RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012 • 2013

Ministère de la Justice

Québec

Ce rapport annuel de gestion a été réalisé par le Bureau de la sous-ministre, en collaboration avec toutes les directions du Ministère.

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

Le lecteur peut également le consulter sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : **www.justice.gouv.qc.ca**.

Photographie du ministre : Collection Assemblée nationale du Québec - Photographe Marc-André Grenier
Photographie de la sous-ministre : Photographe Louise Leblanc
Graphisme : Ose Design
Impression : Transcontinental

ISBN : 978-2-550-68745-0 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-68746-7 (PDF)
ISSN : 1708-6620 (imprimé)
ISSN : 1708-6639 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2013

© Gouvernement du Québec

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

100 %
BIO GAZ ÉNERGIE
FSC

DE GESTION
20**12** · 20**13**

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012-2013

TABLE DES MATIÈRES GÉNÉRALE

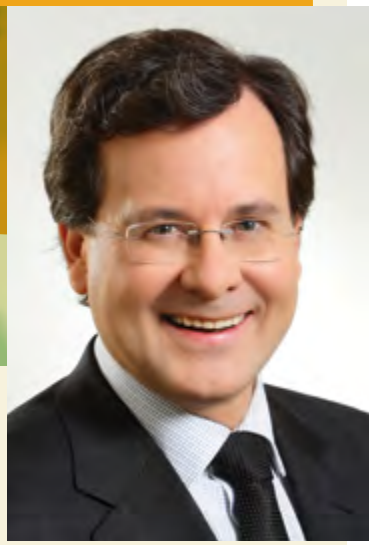
Message du ministre V

Message de la sous-ministre VII

Ministère de la Justice . . . . . pages XI à XVII et pages 1 à 86

Bureau des infractions et amendes . . . . . pages 87 à 113

LE MESSAGE DU MINISTRE



Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du ministère de la Justice. Préparé conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce rapport comprend aussi les résultats du Bureau des infractions et amendes relativement à son plan d'action.

Je profite de l'occasion pour dresser un premier bilan des réalisations accomplies depuis que la première ministre, Madame Pauline Marois, m'a confié le mandat d'administrer la justice avec intégrité et humanité. Associant la justice aux piliers de l'intégrité et de la solidarité, elle a alors précisé que le système de justice devrait être plus accessible aux citoyens, plus humain à l'égard des victimes d'actes criminels, notamment celles exposées à la violence conjugale, et plus sévère envers les récidivistes de l'alcool au volant.

En vue d'assurer l'égalité d'accès à la justice pour tous les citoyens et de réduire les délais ainsi que les coûts de la justice, nous avons finalisé le projet de loi établissant un nouveau Code de procédure civile. Nous avons aussi mis en place le Fonds Accès Justice et engagé le processus visant à pourvoir 20 nouveaux postes de juge à la Cour du Québec. En matière de justice familiale, nous avons mis de l'avant des mesures qui facilitent les démarches pour les parents en situation de rupture, tout en les encourageant à participer à des séances de médiation familiale et de parentalité après la rupture.

Afin d'aider les victimes d'actes criminels, nous avons déposé un projet de loi à l'Assemblée nationale visant principalement à bonifier l'indemnisation accordée à ces personnes et à allonger le délai de prescription des recours au civil. Des dispositions particulières sont prévues en faveur des victimes de violence conjugale ou d'agression sexuelle. Certaines de ces mesures font d'ailleurs partie du *Plan d'action contre la violence conjugale 2012-2017*, lancé en décembre, auquel le Ministère est étroitement associé. En effet, il est conjointement responsable, avec le Secrétariat à la condition féminine, de la coordination gouvernementale en cette matière et il assurera également la mise en œuvre de plus du tiers des engagements de ce plan.

Considérant la nécessité de sanctions plus sévères pour contrer la criminalité liée à la conduite avec les facultés affaiblies, j'ai transmis au Directeur des poursuites criminelles et pénales une nouvelle orientation en la matière, principalement eu égard aux multirécidivistes. Parallèlement, comme mesure de prévention et de réhabilitation, nous avons introduit un programme de traitement de la toxicomanie sous surveillance judiciaire.

À titre de ministre responsable de la lutte contre l'homophobie, je suis particulièrement fier d'avoir lancé la première phase d'une campagne de sensibilisation figurant au nombre des mesures phares du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016*. Notre approche s'inscrivait dans une longue tradition québécoise d'actions et de campagnes gouvernementales de sensibilisation. Elle se voulait à la base d'un changement réel et durable pour un Québec plus ouvert et plus riche de sa diversité, un Québec pour tous.

Enfin, nous poursuivons notre réflexion sur certains enjeux qui devraient concourir à améliorer notre système de justice et son accessibilité, notamment l'augmentation des seuils d'admissibilité à l'aide juridique, la possibilité d'offrir une assurance frais juridiques aux citoyens non admissibles à l'aide juridique et la transformation organisationnelle nécessaire pour une administration de la justice digne du 21e siècle.

Toutes les réalisations dont fait état le rapport ont été rendues possibles grâce à l'apport de nombreux intervenants des milieux juridique, communautaire et gouvernemental. Je tiens également à remercier tous les membres du personnel du Ministère pour leur travail. C'est un réel plaisir pour moi d'être à la tête d'une équipe aussi dynamique et dévouée.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

BERTRAND ST-ARNAUD

Québec, le 12 septembre 2013

LE MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

Monsieur Bertrand St-Arnaud
Ministre de la Justice
et Procureur général
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du ministère de la Justice. Ce document rend compte de l'ensemble des réalisations du Ministère pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2013 et fournit plusieurs renseignements d'intérêt public concernant l'administration de la justice.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce rapport fait état des résultats obtenus en fonction des orientations et des objectifs inscrits dans le *Plan stratégique 2010-2015* du Ministère. Ce plan met l'accent sur l'accroissement de l'accessibilité à la justice pour le citoyen et l'amélioration des façons de faire du Ministère.

Le rapport annuel de gestion rend également compte de la performance du Ministère en ce qui a trait à la qualité des services fournis à l'ensemble de sa clientèle, eu égard aux engagements pris dans sa *Déclaration de services aux citoyens*.

De plus, le rapport fait le point sur l'utilisation des ressources du Ministère. Celles-ci ont été gérées avec la préoccupation constante de les utiliser de façon optimale dans l'accomplissement de la mission du Ministère.

Le rapport répond aussi aux différentes exigences réglementaires et législatives auxquelles est assujetti le Ministère, notamment au regard de son plan d'action de développement durable.

Enfin, il fait état des résultats de la mise en œuvre du *Plan d'action 2012-2013 du Bureau des infractions et amendes*.

Vous trouverez, ci-après, les déclarations attestant la validité de l'information que contient ce rapport.

