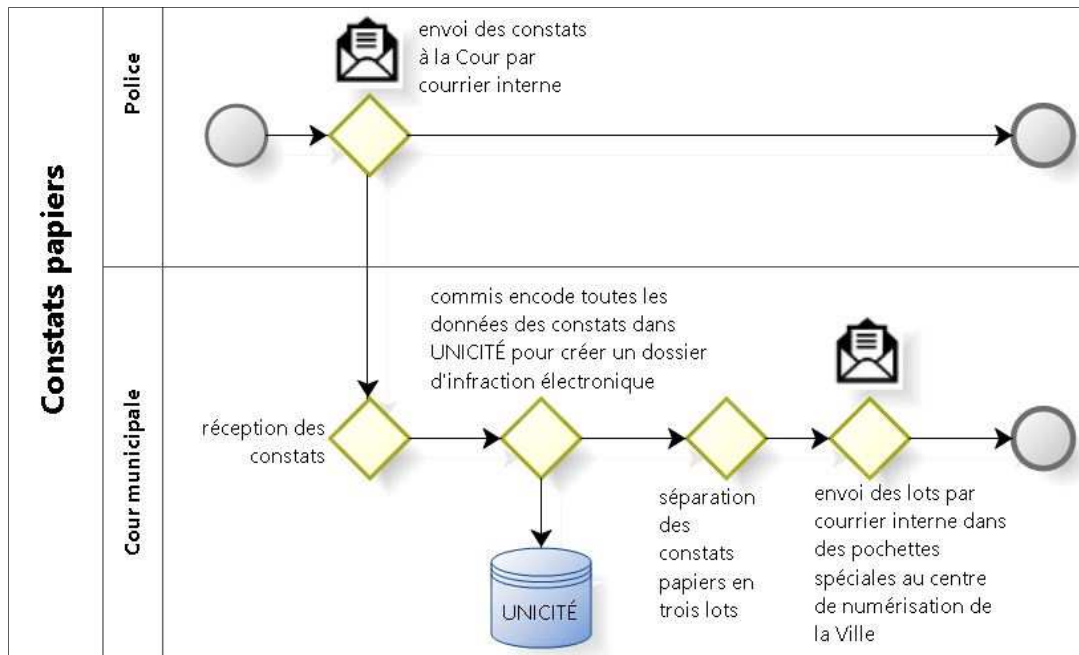
Afin de l'authentifier comme telle, la version destinée au juge, au défendeur et à la poursuite est imprimée sur un papier spécial de couleur bleue comportant des filigranes d'authentification. Cette version originale sera archivée pendant trois ans à la Cour municipale suite à la fermeture du dossier du défendeur.

Les deux modélisations qui suivent présentent les processus de transmission des constats électroniques et papiers de la Police vers la Cour municipale :

**Modélisation 4. Transmission du constat électronique à la Cour**



**Modélisation 5. Transmission du constat papier à la Cour**



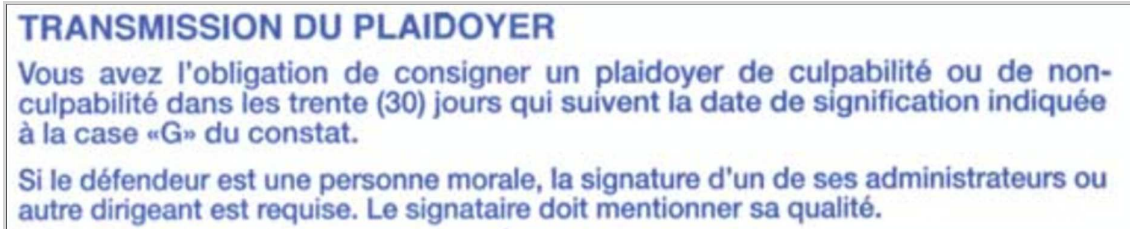
Dans la prochaine section, il sera question des procédures de réception du constat électronique par le défendeur et des procédures d'enregistrement du plaidoyer.

## 4.2. Réception du constat par le défendeur

Une fois qu'il a reçu son constat, par la poste ou en personne, le défendeur aura l'obligation d'enregistrer un plaidoyer, c'est-à-dire de reconnaître ou de nier sa culpabilité concernant l'infraction reprochée.

L'image suivante présente un extrait du message que l'on trouve à l'endos des constats d'infraction de la Ville de Québec :

### Capture d'écran 14. Obligation de consigner un plaidoyer



S'il reconnaît sa culpabilité, le défendeur aura 30 jours suite à la réception du constat pour envoyer son plaidoyer de culpabilité par la poste et payer les frais associés selon les modalités prévues. S'il a reçu un constat émis par la Ville de Québec, la Ville de L'Ancienne-Lorette, la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures, le Réseau de transport de la Capitale ou la Communauté métropolitaine de Québec, le défendeur pourra acquitter les frais en ligne via la plateforme de paiement sécurisé du site web de la Cour municipale. Il y a toutefois un délai de 24h à la suite de l'émission d'un constat d'infraction avant que le paiement en ligne soit autorisé. Le défendeur est réputé avoir été déclaré coupable de l'infraction, lorsqu'il a transmis un plaidoyer de culpabilité ou qu'il effectue un paiement complet de celui-ci.

De plus, dans le but d'aider le citoyen à identifier les documents qu'il doit remplir, le site web de la Cour<sup>32</sup> présente actuellement la marche à suivre pour payer une amende : grâce à son numéro de constat et à la date de l'infraction, le citoyen peut accéder à son constat, ajouter les renseignements nécessaires et remplir tous les champs obligatoires relatifs aux renseignements sur son identité.

Bien qu'il soit amené à visionner quelques renseignements sur son constat au moment du paiement pour s'assurer qu'il paie le bon, il est, pour l'instant, impossible pour le citoyen de consulter son dossier d'infraction en ligne. Sur le site web de la Cour, il pourra seulement visionner des modèles de constats, ainsi que des exemples de plaidoyers de culpabilité et de non-culpabilité, à titre d'information.

La capture d'écran suivante montre l'interface de paiement en ligne du site web de la Cour municipale, ainsi que la procédure à suivre et les deux champs que le défendeur doit remplir pour effectuer son paiement en ligne : le champ correspondant au numéro de constat et le champ correspondant à la date d'infraction :

### Capture d'écran 15. Interface de paiement en ligne

<sup>32</sup> Ville de Québec, Cour municipale : [http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/cour\\_municipale/](http://www.ville.quebec.qc.ca/citoyens/cour_municipale/)

**Paielement des constats d'infraction**

**Le paiement en ligne : facile, rapide et sécuritaire!**  
 Vous avez reçu un constat d'infraction? Vous pouvez acquitter les frais en ligne s'il s'agit d'un constat émis par la Ville de Québec, la Ville de l'Ancienne-Lorette, la Ville de Saint-Augustin-de-Desmaures, le Réseau de transport de la Capitale ou la Communauté métropolitaine de Québec.

Avant de procéder au paiement en ligne de vos constats d'infraction, notez qu'il faut compter un délai de 24 h à la suite de l'émission d'un constat d'infraction avant que le paiement en ligne soit autorisé.

Pour procéder au paiement en ligne, vous devez avoir en main vos **constats d'infraction à payer** et une **carte de crédit valide**.

Prendre note que les **cookies** de votre navigateur Internet doivent être activés pour le bon fonctionnement du paiement en ligne.

**Important**  
 Suite au paiement, vous devez compter **3 jours ouvrables** pour tout traitement avec la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ). Notez que vous devez remplir les champs du formulaire de paiement en ligne et compléter votre transaction en moins de **30 minutes**.


Si votre permis est déjà suspendu, vous ne pouvez pas conduire et aucun véhicule immatriculé à votre nom ne peut circuler. Il est de votre devoir de vous assurer que la SAAQ a levé la suspension de votre permis.

**Rechercher un constat**  
Les 2 champs sont obligatoires.

Numéro du constat d'infraction: 223027-

Date de l'infraction:  


Exemple : AAAA-MM-JJ

0 Article(s)  
 [Panier >](#)

**Info-REMORQUAGE** 

[Où trouver mon numéro de constat et la date d'infraction?](#)

[Comment payer votre constat d'infraction en 5 étapes!](#)

**Cartes de crédit acceptées**  
 

Si, au contraire, le défendeur conteste et ne reconnaît pas sa culpabilité, il aura également 30 jours pour renvoyer par la poste ou par courriel son plaidoyer de non-culpabilité. Ce plaidoyer est attaché au constat papier envoyé par la Cour. Toutefois, dans le cas où le défendeur l'aurait perdu, il pourrait en télécharger un nouveau sur le site de la Cour municipale, l'imprimer, le compléter et l'envoyer également par la poste. Après cela, il devra attendre son passage en cour.

À cet effet, la Cour municipale lui fera parvenir ultérieurement un avis d'audition l'avisant de la date pour son procès. Dans l'éventualité où le défendeur ne renvoyait pas de plaidoyer ou ne payait pas les frais, il pourrait être jugé par défaut sans qu'un avis d'audition ne lui soit transmis.