Au nom de l'équipe de direction et en mon propre nom, je tiens à remercier le personnel du Ministère pour le travail accompli au cours de la dernière année. La compétence et l'engagement de ces femmes et de ces hommes ont permis au Ministère de relever de nombreux nouveaux défis, tout en accomplissant le travail habituel selon les standards de qualité qui font la marque du Ministère.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

La sous-ministre de la Justice
et sous-procureure générale,

Me Nathalie G. Drouin, Ad. E.

Québec, le 12 septembre 2013

Sigles et abréviations utilisés dans le rapport, y compris ceux utilisés dans le rapport du Bureau des infractions et amendes

BAVAC	Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels
CAJ	Centre administratif et judiciaire
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CCC	Centre de communication avec la clientèle
CJP	Centre de justice de proximité
CPI	Convention de performance et d'imputabilité
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales
DSC	*Déclaration de services aux citoyens*
ETC	Équivalent temps complet
FAJ	Fonds Accès Justice
FAVAC	Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels
FDR	Fonds des registres
IMPAC	Intervention multisectorielle programmes d'accompagnement à la cour municipale
IVAC	Indemnisation des victimes d'actes criminels
K$	Kilodollar (1 000 $)
LGBT	Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres
M$	Mégadollar (1 000 000 $)
ND	Non disponible
PAJ-SM	Programme d'accompagnement justice-santé mentale
RDPRM	Registre des droits personnels et réels mobiliers
s. o.	Sans objet
SAGIR	Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources
SARPA	Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
SGIPA	Solution de gestion des infractions et de la perception des amendes
SIIJ	Système intégré d'information de justice
TOJ	Transformation organisationnelle de la justice
VIH	Virus de l'immunodéficience humaine

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012 • 2013

Ministère de la Justice

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la sous-ministre XV

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne XVII

Les faits saillants et les principaux résultats 1

La présentation du Ministère 7

Les résultats 2012-2013 au regard du *Plan stratégique 2010-2015* *13*

Les résultats 2012-2013 au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* *35*

Les informations relatives aux activités judiciaires 43

L'utilisation des ressources 49

Les exigences législatives et gouvernementales 63

ANNEXE 1 : Les organismes relevant du ministre de la Justice 81

ANNEXE 1 : La mise à jour des lois et des règlements 83

LA DÉCLARATION DE LA SOUS-MINISTRE

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité de l'information et des données contenues dans le rapport annuel de gestion.

Afin d'assurer l'atteinte des objectifs ministériels et la fiabilité de l'information et des résultats, des systèmes de contrôle interne et d'information ont été maintenus tout au long de l'exercice financier.

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, la structure organisationnelle et les ressources du Ministère. Il fait état des objectifs, des cibles, des indicateurs et des résultats obtenus en 2012-2013 au regard du *Plan stratégique 2010-2015*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales.

À mon avis, les données et renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

M^e Nathalie G. Drouin
Sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale

Québec, le 12 septembre 2013

Les membres du conseil de direction au 31 mars 2013 :

M^me Lyne Bouchard
Sous-ministre associée à la Direction générale des services à l'organisation

Poste vacant
Sous-ministre associé à la Direction générale des affaires juridiques et législatives

M^e France Lynch
Sous-ministre associée à la Direction générale des services de justice et des registres

M^e Andrée Giguère
Directrice du Bureau de la sous-ministre

M. Jean Guay
Directeur des communications

M^e Renée Madore
Directrice de la Direction des orientations et politiques

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nathalie G. Drouin
Sous-ministre et sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2013. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Ministère.

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

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

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin, CPA, CA

Québec, le 12 septembre 2013

LES FAITS SAILLANTS ET LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Cette section décrit, parmi les actions et réalisations du Ministère en 2012-2013, celles qui sont les plus marquantes et qui méritent d'être soulignées. Elle présente également des activités remarquables du domaine de la justice ayant eu lieu cette même année.

L'accessibilité à la justice

- Poursuite des travaux en vue de proposer une réforme de la procédure civile. Le Ministère a notamment terminé l'analyse des commentaires reçus lors de la consultation générale tenue sur l'avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile. À terme, le nouveau Code contribuera à améliorer l'accessibilité et la célérité de la justice civile.
- Publication, dans la *Gazette officielle du Québec*, du projet de règlement intitulé Règlement sur l'aide financière pour favoriser l'accès à la justice. Ce projet de règlement prévoit les conditions à remplir pour recevoir de l'aide financière afin de favoriser, notamment, les projets de recherche sur toute question d'accès à la justice ou encore le développement de services d'aide aux citoyens. Il précise également les catégories de personnes ou d'organismes exemptés de l'application du règlement.
- Dépôt du rapport du comité d'experts chargé d'évaluer l'option d'offrir une assurance frais juridiques aux citoyens non admissibles à l'aide juridique. Le Ministère poursuit ses réflexions afin de mesurer les impacts financiers des recommandations du comité et d'établir celles qui pourraient être mises de l'avant, dans l'intérêt des citoyens et dans le respect du cadre budgétaire actuel.
- Sanction de la Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale. Deux mesures prévues dans cette loi sont entrées en vigueur en 2012-2013, soit : la récupération plus simple, plus rapide et sans frais de la sûreté versée à Revenu Québec pour garantir le montant d'une pension alimentaire; et la modification au Code civil du Québec qui oblige dorénavant les parents à se tenir informés de l'état de leurs revenus respectifs lorsque l'autre en fait la demande, au plus une fois l'an.
- Des travaux sont également en cours pour offrir deux nouveaux services gérés par la Commission des services juridiques afin de réduire les délais et les frais juridiques des parents en situation de rupture. D'abord, le service d'aide à l'homologation de jugements permettra notamment aux parents d'obtenir l'annulation d'une pension alimentaire pour enfants majeurs par un greffier spécial. Ensuite, le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) offrira aux parents une mise à jour administrative du montant de leur pension alimentaire dans les cas où aucune appréciation judiciaire n'est nécessaire, leur évitant ainsi les démarches pour obtenir un jugement de la Cour.
- Entrée en vigueur des modifications au Règlement sur la médiation familiale. Ces modifications bonifient l'offre de services gratuits pour les parents en situation de rupture, enrichissent le contenu des séances d'information de groupe sur les aspects de la parentalité après la rupture et augmentent le tarif horaire payé par l'État pour les services des médiateurs. À ces modifications s'ajoute la reconnaissance des psychoéducateurs et des thérapeutes conjugaux et familiaux à titre de médiateurs. En 2012-2013, les séances d'information sur la parentalité après la rupture ont été déployées dans les 42 palais de justice où siège la Cour supérieure.
- Entrée en vigueur de la hausse prévue des indemnités versées aux jurés. Les modifications réglementaires permettront d'indemniser plus adéquatement les citoyens appelés à siéger à titre de jurés lors de procès en matière criminelle, en particulier lorsqu'il s'agit de procès de longue durée. En effet, en raison de leurs fonctions, les jurés doivent souvent composer avec un arrêt de travail prolongé, une perte de salaire et des difficultés à satisfaire à leurs obligations familiales. Avec cette bonification, le régime québécois d'indemnisation des jurés devient le plus généreux au Canada, et ce, pour tous les procès entendus devant jury.

- Adoption du projet de loi modifiant la Loi sur les tribunaux judiciaires et d'autres dispositions législatives. Cette loi vise à soutenir l'administration de la justice et à accélérer la cadence des causes entendues devant les tribunaux. Elle prévoit les mesures suivantes :
  - l'augmentation du nombre de postes de juges à la Cour supérieure et à la Cour du Québec;
  - l'ajout de quatre postes de juges coordonnateurs adjoints;
  - la possibilité pour le gouvernement de nommer des juges de paix magistrats suppléants;
  - la création d'un poste de responsable des juges de paix magistrats.
- Tenue des *Rendez-vous avec la justice 2012*. Dans 16 des 17 régions du Québec, ceux-ci proposent une programmation variée d'activités visant notamment à mieux faire comprendre aux citoyens le système de justice québécois. Les jeunes ont pu assister à des procès et des séances de médiation simulés, et les aînés et le grand public à des conférences et des séances d'information.

L'amélioration du système de justice

- Présentation du rapport du Comité consultatif sur la copropriété au ministre de la Justice et au conseil d'administration de la Chambre des notaires du Québec. Ce comité est formé d'experts des milieux juridique, économique et municipal. Dans son rapport, il fait état de lacunes dans l'information transmise aux acheteurs, de l'insuffisance des fonds de prévoyance et de la nécessité de remédier aux problèmes de fonctionnement de certaines copropriétés. Actuellement, le Ministère évalue la portée juridique et financière des recommandations de ce comité afin de déterminer lesquelles pourront être mises de l'avant.
- Préparation d'un projet de loi sur la question de mourir dans la dignité. Le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de la Justice ont mis sur pied un comité de juristes experts afin d'approfondir les questions d'ordre juridique soulevées par la mise en œuvre des recommandations de la Commission parlementaire spéciale sur la question de mourir dans la dignité. Ce comité a présenté son rapport, et un projet de loi est en préparation pour encadrer les soins palliatifs, les directives médicales anticipées et l'aide médicale à mourir accordée dans des circonstances exceptionnelles. Le Ministère collabore à l'élaboration de ce projet de loi.
- Instauration d'un programme-cadre de traitement de la toxicomanie sous surveillance judiciaire pour les contrevenants adultes qui commettent certains crimes en raison de leur dépendance. Dans le cas de crimes non susceptibles de compromettre la sécurité du public, ce programme autorise le report du prononcé de la sentence, le temps qu'un contrevenant puisse suivre un traitement sous la supervision du tribunal pour mettre fin à sa dépendance. Il implique une interaction entre les intervenants du programme, tant le poursuivant, la défense, le tribunal et les unités de traitement que les services communautaires, en vue de maximiser les chances de succès de la thérapie et de faciliter la réinsertion sociale du contrevenant.
- Dévoilement du *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale*. Ce plan compte 135 engagements pris par 9 ministères et organismes. Ces engagements, dont le quart environ est destiné particulièrement aux autochtones, ont pour but principal de renforcer l'aide et le soutien aux victimes de violence conjugale. Le Ministère est conjointement responsable, avec le Secrétariat à la condition féminine, de la coordination gouvernementale en matière de violence conjugale et de la suite à donner aux engagements contractés dans ce plan d'action. Il assurera également la mise en œuvre de 47 des engagements inscrits dans ce plan quinquennal.

- Renforcement des orientations en matière de conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool ou la drogue, données par le ministre au Directeur des poursuites criminelles et pénales. Ces nouvelles orientations envoient un message clair selon lequel la conduite avec les facultés affaiblies compromet la sécurité du public, et selon lequel les procureurs doivent :
  1. lorsqu'il est question de remettre en liberté un récidiviste, être conscients de la facilité avec laquelle celui-ci peut récidiver. C'est pourquoi, dans le but de préserver la sécurité du public, ils doivent s'opposer à sa remise en liberté ou suggérer au tribunal les conditions de celle-ci après qu'ils lui auront exposé tous les éléments de preuve permettant d'évaluer adéquatement la dangerosité du contrevenant;
  2. lors de leur représentation sur la peine, souligner l'importance et la gravité de l'infraction commise et prendre en compte tous les facteurs aggravants qui y sont liés – dont le nombre et la gravité des infractions antérieurement commises par le délinquant – et viser non seulement l'obtention d'une peine exemplaire, mais aussi la neutralisation du danger;
  3. dans les cas impliquant un multirécidiviste, prendre les mesures nécessaires afin que le véhicule soit saisi et retiré définitivement au contrevenant dès que la loi et les circonstances le permettent.
- Dépôt à l'Assemblée nationale d'un projet de loi visant à bonifier le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Les mesures proposées auraient pour effet :
  - de porter à 2 ans le délai prévu pour présenter une demande d'indemnisation;
  - d'augmenter à 12 000 $ le montant de l'indemnité versée aux parents à la suite d'un crime ayant entraîné le décès d'enfants mineurs ou à charge;
  - de faire passer à 5 000 $ le remboursement des frais funéraires d'une victime;
  - d'autoriser le paiement des coûts de nettoyage de la scène d'un crime jusqu'à concurrence de 3 200 $, lorsque la victime est décédée dans une résidence privée;
  - de permettre aux victimes de violence conjugale ou d'agressions sexuelles d'obtenir une compensation financière pour couvrir des frais engagés pour la résiliation d'un bail résidentiel pour des raisons de sécurité prévues au Code civil du Québec.
- Transmission, par le ministre au Directeur des poursuites criminelles et pénales, de nouvelles orientations en matière de justice pénale pour adolescents. Ces orientations visent à maintenir un système de justice pour adolescents distinct de celui des adultes et à favoriser avant tout la réadaptation et la réinsertion sociale, dans un objectif de protection durable du public. Le ministre a également demandé aux procureurs de n'utiliser que de façon exceptionnelle la nouvelle disposition législative permettant de divulguer l'identité d'un adolescent. Finalement, le gouvernement du Québec a adopté un décret fixant à 16 ans l'âge minimum d'un adolescent ayant commis un crime grave et pour lequel un procureur est tenu d'informer le tribunal s'il ne réclame pas une peine pour adulte. En effet, la loi fédérale prévoit qu'à cet égard, les provinces peuvent fixer un âge variant entre 14 et 16 ans.