L'image suivant présente un plaidoyer de la Ville de Québec permettant de cocher les options « coupable » ou « non coupable » :

**Capture d'écran 16. Plaidoyer de la Ville de Québec**

Détacher ici

**FORMULE DE RÉPONSE**  
 999999 - 999999999

**IMPORTANT:**  
Renseignements généraux et conséquences du présent plaidoyer, voir au verso du constat.

**Poursuivant : LA VILLE DE QUEBEC**

**PLAIDOYER**

À l'infraction décrite à la partie C du constat portant le même numéro que ce formulaire de réponse, je plaide : Coupable  Non-coupable  Arrond. : 1

J'exprime ma préférence afin que mon procès ait lieu :  Le jour  Le soir

Signature \_\_\_\_\_ Date (A-M-J) \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Ville \_\_\_\_\_ Code postal \_\_\_\_\_ Ind. rég. \_\_\_\_\_ N° de téléphone \_\_\_\_\_

**Adresse de retour du plaidoyer : 285 DE LA MARECHAUSSEE  
 et le cas échéant le paiement QUEBEC, G1K 8W5**

**AVIS DE RÉCLAMATION**

Peine minimale	Frais	Frais de remorquage	Contribution	Montant réclamé
32 \$	+ 12 \$	+ 0 \$	+ 0 \$	= 44 \$

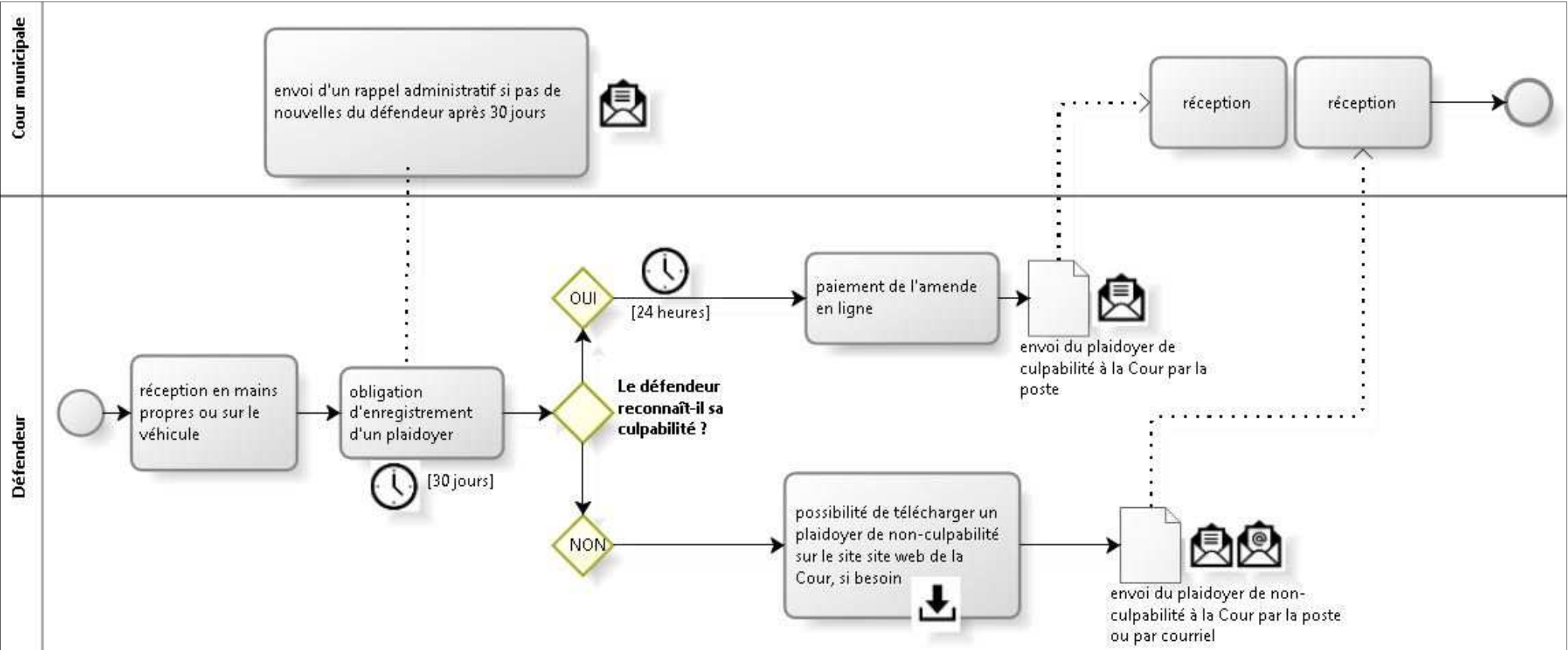
3200-55(11-10) Payable dans les 30 jours de la date de signification Date de signification (A-M-J) **2013-01-31**

Actuellement, le défendeur doit obligatoirement renvoyer son plaidoyer de non-culpabilité par la poste ou courriel. Cela dit, il est à noter que la Cour municipale a travaillé avec le Laboratoire de cyberjustice pour développer la plateforme eRADA. Grâce à cette plateforme, le défendeur pourrait envoyer son plaidoyer, choisir la date de son audience, etc., le tout en ligne. Le projet eRADA sera présenté plus en détail à la section 5.

La modélisation qui suit présente le processus de réception du constat d’infraction par le défendeur.

#### **Modélisation 6. Réception du constat par le défendeur**







Rappelons que le rapport « Cadre juridique du constat d’infraction électronique au Québec » (M. Demoulin et I. Bastien), réalisé en prélude à la présente étude, propose une modélisation détaillée des procédures de transmission des plaidoyers de culpabilité et de non-culpabilité par le défendeur.

La prochaine section vise à présenter les méthodes et politiques de numérisation des constats d’infraction papiers, ainsi que leur transmission dans le dossier d’infraction électronique.

### 4.3. Numérisation du constat d’infraction papier

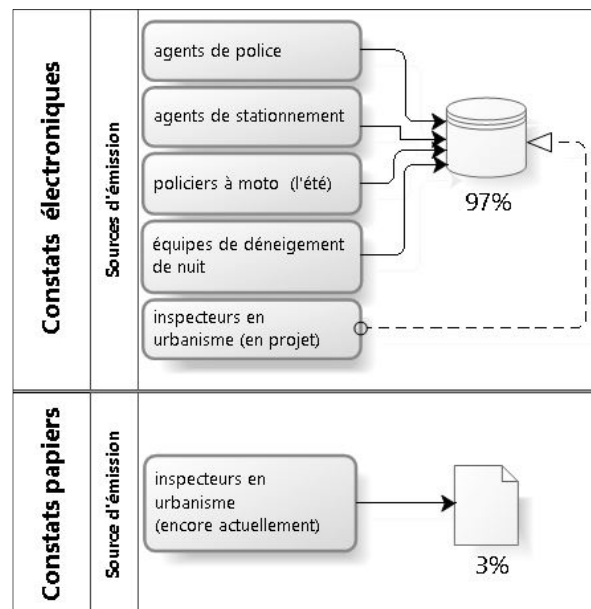
Il sera question, dans cette section, des 3% de constats toujours émis sur support papier à la Ville de Québec.

Afin d’être en mesure de créer un constat électronique, l’agent a besoin d’un appareillage spécifique comme, entre autres, un ordinateur véhiculaire ou une tablette (pour les motos). Aujourd’hui à Québec, la majorité des agents disposent de cet équipement. En revanche, certains policiers ou inspecteurs en urbanisme, par exemple, ne sont pas équipés, car ils émettent des constats liés à des infractions plus marginales pour lesquelles l’investissement dans une billetterie électronique se justifiait moins. Ces derniers sont donc les émetteurs des constats d’infraction encore créés en version papier, parfois appelés « constats manuels ».

Toutefois, il est à noter que la possibilité d’équiper les inspecteurs en urbanisme afin qu’ils deviennent également une source d’émission de constats d’infraction électroniques est actuellement en projet.

Les constats émis sur support papier à la Ville de Québec concernent notamment les infractions de stationnement, ainsi que d’autres infractions en lien, par exemple, avec la protection des animaux. La modélisation qui suit permet de représenter de façon succincte la répartition des rôles dans la création des constats d’infraction électroniques et papiers à la Ville de Québec :

**Modélisation 7. Sources d’émission des constats électroniques et papiers**



La numérisation et la gestion des constats émis sur support papier se déroulent en plusieurs étapes successives et sont prises en charge par différents acteurs :

- i. **À la Cour : réception, préparation matérielle et séparation des constats en 3 lots**
- ii. **Au centre de numérisation : réception des lots et numérisation**
- iii. **Au centre de numérisation : contrôle de la qualité de la numérisation**
- iv. **À la Cour : gestion de la copie numérisée**
- v. **Au centre de numérisation : destruction des constats originaux sur support papier**

**i. À la Cour : réception, préparation matérielle et séparation des constats en 3 lots**

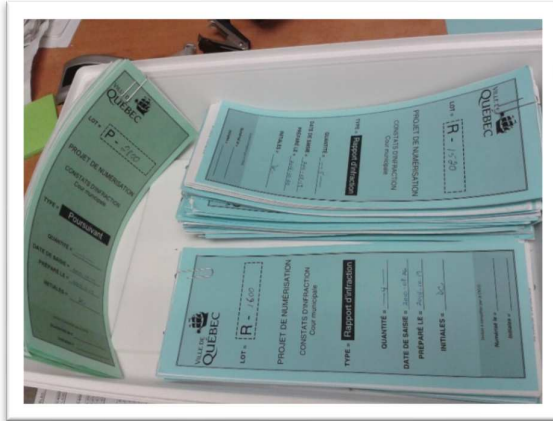
Après avoir rédigé le constat d’infraction sur support papier, l’agent l’envoie à la Cour municipale par courrier interne. Lors de la réception du constat papier, un commis de la Cour va saisir le constat dans Unicité, donc encoder manuellement l’ensemble des données du constat afin de permettre l’ouverture d’un dossier d’infraction électronique. Après cela, le commis effectue la préparation matérielle de constats papiers qui consiste, entre autres, au débrouchage, au dépliage et à la dé-reliure de chacun des documents.

Le commis va également séparer les constats papiers en trois lots distincts : la « copie-cour » destinée au juge, la « copie-poursuivant » faite par l’agent, et le rapport d’infraction, s’il y en a un. Dans le cas d’une contestation du défendeur, la « copie-poursuivant » et le rapport d’infraction pourront être présentés comme preuves au juge. Le but de cette séparation des constats en trois lots distincts est de déterminer à l’avance les trois profils de numérisation.

Le commis envoie ensuite les documents préparés pour la numérisation par courrier interne dans des pochettes spéciales, au centre de numérisation situé dans un entrepôt de documents semi-actifs de la Ville de Québec.

Les photographies qui suivent montrent les constats d’infraction émis sur support papier séparés selon les trois lots distincts (copie-cour, copie-poursuivant et rapport d’infraction) :

**Photographies 5 et 6. Numérisation : les 3 lots de constats d’infraction papiers**



## ii. Au centre de numérisation : réception des lots et numérisation

Les employés du centre de numérisation réceptionnent les lots de constats d'infraction en provenance de la Cour municipale et effectuent une numérisation recto-verso par constat. Il s'agit d'une numérisation en couleur à une résolution de 300 dpi. Chaque document possède un code-barres, qui correspond au numéro d'infraction. La numérisation s'effectue grâce au logiciel KODAK qui permet de lire automatiquement les codes-barres des constats. Selon l'aide-mémoire utilisateur du centre de numérisation, il est préférable de ne pas numériser des lots de plus de 25 constats à la fois.

Cette automatisation de la lecture du code-barres permet d'éviter les erreurs qui pourraient être dues à une mauvaise saisie manuelle. Le logiciel KODAK est installé sur trois numériseurs qui fonctionnent en réseau. À temps plein, les employés du centre de numérisation procèdent ainsi à environ 900 numérisations par jour. Dans le cas où les code-barres seraient déchirés ou illisibles sur la version numérisée du constat, les employés du centre de numérisation seraient amenés à devoir comparer leur version numérisée avec la version papier originale pour retrouver le bon numéro de constat.

Le format PDF pour la numérisation des constats a été préféré au PDF-A, puisqu'il ne s'agit pas de conservation à long terme. Il a également été préféré au format TIFF qui est plus lourd pour les versions numérisées. Le choix réfléchi des formats de fichiers par la Division de la gestion des documents et des archives de la Ville de Québec est un exemple de bonne gouvernance des ressources informationnelles, en plus de respecter les formats de conservation préconisés par les instances d'autorité comme BANQ.

## iii. Au centre de numérisation : contrôle de la qualité de la numérisation

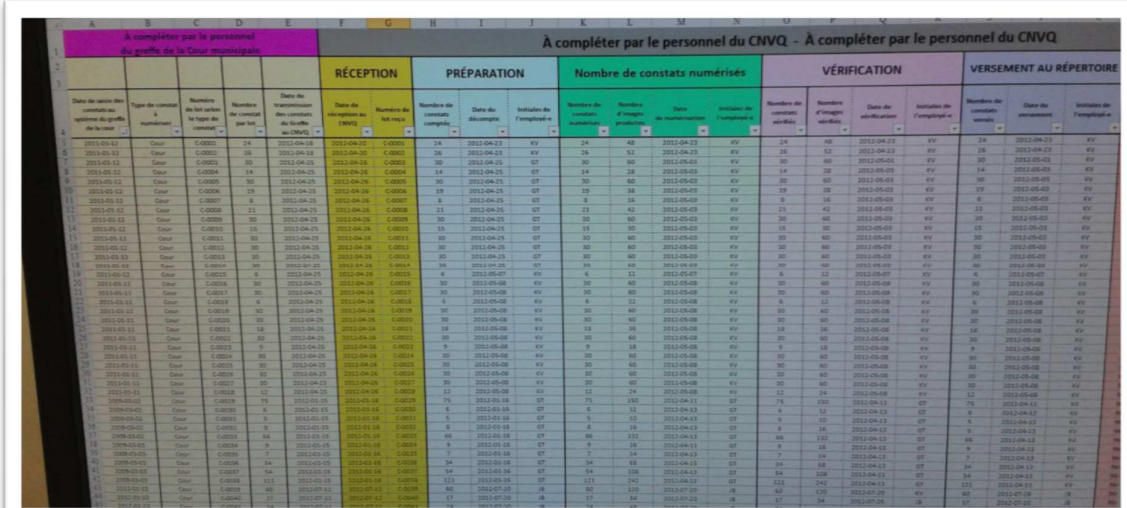
Lors de toute numérisation, le changement de support implique une manipulation humaine qui peut menacer l'authenticité et l'intégrité du document. Ces deux notions sont importantes à respecter si l'on souhaite que les versions numérisées puissent avoir la même valeur que leurs originaux papiers et qu'elles puissent remplir les mêmes fonctions. C'est pourquoi la Division a mis en place une politique de numérisation comportant des procédures strictes et systématiques à respecter par l'ensemble des employés du centre numérisation.

Ces « Principes pour la numérisation » développés par la Division sont affichés en évidence dans le centre de numérisation afin de constituer des lignes directrices auxquelles se référer en tout temps. Ils représentent l’ensemble des étapes du contrôle qualité qui doit s’effectuer avant, pendant et après l’étape de numérisation des constats d’infraction. Il y est notamment spécifié qu’un contenant ne doit être numérisé que par une seule et même personne, que la personne qui contrôle la numérisation n’est pas celle qui numérise et que le contrôle qualité doit s’effectuer le plus rapidement après la numérisation. Cette étape de contrôle consiste à vérifier que les copies numérisées ont été correctement nommées, que le code-barres est bien visible et que le numérisateur n’a pas « plié » un constat original lors de la numérisation, ce qui rendrait les informations illisibles. Il est également mentionné que les outils de suivi sont mis à jour quotidiennement par la personne qui numérise.

Parmi ces outils de suivi se trouve le tableau de contrôle de la traçabilité. Il s’agit d’un tableau Excel dans lequel chaque personne qui numérise les constats ajoute manuellement certaines informations telles que, par exemple, la date de transmission des constats par le Service du greffe, la date de réception des lots, la date de numérisation, le nombre de constats numérisés, leurs numéros, les initiales du commis, etc.). Les données ajoutées au fichier le sont au niveau du lot de constats et non pas à la pièce. Toutefois, ni les métadonnées permettant d’identifier le contexte de numérisation ni les *logs* n’apparaissent. Bien que très précise et systématique, cette partie du contrôle qualité a toutefois la faiblesse d’être non-automatisée. Ces données de traçabilité sont encore actuellement encodées à la main et non pas générées automatiquement par la numérisation.

La photographie qui suit montre le fichier Excel de traçabilité des données dans lequel chaque personne qui numérise rentre manuellement un ensemble d’informations :

**Photographie 7. Numérisation : fichier Excel de traçabilité des données**



À compléter par le personnel du greffe de la Cour municipale		À compléter par le personnel du CNVG - À compléter par le personnel du CNVG										
		RÉCEPTION		PRÉPARATION		Nombre de constats numérisés		VÉRIFICATION		VERSEMENT AU RÉPERTOIRE		
Date de remise des constats au greffe de la Cour	Type de constat & numéro	Nombre de constats par lot	Date de réception des constats au CNVG	Date de réception au CNVG	Initiales de l'employé	Nombre de constats numérisés	Nombre de constats vérifiés	Date de vérification	Initiales de l'employé	Nombre de constats versés	Date de versement	Initiales de l'employé
2012-04-13	Constat C-0001	24	2012-04-13	2012-04-13	C-0001	24	24	2012-04-13	EV	24	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0002	26	2012-04-13	2012-04-13	C-0002	26	26	2012-04-13	EV	26	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0003	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0003	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0004	14	2012-04-13	2012-04-13	C-0004	14	14	2012-04-13	EV	14	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0005	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0005	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0006	19	2012-04-13	2012-04-13	C-0006	19	19	2012-04-13	EV	19	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0007	8	2012-04-13	2012-04-13	C-0007	8	8	2012-04-13	EV	8	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0008	21	2012-04-13	2012-04-13	C-0008	21	21	2012-04-13	EV	21	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0009	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0009	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0010	15	2012-04-13	2012-04-13	C-0010	15	15	2012-04-13	EV	15	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0011	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0011	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0012	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0012	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0013	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0013	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0014	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0014	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0015	8	2012-04-13	2012-04-13	C-0015	8	8	2012-04-13	EV	8	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0016	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0016	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0017	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0017	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0018	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0018	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0019	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0019	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0020	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0020	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0021	18	2012-04-13	2012-04-13	C-0021	18	18	2012-04-13	EV	18	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0022	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0022	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0023	7	2012-04-13	2012-04-13	C-0023	7	7	2012-04-13	EV	7	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0024	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0024	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0025	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0025	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0026	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0026	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0027	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0027	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0028	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0028	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0029	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0029	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0030	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0030	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0031	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0031	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0032	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0032	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0033	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0033	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0034	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0034	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0035	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0035	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0036	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0036	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0037	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0037	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0038	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0038	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0039	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0039	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0040	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0040	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0041	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0041	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0042	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0042	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0043	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0043	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0044	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0044	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0045	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0045	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0046	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0046	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0047	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0047	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0048	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0048	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0049	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0049	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV
2012-04-13	Constat C-0050	30	2012-04-13	2012-04-13	C-0050	30	30	2012-04-13	EV	30	2012-04-13	EV

Cet ensemble de principes de numérisation et de contrôle qualité pourrait également permettre, dans l’éventualité d’une contestation de la validité de la copie numérisée, de faire valoir la transparence et la saine documentation des processus.

Toujours dans le cas d’une contestation de la validité de la copie numérisée, la procédure de numérisation modélisée par la Division pourrait également être soumise comme référence de travail

ainsi que la présentation de l’ensemble des courriels échangés dans le cadre de la numérisation. Enfin, le témoignage de la responsable du centre de numérisation pourrait être également entendu. Cette pratique de documentation contrôlée et systématique des étapes de numérisation par l’ensemble des employés est garante d’une procédure de qualité et peut d’attester du sérieux du processus, le cas échéant.

**iv. À la Cour : gestion de la copie numérisée**

Après la numérisation, les versions numériques sont déposées dans un répertoire informatique et récupérées durant la nuit par le système pour les déplacer dans Unicité. Ce répertoire/index vérifie les associations entre originaux papiers et copies numérisées grâce au numéro de constat.