Lutte contre l'homophobie

- Tenue d'une campagne de sensibilisation pour lutter contre l'homophobie. Cette campagne figure au nombre des mesures phares du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016*. La première phase de cette campagne a eu lieu du 3 au 31 mars 2013. Elle avait pour objectif de susciter une prise de conscience de la persistance des attitudes et comportements homophobes, malgré l'ouverture dont fait preuve la société québécoise dans son ensemble. La télévision, la radio et Internet ont été utilisés pour livrer des messages visant à amener les gens à s'interroger sur leur degré d'ouverture à l'égard de la diversité sexuelle. La campagne a bénéficié d'une couverture médiatique exceptionnelle et l'initiative gouvernementale a été maintes fois saluée. La campagne a notamment recueilli plus de 100 000 mentions « j'aime » sur Facebook.
- Lancement du deuxième appel de propositions du programme *Lutte contre l'homophobie*, en décembre 2012. Cet appel de propositions fait partie des autres mesures du plan d'action mises en œuvre par le Ministère. Au moyen de ce programme, le Ministère a pu accorder un soutien financier de plus de 165 000 $ à 11 organismes pour la réalisation de projets qui ciblent les populations les plus vulnérables à l'homophobie et à la transphobie, notamment les jeunes, les transsexuels et les personnes réfugiées et immigrantes.

Décisions et requêtes

- Décision de la Cour suprême sur les droits et obligations des conjoints de fait entre eux. Lorsqu'il s'agit de réglementer les rapports des conjoints de fait avec des tiers, principalement avec l'État, les lois du Québec leur attribuent les mêmes droits et leur imposent les mêmes obligations qu'aux conjoints mariés ou unis civilement. Toutefois, lorsqu'il s'agit de réglementer les rapports juridiques et économiques des conjoints de fait l'un envers l'autre, le Code civil du Québec s'en abstient. La Cour suprême conclut que cette omission ne résulte pas d'un oubli, mais de la volonté des Québécois de préserver leur liberté d'opter pour un mode de vie conjugale qui, contrairement au mariage ou à l'union civile, ne fait l'objet d'aucun encadrement par l'État. La Cour suprême considère que cette omission du Code civil du Québec ne contrevient pas à la Constitution.
- Décisions rendues par la Cour suprême du Canada dans les affaires *R. c. St-Onge Lamoureux* et *R. c. Dineley*. Ces deux arrêts portaient sur les modifications apportées au Code criminel par le projet de loi C-2 relativement à la conduite avec les facultés affaiblies. Dans l'arrêt St-Onge Lamoureux, la Cour a maintenu en vigueur l'essentiel des dispositions du Code criminel portant sur la conduite d'un véhicule à moteur avec une alcoolémie supérieure à 0,08 gramme d'alcool par 100 millilitres de sang. Du même coup, elle a reconnu que la défense de type Carter, dite « des deux bières » ne pouvait plus suffire dorénavant pour contredire les résultats des alcootests. Cette défense consiste à remettre en question l'exactitude du résultat donné par l'alcootest, en appuyant son argumentation sur la consommation de l'accusé, son poids, son taux d'absorption, etc. Dans l'arrêt *Dineley*, la Cour a conclu que les modifications au Code criminel étaient de nature substantive et qu'elles ne pouvaient donc pas s'appliquer de manière rétrospective.
- Décision de la Cour supérieure selon laquelle le transporteur Air Canada a l'obligation de conserver ses activités d'entretien de ses appareils dans la métropole québécoise. À la demande du Procureur général du Québec, la Cour supérieure a rendu un jugement déclarant qu'Air Canada contrevient à l'article 6 (1)d) de la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada en ne maintenant pas, sur l'ancien territoire de la Communauté urbaine de Montréal (CUM), des centres de révision où s'effectue la révision de ses appareils. Les travaux d'entretien et de révision qu'Air Canada doit continuer d'exécuter ou de faire exécuter sur l'ancien territoire de la CUM comprennent les travaux de révision des composants, moteurs et cellules (entretien lourd) de ses appareils, de la nature de ceux qu'elle confiait à Aveos Performance Aéronautique inc. (Aveos), jusqu'en mars 2012, avant que celle-ci ne cesse ses activités. La fermeture d'Aveos a entraîné la perte de plusieurs emplois à Montréal. Le 27 février 2013, Air Canada a porté en appel, devant la Cour d'appel du Québec, cette décision favorable au Québec.
- Dépôt, par le Procureur général du Québec, d'une action en recouvrement du coût des soins de santé liés au tabac contre les fabricants canadiens de produits de tabac et des compagnies étrangères auxquelles elles sont apparentées. Le gouvernement du Québec leur réclame plus de 60 milliards de dollars. Ce montant représente les dépenses supplémentaires en soins de santé résultant de l'usage du tabac assumées par le gouvernement depuis l'instauration du régime québécois d'assurance maladie ainsi que les dépenses prévues d'ici 2030. Le gouvernement reproche aux fabricants de produits de tabac d'avoir fait des déclarations mensongères au sujet de la dangerosité et de l'effet addictif de leurs produits.
- Contestation du Procureur général du Québec, au moyen d'un renvoi devant la Cour d'appel, de la validité de la réforme fédérale du Sénat. L'audition du renvoi est prévue les 10 et 11 septembre 2013. Le gouvernement fédéral a également soumis un renvoi devant la Cour suprême du Canada sur des questions similaires. L'audition, à laquelle participera le Procureur général du Québec, aura lieu les 12, 13 et 14 novembre 2013. Pour la première fois, ces dossiers porteront sur l'application des procédures d'amendement constitutionnel. Le Québec soutient que le fédéral ne peut pas réformer le Sénat sans l'accord des provinces.

L'amélioration des services à la clientèle

- Évaluation de l'engagement pris dans la *Déclaration de services aux citoyens* du Ministère en vue de promouvoir l'emploi d'un langage simple, clair et concis dans les communications écrites. Trois documents administratifs publiés par le secteur des services de justice ont été évalués. Bien que les résultats de cette analyse montrent que dans l'ensemble, les documents sont clairs et compréhensibles, des suggestions d'amélioration ont été formulées par les participants aux évaluations. Le Ministère en tiendra compte lors de la révision ou de l'élaboration des documents des services de justice.
- Mise en ligne, le 13 février 2013, du formulaire interactif de réponse aux petites créances à l'intention des défendeurs sur le site Internet du Ministère. Grâce à ce formulaire, les citoyens peuvent être « accompagnés » lors de la rédaction de leur réponse aux petites créances. À chacune des étapes qu'ils franchissent, ils peuvent consulter des bulles d'informations; ils peuvent aussi regarder des capsules vidéo afin d'obtenir des informations additionnelles.
- Poursuite du projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances. Plus de 3 100 entrevues ont été offertes aux citoyens. Rappelons que grâce à ce service, le justiciable peut obtenir un rendez-vous téléphonique avec un greffier de la Cour du Québec afin de vérifier le contenu de la demande aux petites créances qu'il a rédigée à partir du formulaire interactif.
- Mise en œuvre d'un programme d'assurance qualité en matière d'application des tarifs des droits de greffe en vigueur lors du dépôt d'une demande en matière civile. Ce programme vise à s'assurer que la tarification en vigueur est appliquée correctement. À l'automne 2012, le Vérificateur général a procédé à un examen de ce programme. Cet examen a démontré une nette amélioration du degré d'exactitude des tarifs des droits de greffe établis lors du dépôt d'une demande en matière civile, soit un taux d'erreur de 9,0 %, comparativement à 23,0 % en 2009. Le Ministère compte poursuivre l'application du programme d'assurance qualité au cours des prochaines années.