Si l’association s’est bien faite, le constat numérisé ira automatiquement rejoindre son dossier électronique dans Unicité en tant que pièce jointe. À ce moment-là, un voyant lumineux représentant un trombone apparaîtra au dossier électronique dans Unicité pour confirmer que la numérisation a effectivement été complétée et que la pièce jointe est bien présente au dossier. Les constats numérisés sont synchronisés avec Unicité, permettant ainsi au dossier d’infraction d’être graduellement complété avec chaque pièce utile au bon déroulement de la procédure pénale.

Si une association s’est mal faite, cela signifie que le code-barres est erroné. Dans ce cas, la copie orpheline restera dans le répertoire. Dès le lendemain, le Service du greffe de la Cour municipale sera alors amené à faire des recherches pour retrouver le numéro de constat manquant. Il peut arriver que le commis qui a saisi en amont les constats manuellement dans Unicité ait fait une erreur dès le début. Les employés de la Cour devront aller voir dans le répertoire ce que le système a pu lire comme données, comme nom de fichier et déterminer pourquoi il n’apparaît pas aussi dans Unicité.

Les versions numérisées des constats correctement associées vont être déplacées sans encombre dans Unicité et iront compléter leurs dossiers d’infraction électroniques. Lorsque ces versions numérisées sont définitivement déplacées dans la base de données de la Cour, aucune copie ne reste archivée ailleurs.

Tant que l’informatisation de la justice ne sera pas totale, le dossier d’infraction électronique sera encore systématiquement imprimé pour le juge. Ainsi, les versions numérisées des constats papiers pourront éventuellement, au cours de leur cycle de vie, être matérialisées de nouveau dans le cas d’un passage en cour du défendeur.

**v. Au centre de numérisation : destruction des constats originaux sur support papier**

La numérisation des constats papiers est une numérisation de substitution<sup>33</sup>, les constats papiers sont détruits par lots après avoir été numérisés. Ils sont déchiquetés dans le dépôt des documents semi-actifs de la Ville de Québec par une firme privée. Bien que la Division de la gestion des documents et des archives ne se soit pas dotée d’une politique de destruction officielle, cette procédure est en adéquation avec le calendrier de conservation qui stipule que les exemplaires papiers doivent être détruits en totalité au stade inactif.

Tel que mentionné plus haut, après une analyse des risques complète réalisée par les archivistes, qui mettait en valeur le risque minime à détruire les constats papiers, un délai de deux mois a été imposé avant destruction des constats originaux. Un avis de destruction est ensuite envoyé au greffe de la Cour. En cas de remise en cause de l’authenticité du constat numérisé, le centre de numérisation

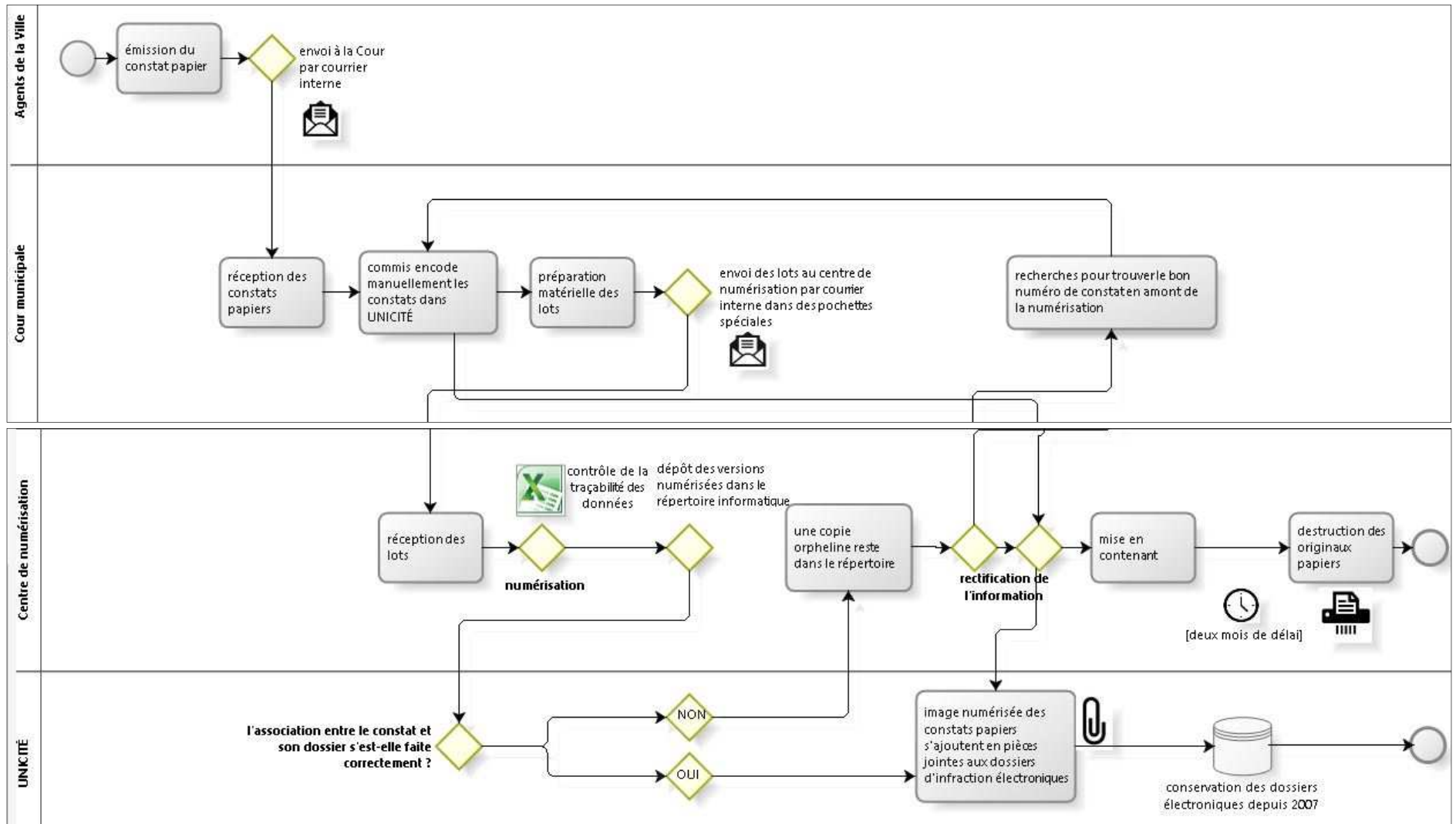
---

<sup>33</sup> Le Règlement sur la forme des constats d’infraction autorise la numérisation de substitution

pourra produire l’original papier. Après la destruction de l’original, c’est la présentation de la documentation de référence permettra d’attester du sérieux des processus.

La modélisation suivante présente le processus de numérisation du constat papier ainsi que les rôles des différents intervenants dans ce processus : la Police, la Cour et le centre de numérisation. Elle est basée sur une cartographie non-publiée du processus de numérisation réalisée par la Division de la gestion des documents et des archives (voir Annexe C : Processus de numérisation réalisé par la DGDA) :

### **Modélisation 8. Numérisation du constat papier**





#### 4.4. Cycle de vie et conservation du dossier d’infraction électronique

Selon le calendrier de conservation de la Cour municipale de la Ville de Québec, établi par la Division de la gestion des documents et des archives et approuvé par BAnQ en février 2011<sup>34</sup>, le constat d’infraction papier fait l’objet d’une règle de conservation. Cette règle numéro R25-019 concerne les « constats d’infraction payés, annulés ou retirés pour lesquels aucun dossier de cause n’a été ouvert ». Il y est précisé que l’exemplaire principal du constat d’infraction papier doit être conservé deux ans au semi-actif et faire l’objet d’une destruction en totalité au stade inactif. En revanche, les plunitifs qui sont les résumés de chaque dossier, sont à conservation permanente (règle de conservation numéro R25-021). Environ 15 dossiers d’infraction papiers par an sont conservés de manière définitive à titre d’échantillonnage.

Ainsi, les constats d’infraction émis sur support papier ne sont pas conservés par la Cour municipale lorsqu’aucun dossier de cause n’a été ouvert. En revanche, lorsqu’il y a contestation du défendeur et passage en cour, la version imprimée pour le juge sur papier bleu devient la version originale officielle et sera, elle, archivée trois ans à la Cour municipale. Dans ce cas, le constat d’infraction électronique qui restera dans Unicité n’aura qu’une valeur de support.

Tel qu’expliqué de façon détaillée dans le premier rapport de cette étude *Cadre juridique du constat d’infraction électronique au Québec*, la poursuite pénale est intentée au moyen du constat d’infraction et débute au moment de sa signification. En ce sens, le cycle de vie du dossier d’infraction électronique concorde avec le déroulement de la procédure pénale.

La création d’un constat d’infraction par l’agent va automatiquement générer un dossier d’infraction électronique correspondant. Ce dossier va se mettre à jour régulièrement avec toutes les pièces nécessaires à la poursuite de la procédure : plaidoyers, document-réponse, reçu de paiement de frais, courriers, etc. Il s’agit ici d’un dossier « hybride », c’est-à-dire composé à la fois de documents papiers et électroniques. Le dossier d’infraction va se clore au moment où terminera la procédure pénale; soit après le paiement des frais dans le cas où le défendeur a reconnu sa culpabilité ou a été condamné, ou bien après acquittement, si le défendeur a contesté sa culpabilité.

À ce jour, la Cour municipale de Québec ne s’est pas encore dotée de politique intégrée concernant l’archivage des constats d’infraction électroniques ou numérisés restés dans Unicité. Leur système possède un volet « archivage » qui n’a pas encore été testé. De fait, tous les constats d’infraction électroniques sont conservés dans Unicité, et ce, depuis 2007. Le fait d’avoir des données datant de plusieurs années permet ainsi à la Cour d’avoir assez de recul pour pouvoir faire des statistiques et surveiller la performance des migrations d’un système à l’autre.