Le soutien à la mission

- Réalisation de travaux de réflexion et de positionnement pour moderniser la justice. Ces travaux visent notamment à résoudre les problèmes auxquels fait face le Ministère : la difficulté de partager l'information entre les différents acteurs lorsque le processus judiciaire est en cours, la nécessité d'optimiser ces processus, la désuétude des systèmes et la pénurie de la main-d'œuvre compétente pour en assurer l'entretien, et l'impossibilité de mettre à jour les systèmes informatiques obsolètes. La solution mise de l'avant par le Ministère pour remédier à ces problèmes est le déploiement d'un programme de transformation organisationnelle de la justice (TOJ) sur plusieurs années. Cette solution comportera plusieurs projets organisationnels autoportants, parfois uniquement technologiques, parfois combinant technologie et optimisation des processus d'affaires. Le programme de TOJ s'adaptera constamment aux priorités et aux budgets alloués au programme. Ultimement, le programme de TOJ permettra l'optimisation des processus, des façons de faire et des outils nécessaires pour rendre l'administration de la justice plus efficace et efficiente.
- Finalisation du projet de traitement accéléré des dossiers pénaux qui nécessitent une audition et dont les délais de traitement sont préoccupants. En vertu d'une autorisation spéciale du Conseil du trésor, des équivalents temps complet (ETC) supplémentaires ont été temporairement octroyés pour les exercices 2011-2012 et 2012-2013, afin de traiter plus de 50 000 dossiers répartis dans les 6 palais de justice suivants : Montréal, Longueuil, Sorel, Salaberry-de-Valleyfield, Saint-Jérôme et Saint-Hyacinthe. Le traitement accéléré des dossiers a débuté à l'automne 2011 et s'est terminé le 31 mars 2013. La réussite de cette opération a permis d'entendre 47 490 dossiers pénaux, soit environ 94 % du nombre total de ces dossiers. Par ailleurs, cette activité a rendu possible le traitement de près de 8 100 cas en matière d'évasion fiscale. Elle a permis une inscription de revenu de plus de 15 M$, dont environ 9 M$ en 2012-2013.

- Poursuite des travaux de rénovation et d'agrandissement des palais de justice de Salaberry-de-Valleyfield et de Montmagny, y compris pour ce dernier, le transfert temporaire des activités judiciaires à l'ancien hôtel de ville à compter du 29 octobre 2012.
- Début des activités judiciaires au nouveau palais de justice de Puvirnituq le 1er février 2013.
- Finalisation des travaux d'aménagement de trois salles d'audience criminelle destinées à la tenue de mégaprocès dans le palais de justice de Montréal.
- Mise en place de Sésame, le nouveau site intranet de la Cour supérieure. Cette implantation poursuivait plusieurs objectifs tels que : centraliser l'information nécessaire aux utilisateurs; accélérer l'accès à l'information, fournir un environnement sécurisé pour l'échange de documents confidentiels et diminuer les coûts d'utilisation du papier. Outre la documentation spécialisée, Sésame diffuse des actualités variées, des documents de formation, des outils d'aide à la rédaction, etc. Le site comporte plusieurs options de personnalisation, afin que les utilisateurs puissent le consulter en fonction des besoins propres à leur champ d'expertise.

Prix et reconnaissance

- Tenue de la cérémonie Hommage au civisme, présidée par le ministre de la Justice. Le gouvernement du Québec a rendu un hommage public à 20 personnes pour les actes héroïques et les gestes de bravoure qu'elles ont accomplis au cours de l'année 2011. Ces personnes ont porté secours à des citoyens en danger, parfois au péril de leur vie.
- Célébration du 65e anniversaire du drapeau du Québec. Pour souligner cet anniversaire, la première ministre du Québec a présidé la cérémonie officielle du salut au drapeau. De plus, le Ministère de la Justice et le ministère du Conseil exécutif ont convié la population à célébrer cet anniversaire. Une invitation à prendre part aux festivités en organisant des activités éducatives a également été adressée aux municipalités et aux écoles.
- Obtention d'un prix Philanthrope – catégorie 4 000 employés et plus, pour les résultats obtenus par le Ministère lors de la campagne d'Entraide 2012, et d'un prix Platine – volet Dons majeurs remis aux organisations comptant plus de 15 généreux donateurs. Un prix de l'Artisan Philanthrope a également été remis à une employée pour son engagement et ses efforts déployés tout au long de cette campagne.

LA PRÉSENTATION DU MINISTÈRE

Sa mission

Le Ministère a pour mission d'assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et de maintenir, au Québec, un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs.

Sa vision

Un ministère au cœur d'un système de justice évolutif, proche des citoyens[1], accessible, efficace et soucieux de l'intérêt public.

Ses valeurs

Le respect, la confiance, l'équité et l'intégrité.

Ses mandats

Le ministère de la Justice exerce un rôle unique et essentiel au sein de la société québécoise. Il assume la responsabilité gouvernementale en matière de justice, laquelle constitue l'une des assises de notre société civile et démocratique. En effet, la justice est un pilier de l'État de droit et la première exigence d'une société équilibrée. C'est elle qui protège les libertés fondamentales et protège contre toute atteinte à la jouissance des droits. En ce sens, elle n'est pas qu'un simple service rendu à des particuliers aux prises avec un différend, mais elle concerne l'ensemble de la collectivité.

Plus précisément, le Ministère soutient le ministre de la Justice dans son rôle de jurisconsulte du gouvernement, de Procureur général, de notaire général et de registraire du Québec. Il l'appuie également dans ses fonctions d'administrateur de la justice et l'assiste dans ses autres responsabilités. En conséquence, le Ministère a pour mandats :

- de conseiller le gouvernement et ses ministères sur les questions touchant la légalité de leurs actions et celles relatives à la rédaction des lois et des règlements;
- d'appuyer le ministre de la Justice dans ses fonctions de Procureur général en matière civile, par des représentations devant les tribunaux;
- d'élaborer et de recommander aux autorités les orientations et les politiques à mettre en œuvre en matière de justice;
- d'assurer le soutien à l'activité judiciaire, ce qui implique l'administration des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux spécialisés;
- d'établir et d'assurer les droits fonciers du gouvernement et de ses ministères;
- d'enregistrer et de conserver les documents d'État, les proclamations, les commissions sous le grand sceau dont il est le gardien et tout autre document dont l'enregistrement est requis par le gouvernement;

1. Le mot « citoyen » comprend la population et les entreprises, le cas échéant.

- de veiller à la tenue du registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), du registre des lobbyistes[2], du registre des commissaires à l'assermentation, du registre des lettres patentes foncières, et à l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG);
- de voir à l'administration des rapports et constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), conformément au Code de procédure pénale, et d'exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à une amende ou à une suramende;
- de conseiller les autorités en matières criminelle et pénale ainsi qu'en matière de droit de la jeunesse et des victimes, notamment en regard des orientations et des mesures concernant la conduite générale des affaires criminelles et pénales par le DPCP;
- de conseiller les autorités en matière de relations fédérales, provinciales et territoriales, particulièrement quant aux modifications potentielles en matière criminelle;
- de conseiller les autorités sur les stratégies à adopter afin d'adapter les dispositions relatives à l'exercice de la justice aux besoins des clientèles particulières, tels les autochtones, les aînés, les jeunes, les femmes, la famille, les victimes et les personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle;
- de gérer les ententes internationales et les conventions dans les domaines de l'entraide judiciaire, de l'exécution réciproque des pensions alimentaires et de l'enlèvement international d'enfants;
- de favoriser la promotion des droits que reconnaît la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Il veille aussi à l'élaboration de programmes d'aide aux victimes ainsi qu'à la concertation et à la coordination des actions des personnes, ministères et organismes qui offrent des services aux victimes. Le Ministère favorise également l'implantation et le maintien des centres d'aide aux victimes d'actes criminels.