---

<sup>34</sup> Calendrier de conservation de la Cour municipale de la Ville de Québec, numéro QM-Q07 (non-publié)



## 5. Interaction avec le citoyen : la plateforme eRADA

On a vu qu’à l’heure actuelle le citoyen a d’ores et déjà la possibilité de renvoyer son plaidoyer à la Cour au format papier ou par courriel. Néanmoins, dans une optique d’amélioration continue des services aux citoyens, la Cour municipale de Québec, en partenariat avec le Laboratoire de cyberjustice, a collaboré à un projet novateur de règlement de litiges en ligne sans frais, réalisé à partir de la plateforme eRADA (Règlement Amiable en ligne des Différends Administratifs)<sup>35</sup>.

Bien que la Cour municipale ai cessé de travailler sur ce projet en particulier, elle a toujours pour objectif de permettre aux citoyens de contester leur infraction en ligne dans un avenir proche. Les explications fournies ci-après ne font qu’exposer les potentialités du système et ne reflètent pas nécessairement les choix qui avaient été opérés par la Ville de Québec suite à l’étude de ses besoins spécifiques.

Application développée par le Laboratoire de cyberjustice, eRADA est un projet de plateforme de règlement amiable en ligne des différends administratifs. Cette plateforme, issue des réflexions du Laboratoire déjà menées avec le projet PARLe<sup>36</sup>, permettra au citoyen d’entamer le processus de contestation, de verser des éléments de preuve, de régler des constats à l’amiable, d’effectuer une requête de divulgation de la preuve ou une requête pour audition devant un juge, le tout en ligne<sup>37</sup>.

Le projet eRADA concerne les litiges pénaux de faible intensité et s’adresse en particulier aux personnes désirant contester des constats d’infraction dans le but de pallier les inconvénients de la procédure traditionnelle de contestation par voie postale. Le citoyen y trouvera l’information nécessaire pour évaluer la pertinence de sa contestation et les outils adéquats pour faire valoir ses droits en cas de besoin<sup>38</sup>.

Plus précisément, le citoyen pourra effectuer, entre autres, le paiement de ses amendes, la contestation de son constat d’infraction, la transmission de son plaidoyer de non-culpabilité et de sa preuve de non-culpabilité. Il pourra également soumettre en ligne des préférences quant aux modalités de son passage en cour; telles que ses préférences de dates, de périodes (avant-midi ou après-midi), de langue ou d’autres besoins adaptés<sup>39</sup>. Cette possibilité de soumettre des préférences s’inscrit dans l’objectif de la plateforme eRADA de rendre la justice plus accessible à l’ensemble des citoyens.

La capture d’écran suivante est une modélisation des potentialités d’eRADA, telles que présentées par le Laboratoire de cyberjustice :

---

<sup>35</sup> eRADA : <http://www.cyberjustice.ca/logiciels/erada/>

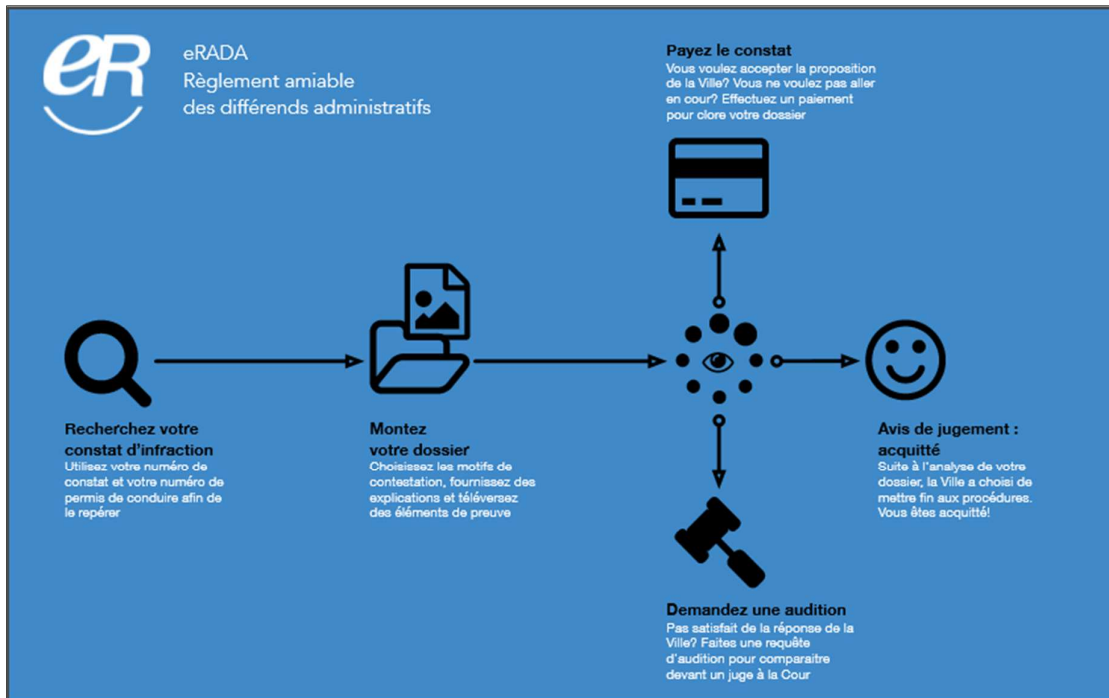
<sup>36</sup> Laboratoire de cyberjustice : <http://www.cyberjustice.ca/logiciels/parle-2-0/>

<sup>37</sup> eRADA : <http://www.cyberjustice.ca/logiciels/erada/>

<sup>38</sup> eRADA : [http://erada.cyberjustice.ca/#partie\\_1](http://erada.cyberjustice.ca/#partie_1)

<sup>39</sup> Laboratoire de cyberjustice. (n.d). eRADA, en ligne : [http://erada.cyberjustice.ca/process\\_fr.pdf](http://erada.cyberjustice.ca/process_fr.pdf)

Capture d'écran 17. Plateforme eRADA



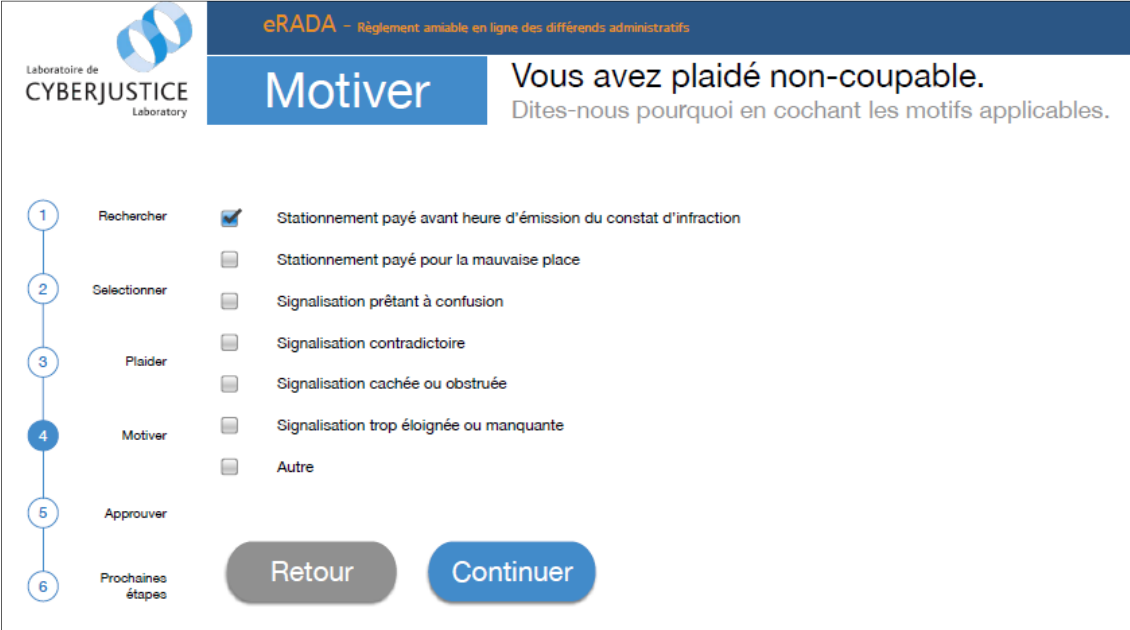
[http://erada.cyberjustice.ca/process\\_fr.pdf](http://erada.cyberjustice.ca/process_fr.pdf)

Concrètement, dans le but de payer ou contester un constat d'infraction, la plateforme pourra proposer au citoyen un processus simple lui permettant de repérer son constat grâce à son numéro de constat ou grâce à son numéro de permis de conduire. Le système pourra également afficher tout autre constat d'infraction associé au permis de conduire du défendeur. Le citoyen pourra ensuite payer l'amende ou contester son constat.

Afin de motiver sa contestation, le citoyen pourra choisir un motif de contestation parmi une liste de motifs valables. Le thésaurus de motifs sera enrichi selon les besoins de la Cour. La capture d'écran suivante représente un exemple fictif des potentialités d'eRADA à ce sujet. Au cours du processus, le défendeur pourra ajouter des explications écrites et télécharger vers la plateforme (*upload*) ses éléments de preuve en image ou en documents. On note que certaines villes comme Toronto publient sur leur site web, à l'attention des citoyens, la liste des motifs valables d'annulation des constats d'infraction de stationnement<sup>40</sup>.

<sup>40</sup> City of Toronto, *Parking Ticket Cancellation Guidelines*, avril 2016, en ligne : [https://www1.toronto.ca/City%20of%20Toronto/Revenue%20Services/Tickets/Files/pdf/C/cancellation\\_guidelines.pdf](https://www1.toronto.ca/City%20of%20Toronto/Revenue%20Services/Tickets/Files/pdf/C/cancellation_guidelines.pdf).

**Capture d'écran 18. eRADA : exemples de motifs de contestation**



**Laboratoire de CYBERJUSTICE Laboratory**

**eRADA** – Règlement amiable en ligne des différends administratifs

**Motiver**

**Vous avez plaidé non-coupable.**  
Dites-nous pourquoi en cochant les motifs applicables.

1 Rechercher  Stationnement payé avant heure d'émission du constat d'infraction

2 Sélectionner  Stationnement payé pour la mauvaise place

3 Plaider  Signalisation prêtant à confusion

4 Motiver  Signalisation contradictoire

Signalisation cachée ou obstruée

Signalisation trop éloignée ou manquante

Autre

5 Approuver

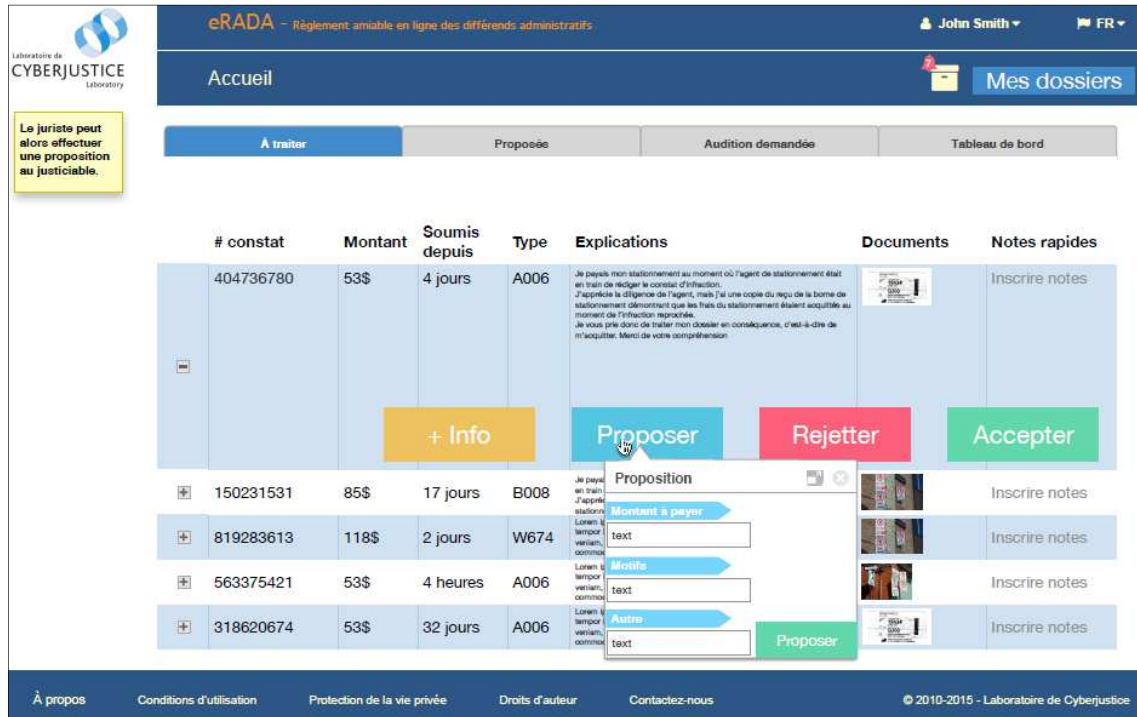
6 Prochaines étapes

**Retour** **Continuer**






[http://erada.cyberjustice.ca/process\\_fr.pdf](http://erada.cyberjustice.ca/process_fr.pdf)

Le dossier du défendeur sera ensuite transmis à la Ville où il sera analysé par un juriste. Celui-ci pourrait demander davantage d'informations, accepter, rejeter ou faire une contre-proposition au citoyen, sur la base de ses arguments. Les captures d'écran ci-après fournissent des exemples à ce sujet, sur la base de la documentation informative fournie par le laboratoire de cyberjustice. Selon les procédures propres à la ville, cette proposition peut encore être soumise à approbation par un administrateur de la Ville ou par un juge de la Cour municipale, avant d'être communiquée au citoyen.

**Capture d'écran 19. eRADA : exemple de traitement de la contestation**

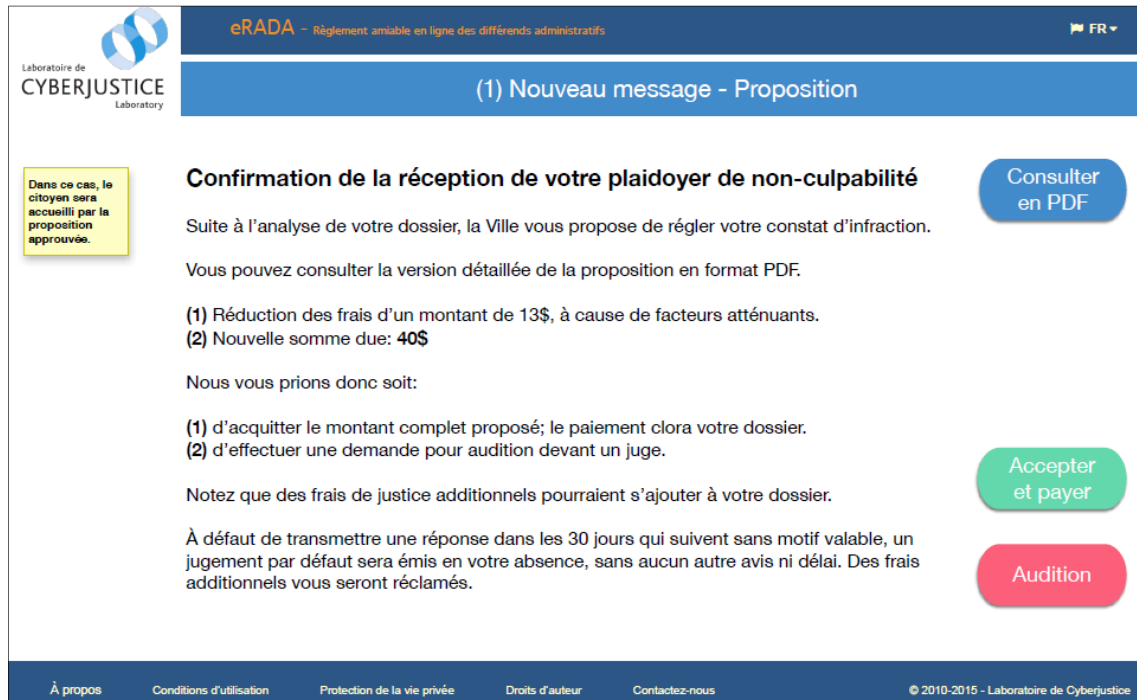


The screenshot shows the eRADA interface with a table of disputes. A modal form for 'Proposition' is open, allowing the user to enter a 'Montant à payer' (amount to pay), 'Motifs' (reasons), and 'Autre' (other) information. The table contains the following data:

# constat	Montant	Soumis depuis	Type	Explications	Documents	Notes rapides
404736780	53\$	4 jours	A006	Je paye mon stationnement au moment où l'agent de stationnement était en train de rédiger le constat d'infraction. J'apprécie la diligence de l'agent, mais j'ai une copie du reçu de la borne de stationnement démontrant que les frais de stationnement étaient acquittés au moment de l'infraction reprochée. Je vous prie donc de traiter mon dossier en conséquence, c'est-à-dire de m'acquitter. Merci de votre compréhension.		Inscrire notes
150231531	85\$	17 jours	B008	Je paye en train d'appeler les stations		Inscrire notes
819283613	118\$	2 jours	W674	Lors de mon verlan, ommis		Inscrire notes
563375421	53\$	4 heures	A006	Lors de mon verlan, ommis		Inscrire notes
318620674	53\$	32 jours	A006	Lors de mon verlan, ommis		Inscrire notes

[http://erada.cyberjustice.ca/process\\_fr.pdf](http://erada.cyberjustice.ca/process_fr.pdf)

**Capture d'écran 20. eRADA : exemple de proposition de la Ville suite à la contestation**



The screenshot shows a confirmation message titled '(1) Nouveau message - Proposition'. The message content is as follows:

**Confirmation de la réception de votre plaidoyer de non-culpabilité**

Suite à l'analyse de votre dossier, la Ville vous propose de régler votre constat d'infraction.

Vous pouvez consulter la version détaillée de la proposition en format PDF.

(1) Réduction des frais d'un montant de 13\$, à cause de facteurs atténuants.  
 (2) Nouvelle somme due: **40\$**

Nous vous prions donc soit:

(1) d'acquitter le montant complet proposé; le paiement clora votre dossier.  
 (2) d'effectuer une demande pour audition devant un juge.

Notez que des frais de justice additionnels pourraient s'ajouter à votre dossier.