Ses partenaires

Le système québécois de justice compte de nombreux acteurs. Outre le personnel du Ministère, le système repose évidemment sur les intervenants de la scène judiciaire tels les juges, les avocats et les notaires. Il s'appuie aussi sur les ministères et organismes gouvernementaux qui appliquent des lois, sur les organismes de vulgarisation juridique, sur les organismes voués à la défense des droits des citoyens, sur les corps policiers, etc. Ainsi, pour s'acquitter de certains aspects de sa mission, le Ministère entretient des liens étroits avec de nombreux partenaires et il travaille en collaboration avec eux. Ces partenaires viennent de divers horizons et sont, entre autres :

- les neuf organismes relevant du ministre, dont le mandat est brièvement décrit en annexe;
- les ministères et les organismes du gouvernement du Québec;
- le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux et territoriaux;
- des associations et des ordres professionnels, tels le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec et la Chambre des huissiers de justice du Québec;
- la magistrature (Cour d'appel, Cour supérieure et Cour du Québec);
- les municipalités et les cours municipales;
- les corps policiers;
- des organismes communautaires qui exercent leurs activités dans le milieu de la justice ou encore qui travaillent auprès de clientèles particulières ayant affaire au système juridique;
- des établissements du réseau de l'éducation, des centres de recherche et des observatoires de droit.

Il s'agit d'autant de partenaires avec lesquels le Ministère s'associe afin d'assurer le renouvellement continu de la justice, d'améliorer son accessibilité pour tous ceux qui en ont besoin et de rendre son administration plus efficace.

2. Le 19 décembre 2012, le gouvernement a confié la responsabilité du registre des lobbyistes au ministre responsable des Institutions démocratiques et de la Participation citoyenne. En vertu de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, ce ministre exerce donc les fonctions du ministre de la Justice prévues à cette loi.

Son organisation administrative

La sous-ministre dirige l'administration du Ministère avec l'appui des sous-ministres associées. Elle est désignée d'office sous-procureure générale et veille à la réalisation de la mission et des orientations du Ministère.

Elle assure l'harmonie des relations avec la magistrature, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec, la Chambre des huissiers de justice du Québec et les organismes relevant du ministre de la Justice. Elle assume aussi la responsabilité des relations avec d'autres organismes représentatifs des milieux d'intervention apparentés à la mission du Ministère.

LES UNITÉS ADMINISTRATIVES RELEVANT DE LA SOUS-MINISTRE

Les cinq unités administratives suivantes relèvent directement de l'autorité de la sous-ministre : le Bureau de la sous-ministre, le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge, la Direction de la vérification interne, la Direction des communications et la Direction des orientations et politiques.

Le Bureau de la sous-ministre a comme rôle :

- de seconder la sous-ministre, de façon immédiate, dans l'exercice de ses fonctions et dans ses activités quotidiennes;
- de répondre du suivi de l'ensemble des activités ministérielles;
- d'assumer la responsabilité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Par ailleurs, le Bureau de lutte contre l'homophobie relève du Bureau de la sous-ministre. Il a pour mandats de veiller à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie*, en plus d'en assurer la coordination interministérielle. Il assume aussi le rôle d'agent de liaison entre les différents groupes de la communauté des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles ou transgenres (LGBT).

Le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge a pour fonction d'administrer la procédure de sélection des candidats à la fonction de juge de la Cour du Québec, de juge d'une cour municipale et de juge de paix magistrat. Il s'assure également que les membres des comités de sélection reçoivent la formation requise pour l'exercice de leurs fonctions. Le secrétariat dépose, sur le site Internet du ministère de la Justice, un rapport annuel sur les travaux des comités de sélection. De plus, une copie de ce rapport est transmise au ministre de la Justice.

La Direction de la vérification interne (DVI) exerce une fonction d'évaluation indépendante et objective des activités ministérielles, laquelle contribue à donner au Ministère une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations; elle lui apporte aussi ses conseils pour les améliorer et contribue ainsi à y apporter une valeur ajoutée. La DVI appuie ainsi la sous-ministre et les gestionnaires afin de leur permettre d'assumer efficacement leurs responsabilités, d'utiliser les ressources de façon optimale et d'atteindre les objectifs ministériels.

La Direction des communications, dont une partie du personnel relève du Secrétariat à la communication gouvernementale, a pour responsabilités :

- d'assister et de conseiller le Ministère dans ses communications internes et externes;
- de coordonner le traitement et le suivi des plaintes;
- de veiller à l'application de la Loi sur le drapeau et les emblèmes du Québec.

La Direction des orientations et politiques a pour mandats :

- d'élaborer les orientations et politiques à mettre en œuvre en matière de justice et de les recommander aux autorités ministérielles, et ce, avec la participation des directions générales concernées;
- d'assurer un rôle-conseil en matière de droit criminel, pénal, familial, social, des victimes d'actes criminels, des clientèles autochtones, de la jeunesse ainsi qu'en matière de stratégies d'adaptation et d'amélioration de la justice.

Cette direction comprend le Bureau des affaires autochtones, le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels et le Bureau du Fonds Accès Justice ainsi que les équipes des secteurs affaires criminelles et pénales, droit des victimes et de la jeunesse, droit familial, veille et affaires sociales.

LES DIRECTIONS GÉNÉRALES

Pour accomplir l'ensemble de ses mandats, la sous-ministre est assistée de trois sous-ministres associées à la tête des directions générales suivantes : la Direction générale des affaires juridiques et législatives, la Direction générale des services de justice et des registres et la Direction générale des services à l'organisation.

C'est par l'entremise de la Direction générale des affaires juridiques et législatives que le Ministère réalise ses mandats de jurisconsulte du gouvernement, de Procureur général en matière civile et de notaire général. Plus précisément, cette direction générale a comme rôle :

- de donner des avis sur les contrats auxquels est partie l'administration gouvernementale ainsi que sur les droits et obligations des différents ministères au regard de leur loi constitutive; sur des lois que les ministères sont chargés d'appliquer et sur celles qui s'appliquent à eux;
- d'endosser d'importantes responsabilités dans la préparation des lois et règlements sur les matières qui relèvent de la responsabilité du Ministère et de jouer le rôle de conseiller du gouvernement dans la rédaction des textes législatifs et réglementaires proposés par les autres ministères;
- d'agir en demande ou en défense dans tous les cas où le gouvernement, ses ministères et ses organismes sont concernés;
- de gérer les ententes ainsi que les conventions interprovinciales et internationales en matière d'entraide judiciaire, d'exécution réciproque des pensions alimentaires et d'enlèvement d'enfants par un parent.

La Direction générale des services de justice et des registres offre des services aux citoyens dans près d'une centaine de palais de justice et points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec. Elle a pour principaux mandats :

- d'administrer les ressources nécessaires au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires, tout en sauvegardant l'indépendance du pouvoir judiciaire;
- d'assurer le plein accomplissement des activités destinées à rendre publics et pleinement effectifs les droits et les institutions juridiques reliés au mariage et à l'union civile et au dépôt volontaire;
- de concevoir les services prescrits par le législateur et de les fournir à la population;
- d'assurer l'ensemble des responsabilités ayant trait à la gestion immobilière;
- d'assumer les activités du Service aux cours municipales;
- de gérer le Fonds des registres;
- d'administrer le service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale et d'assurer la tenue des registres des droits personnels et réels mobiliers, des lobbyistes, des commissaires à l'assermentation et des lettres patentes foncières.

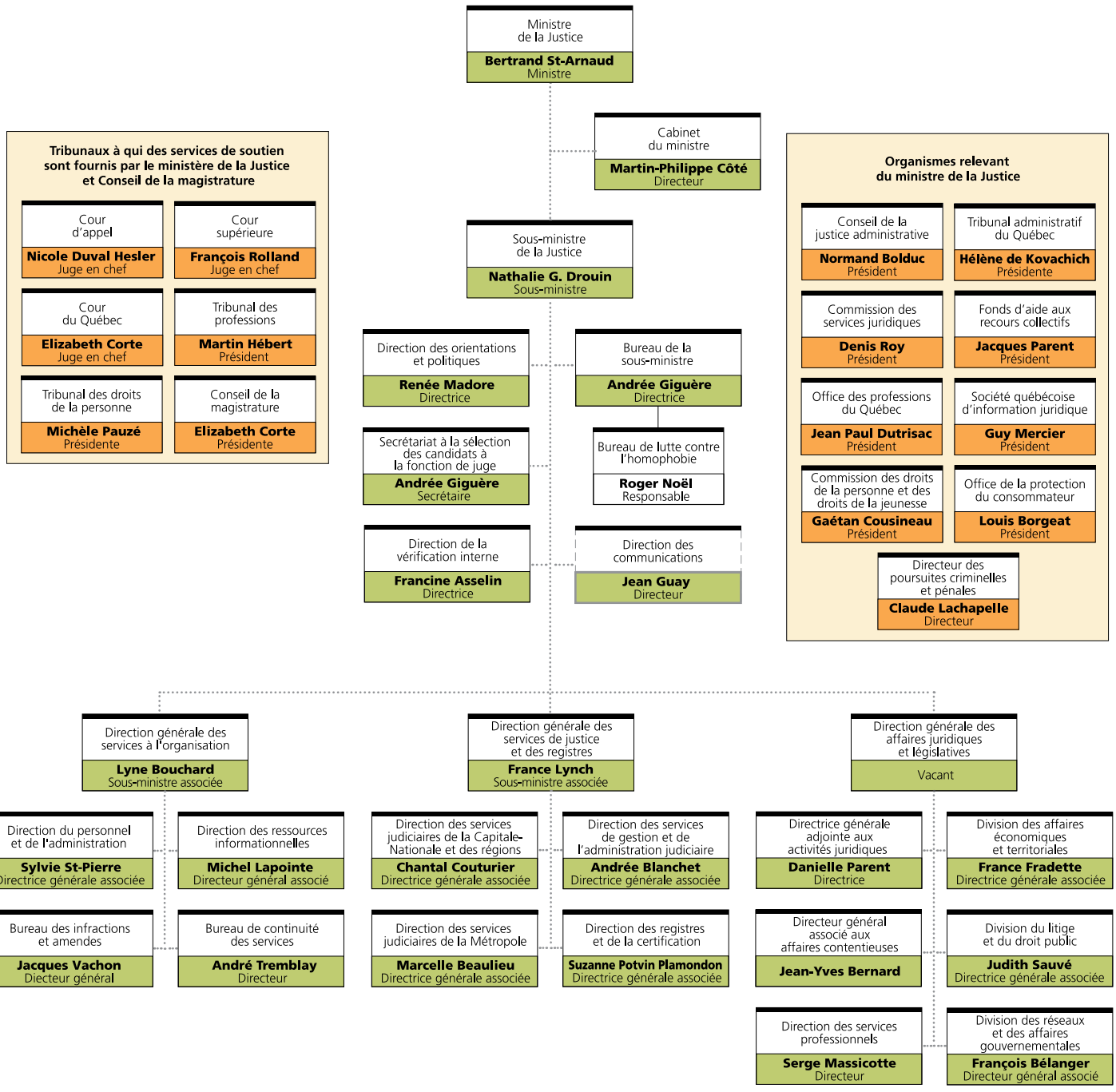
La Direction générale des services à l'organisation a notamment comme responsabilités :

- d'orienter et d'harmoniser l'allocation et l'utilisation des ressources humaines, budgétaires, financières et informationnelles au Ministère;
- de mettre à la disposition de l'organisation un ensemble de services administratifs spécialisés dans différents domaines de compétence en vue de faciliter la réalisation de la mission du Ministère;
- de conseiller et de soutenir le Ministère en ce qui concerne les volets financiers et budgétaires rattachés aux organismes relevant du ministre de la Justice (voir l'annexe 1 pour mieux connaître ces organismes);
- d'assurer l'administration des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites et d'exécuter des jugements rendus en matières criminelle et pénale comportant une amende (pour de plus amples renseignements à cet égard, voir le rapport annuel du Bureau des infractions et amendes inclus dans le présent rapport);
- de coordonner divers dossiers de portée ministérielle, notamment l'ensemble des activités associées à la planification stratégique ministérielle, la reddition de comptes publique, le plan d'action de développement durable ainsi que les dossiers de la sécurité de l'information et de la continuité des services.

L'organigramme du Ministère au 31 mars 2013 apparaît à la page suivante.

Justice Québec

Organigramme
Mars 2013



LES RÉSULTATS 2012-2013 AU REGARD DU *PLAN STRATÉGIQUE 2010-2015*

Les résultats présentés dans cette section correspondent à ceux de la troisième année de mise en œuvre du *Plan stratégique 2010-2015* du Ministère. Ce plan se trouve à l'adresse justice.gouv.qc.ca, présente les priorités ministérielles sur un horizon de cinq années.