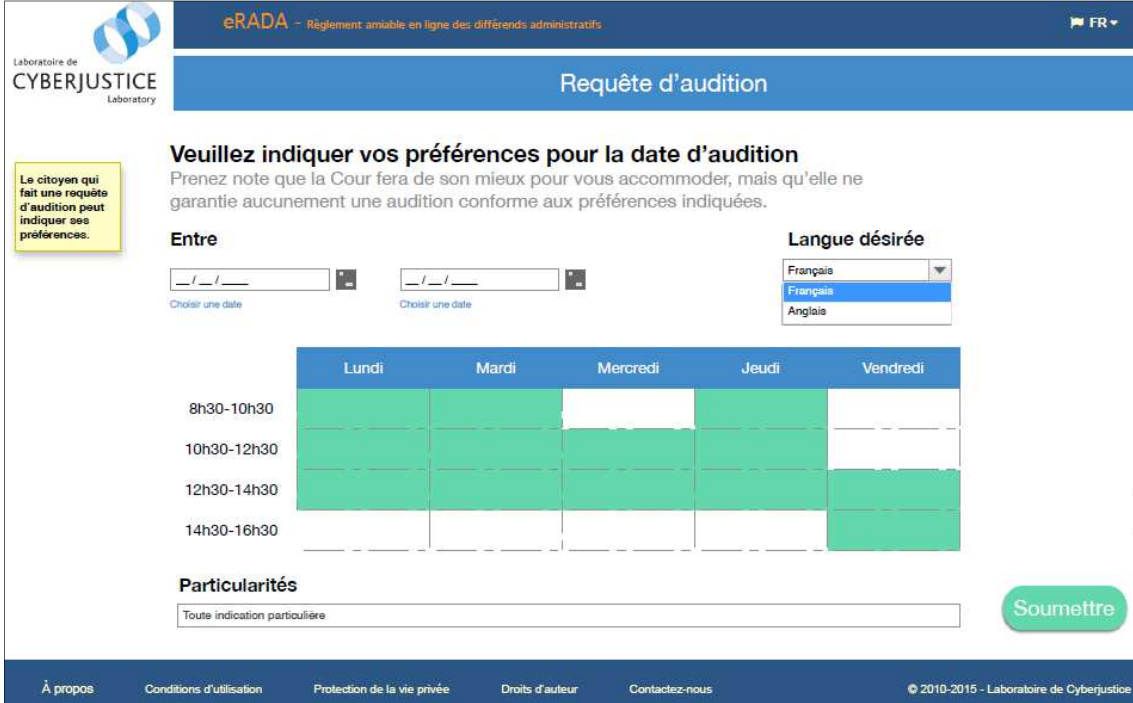
À défaut de transmettre une réponse dans les 30 jours qui suivent sans motif valable, un jugement par défaut sera émis en votre absence, sans aucun autre avis ni délai. Des frais additionnels vous seront réclamés.

Buttons: Consulter en PDF, Accepter et payer, Audition.

[http://erada.cyberjustice.ca/process\\_fr.pdf](http://erada.cyberjustice.ca/process_fr.pdf)

Dans l'éventualité où le citoyen n'accepterait pas la décision, il pourrait faire une requête d'audition pour comparaître devant un juge à la Cour municipale. Dans ce cas, eRADA lui permettrait de planifier une date d'audition en fonction de ses disponibilités.

**Capture d'écran 21. eRADA : exemple de choix de date d'audition par le citoyen**



**Requête d'audition**

**Veillez indiquer vos préférences pour la date d'audition**  
Prenez note que la Cour fera de son mieux pour vous accommoder, mais qu'elle ne garantit aucunement une audition conforme aux préférences indiquées.

**Entre**   **Langue désirée**  
Choisir une date Choisir une date Français Français Anglais

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
8h30-10h30	Available	Available	Available	Available	Available
10h30-12h30	Available	Available	Available	Available	Available
12h30-14h30	Available	Available	Available	Available	Available
14h30-16h30	Available	Available	Available	Available	Available

**Particularités**  
Toute indication particulière

**Soumettre**

[http://erada.cyberjustice.ca/process\\_fr.pdf](http://erada.cyberjustice.ca/process_fr.pdf)

En résumé, en vue d'assister au mieux les citoyens et les villes en matière de gestion des conflits, la plateforme eRADA propose un large panel de fonctionnalités, comme un aide-mémoire sur les droits et obligations de chacun, ainsi qu'un système de paiement, de signature électronique, de téléchargement de pièces, de gestion de son dossier, etc., le tout accessible 24h sur 24 avec n'importe quel ordinateur ou appareil mobile.

La plateforme eRADA permettra également le désengorgement des cours dans le cas d'infractions moindres comme les infractions en matière de stationnement. Cela évitera aux citoyens les inconvénients liés à un déplacement à la Cour. Enfin, la plateforme eRADA permettra aux villes de réagir de manière efficace et d'améliorer la vie urbaine pour tous. Par exemple, celles-ci pourraient être avisées rapidement, via eRADA, d'un panneau manquant ou contradictoire sur la voie publique et ainsi, annuler les constats émis en lien avec cet évènement<sup>41</sup>.

<sup>41</sup> eRADA : [http://erada.cyberjustice.ca/#partie\\_1](http://erada.cyberjustice.ca/#partie_1)

## Conclusion générale

Les rencontres effectuées sur le terrain nous ont permis de récolter des données de qualité et d'avoir un aperçu privilégié des méthodes, systèmes, outils et politiques liés à la gestion intégrée du constat d'infraction électronique à la Ville de Québec.

Au cours du présent rapport, nous avons exposé les différents contextes, environnements et pratiques de travail permettant ce type de gestion. Les différents acteurs impliqués dans les processus de création et de gestion des constats électroniques et papiers ont été présentés. L'exemple concret du constat d'infraction en matière de stationnement a permis de décrire le contexte opérationnel de sa création en détaillant les modalités d'identification et de signature de l'agent. Les étapes successives de production d'un constat complet, rencontrant les exigences de fiabilité et d'authenticité, ont été exposées. Enfin, la présentation du contexte organisationnel de gestion des dossiers d'infraction électroniques nous a permis de mettre en valeur les modalités de transmission des données entre les systèmes de la Police et de la Cour, l'interaction avec le défendeur, ainsi que les processus de numérisation et de gestion des constats papiers.

Au terme des différentes rencontres de terrain et discussions engagées avec les acteurs, il est possible d'identifier un certain nombre de constats de réussite du système mis en place, ainsi que quelques points qui mériteraient d'être envisagés dans une perspective d'amélioration.

### 1. Constats de réussite

D'emblée, nous avons été frappés par l'étroite collaboration existant entre les services impliqués dans la gestion du constat d'infraction : entre la Police, la Ville et le greffe de la Cour, mais également à l'interne entre la Cour et la Division de la gestion des documents et des archives. Il apparaît ainsi clairement que l'appui des directions et la collaboration entre les services ont été des atouts indéniables dans le développement fructueux du projet de constat d'infraction électronique à la Ville de Québec.

En particulier, les services ont collaboré au développement conjoint du système de billetterie de la police, notamment pour l'intégration des textes de loi et des amendes reliées à la base de données d'infractions et pour la création du thésaurus de mots-clés de l'aide-mémoire. Les gestionnaires du projet ont particulièrement veillé à impliquer étroitement les acteurs de terrain, du côté du greffe de la Cour comme du côté de la Police, afin que l'outil développé corresponde à leur réalité quotidienne et à leurs besoins réels. Cette collaboration a été garante de l'interopérabilité des systèmes de la Police et de la Cour et de l'efficacité du processus de travail, afin d'assurer la fiabilité, la complétude et la validité des constats émis.

Une fois le système mis en place dans les véhicules de police, certaines réticences au changement ont rapidement fait place à la satisfaction des utilisateurs. En effet, les policiers ont rapidement constaté que l'outil, une fois maîtrisé, leur permettait de délivrer des constats complets et fiables. Ainsi, ils gagnent un temps considérable, car dans la mesure où les constats sont moins souvent contestés, ils ne doivent plus aller témoigner devant la Cour pour compléter les faits.

Le travail collaboratif, à l'interne ou entre services, a non seulement l'avantage de permettre la cohésion des idées, mais également celui de favoriser le rayonnement des institutions comme la Cour municipale, désormais positionnée comme une pionnière en matière d'informatisation de la justice.

Un autre élément de réussite qu'il nous a été donné de constater est la création de comités et de groupes de travail. À la Cour municipale, par exemple, un groupe de travail se penche actuellement

sur la question de l'archivage des données dans Unicité afin que le système puisse intégrer les règles de tri au stade inactif et ne plus conserver l'ensemble des constats depuis 2007, comme c'est toujours le cas.

La gestion du changement a soigneusement été menée à travers de la formation des acteurs concernés. Du côté du Service de police, c'est un officier de police, directement impliqué dans la conception des outils, qui a lui-même formé ses collègues aux systèmes RAO et ECI.2 via des formations d'une journée. Certains membres du personnel de la Cour municipale ont d'ailleurs été invités aux formations sur base volontaire.

De même, du côté de la Cour, ce sont des formations techniques concernant les numériseurs et le processus de numérisation auxquelles ont participé les employés du centre de numérisation. L'avantage de ces formations, en plus d'impliquer l'ensemble du personnel et d'harmoniser les pratiques de travail, est la production de documentation de référence. Par exemple, la procédure de numérisation des constats papiers de la Cour municipale est largement documentée. Cette documentation facilite le transfert des connaissances, en plus de constituer un corpus qui permettrait de faire valoir la qualité des processus de numérisation, en cas de besoin.

La gestion documentaire institutionnelle se trouve souvent à la croisée de plusieurs disciplines. L'étude de cas à la Ville de Québec nous a offert un très bon aperçu du succès du décloisonnement des pratiques de travail et de la mise en commun des expertises.

## 2. Améliorations d'ensemble

Au travers de ces constats de réussite, certains éléments à améliorer ont parfois émergé. Nous présentons dans cette section, en notant que la Ville de Québec travaille déjà à ces améliorations.

En premier lieu, les règles de conservation au stade inactif ne sont pas encore appliquées aux constats d'infraction électroniques. Ces constats sont donc conservés dans Unicité depuis plusieurs années. Outre le problème de la gestion des espaces de stockage, il faut aussi souligner un problème de conservation des renseignements personnels à caractère sensible. En effet, s'agissant de poursuites pénales, la trace de ces informations ne doit pas être conservée plus longtemps que nécessaire. Toutefois, une destruction progressive est en cours et la Cour municipale a pour projet d'implanter un nouveau logiciel de gestion documentaire qui permettrait de gérer l'archivage des constats électroniques.

En ce qui a trait à la numérisation des constats papiers, on a pu constater que la preuve de l'authenticité des procédures repose sur un simple fichier Excel rempli manuellement par les employés du centre de numérisation. La procédure de numérisation est systématiquement et largement documentée, ce qui est une pratique exemplaire, toutefois sa non-automatisation peut éventuellement engendrer des erreurs de rédaction. À titre d'amélioration, la Division voudrait à terme adopter les « QR codes » à la place des codes-barres traditionnels. Ces codes sont déjà présents sur les nouveaux constats d'infraction émis sur support papier, permettant ainsi d'assurer une meilleure lisibilité lors de la numérisation et une meilleure association dans les bases de données.

De même, toutes les procédures ne sont pas encore équivalentes. Par exemple, si les procédures de numérisation des constats papiers font l'objet d'un balisage strict, il n'en est pas de même pour la numérisation des documents administratifs à la Cour municipale. Ces numérisations de documents courants ne répondent pas aux mêmes politiques de numérisation, ainsi le même contrôle qualité n'est pas encore appliqué.

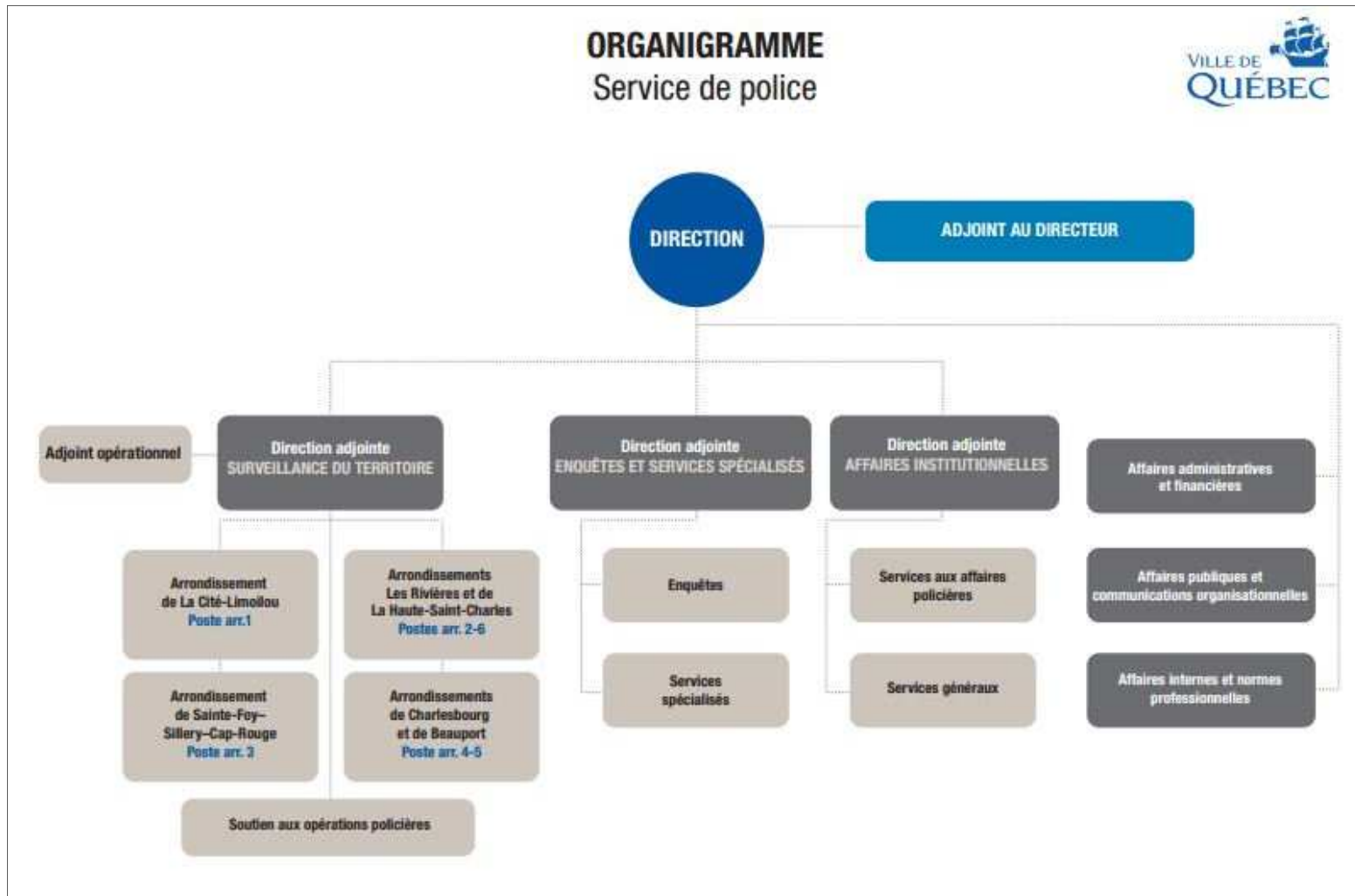


Au niveau de l’identification de l’émetteur du constat, le Service de Police expérimente actuellement le Biologon. Cette authentification unique à empreinte digitale servira pour la connexion aux systèmes RAO et ECI.2 et garantira des accès davantage contrôlés et sécurisés. Elle permettra de parfaire les processus d’identification déjà en place.

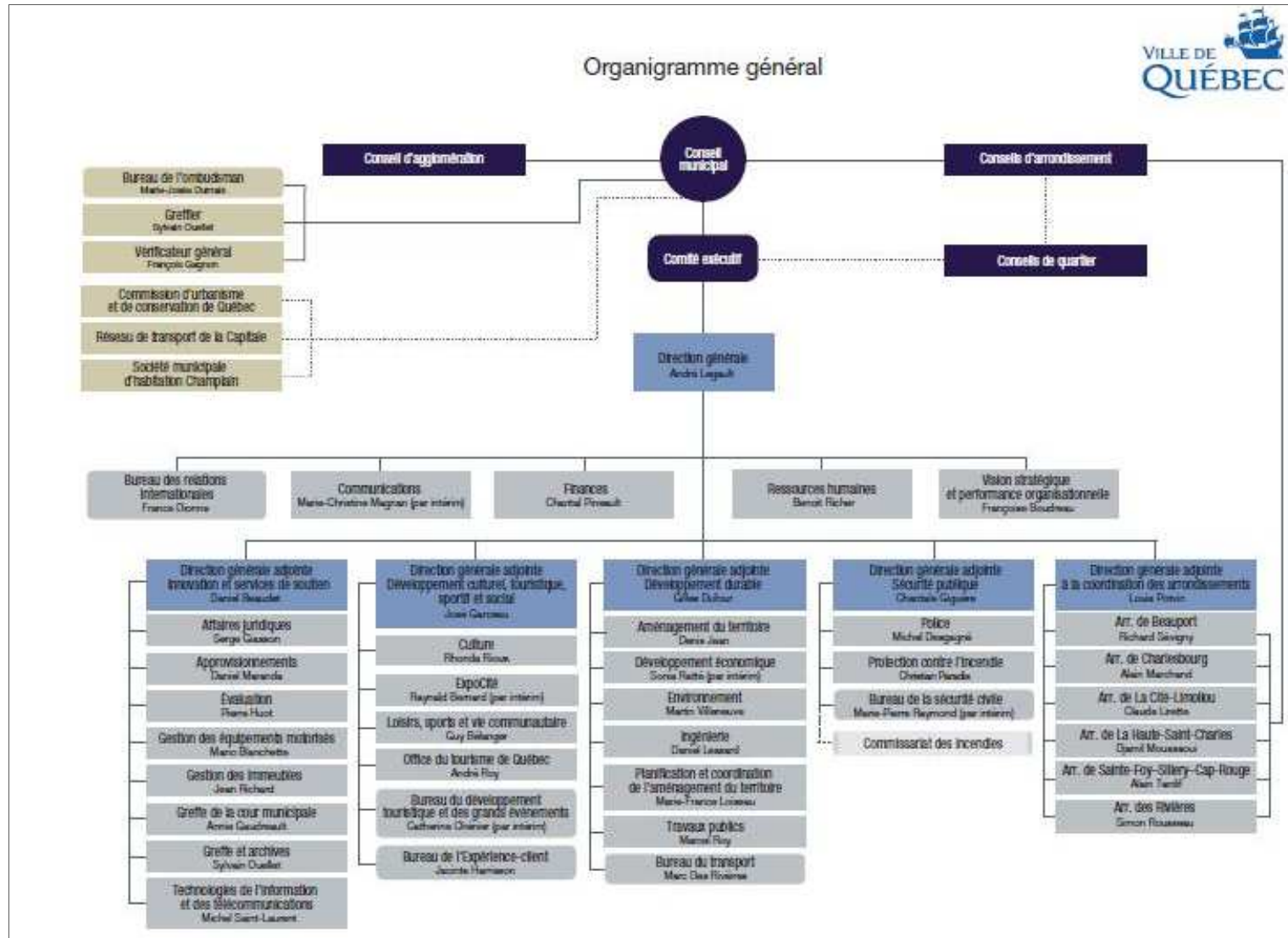
Enfin, on peut regretter que les dossiers d’infraction électroniques soient encore systématiquement imprimés pour être envoyés au contrevenant et pour être intégrés au dossier du juge. Ainsi, la situation actuelle est telle que le constat d’infraction doit faire l’objet de différents changements de supports, alourdissant ainsi sa gestion : des constats produits électroniquement, puis matérialisés, avec des plaidoyers renvoyés au format papier ou par courriel et des constats produits sur support papier, numérisés, et éventuellement matérialisés de nouveau lors d’une impression du dossier pour le juge.

On comprend ainsi toute la pertinence du projet de Cour municipale 100% numérique actuellement en développement à la Ville de Québec.

Annexe A - Organigramme du Service de police de la Ville de Québec



Annexe B - Organigramme général de la Ville de Québec



### Annexe C - Processus de numérisation réalisé par la DGDA