Au moment d'élaborer le *Plan stratégique 2010-2015*, le Ministère a tenu compte du contexte dans lequel il évolue afin de dégager les principaux enjeux qui l'interpellent. Il a ainsi établi trois enjeux principaux et trois orientations stratégiques.

ENJEU 1

L'accessibilité à la justice et au droit

ORIENTATION 1 : Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

ENJEU 2

Une intervention mobilisatrice et proactive pour répondre aux nouveaux défis en matière de justice

ORIENTATION 2 : Assurer un rôle actif dans l'évolution de la justice et dans la défense des droits et de l'intérêt public

ENJEU 3

Une organisation performante et novatrice

ORIENTATION 3 : Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen

Au cœur de ces enjeux et orientations se trouve la préoccupation première du Ministère, à savoir l'amélioration de la confiance de la population envers le système de justice. La confiance des citoyens dans le système de justice est un actif précieux que l'État québécois doit préserver. C'est pourquoi, au cours des prochaines années, le Ministère entend mettre l'accent sur :

- la mise en place de mesures visant une plus grande accessibilité à la justice pour le citoyen;
- la recherche de nouvelles approches pour favoriser une justice toujours plus humaine, plus rapide et mieux adaptée;
- la poursuite de ses efforts pour disposer de la capacité d'intervention nécessaire pour réaliser sa mission et relever les défis de l'accessibilité.

À ces enjeux et orientations stratégiques se greffent sept axes d'intervention et douze objectifs par lesquels le Ministère définit ses engagements à moyen terme envers la population. Des indicateurs sont également établis pour chacun des objectifs.

Les prochaines pages présentent les résultats obtenus au 31 mars 2013 par le Ministère relativement aux orientations, aux axes d'intervention, aux objectifs et aux indicateurs inscrits dans son *Plan stratégique 2010-2015*.

ORIENTATION 1

Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

L'accès à la justice et au droit demeure une priorité pour le Ministère et contribue positivement à une meilleure confiance de la population dans le système de justice.

L'amélioration de l'accessibilité à la justice passe entre autres par la diversification des modes alternatifs de résolution des différends offerts aux citoyens, tout en assurant, dans la mesure du possible, la prévention des différends et leur déjudiciarisation. L'amélioration de l'accessibilité à la justice passe aussi par la simplification et l'adaptation des procédures judiciaires. Enfin, elle se traduit par divers moyens visant à améliorer l'accès au droit, notamment en mettant à la disposition des citoyens de l'information sur leurs obligations et leurs droits ainsi que sur les moyens de les faire valoir.

Les nouvelles formes d'application de la justice

OBJECTIF 1.1.1 **Promouvoir et développer des modes alternatifs de règlement des différends**

Indicateur : Nombre et nature des actions mises en œuvre

RÉSULTAT		
2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
3 ACTIONS : 1. Poursuite du projet pilote sur la parentalité après la rupture 2. Évaluation du projet pilote achevée 3. Déploiement des séances de parentalité	2 ACTIONS : 1. Poursuite du projet pilote sur la parentalité après la rupture 2. Évaluation du projet en cours	1 ACTION : Poursuite d'un projet pilote sur la parentalité après la rupture par la tenue de séances d'information aux palais de justice de Montréal, Québec et Granby

OBJECTIF 1.1.2 **Concourir à l'adaptation d'une justice attentive aux particularités de clientèles, tels les aînés, les autochtones, les jeunes, les personnes démunies et les victimes d'actes criminels**

Indicateur : Nombre et nature des initiatives soutenues par le Ministère

RÉSULTAT		
2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
9 INITIATIVES : 1. Poursuite de la participation au projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux 2. Collaboration au projet IMPAC (Intervention multisectorielle programmes d'accompagnement à la cour municipale) entrepris par la Ville de Québec 3. Poursuite de la participation aux travaux du Forum Justice et Santé mentale	7 INITIATIVES : 1. Projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux 2. Participation au projet IMPAC 3. Participation aux travaux du Forum Justice et Santé mentale	4 INITIATIVES : 1. Participation aux travaux du comité interministériel pour l'harmonisation des activités éducatives destinées au réseau scolaire 2. Projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux 3. Élaboration d'un programme judiciaire de traitement des toxicomanes

RÉSULTAT		
2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
4. Démarrage du programme-cadre de traitement de la toxicomanie 5. Poursuite de l'élaboration de mesures de suivi adapté des situations de violence conjugale dans le cadre de la médiation familiale 6. Poursuite de la participation aux travaux du Forum sociojudiciaire autochtone 7. Suspension des travaux de la table interministérielle sur le profilage racial et la discrimination systémique des jeunes « racisés » 8. Inventaire et cartographie des services offerts aux victimes d'actes criminels en cours 9. Participation à un projet pilote permettant à la Cour supérieure du Québec de siéger à l'Institut universitaire en santé mentale de Québec (IUSMQ)	4. Élaboration d'un programme judiciaire de traitement des toxicomanes 5. Projet pilote d'identification et de suivi adapté en médiation familiale des situations de violence conjugale 6. Participation aux travaux du Forum sociojudiciaire autochtone 7. Participation aux travaux de la table interministérielle sur le profilage racial et la discrimination systémique des jeunes « racisés »	4. Projet pilote d'identification et de suivi adapté des situations de violence conjugale en médiation familiale

Le Ministère porte une attention particulière au sort réservé à certaines clientèles, tels les aînés, les autochtones, les jeunes, les personnes démunies et les victimes d'actes criminels. L'amélioration de l'accessibilité à la justice nécessite des formes d'intervention autres que le jugement rendu à l'issue d'un procès.

Afin d'offrir un service adapté aux réalités vécues par les parents en situation de rupture, le Ministère a poursuivi le projet pilote sur la parentalité après la rupture jusqu'en novembre 2012 dans les palais de justice de Montréal, de Québec, de Granby, de Saint-Jérôme, de Longueuil et de Hull. Le projet pilote visait à vérifier la possibilité de transformer la séance existante d'information de groupe sur la médiation familiale en une séance sur la parentalité après la rupture. Il avait aussi pour objectif de vérifier la possibilité d'offrir ces séances partout en province grâce à la visioconférence et d'évaluer la satisfaction des parents, tant à l'égard du contenu de la séance que du moyen technologique employé.

Le projet pilote proposait des séances d'information gratuites aux parents en situation de rupture. Les séances offertes dans les palais de justice diffuseurs de la séance, ceux de Montréal et de Québec, étaient animées sur place par deux médiateurs issus des domaines juridique et psychosocial, et retransmises par visioconférence aux autres palais de justice. D'une durée de 2 heures 30 minutes, la séance d'information était consacrée à :

1. la présentation des aspects psychosociaux de la rupture des parents, d'une durée de 1 heure 30 minutes (choc psychologique de la rupture, besoins et réactions des enfants et nécessité de maintenir une certaine communication entre les parents);
2. un exposé sur la médiation familiale, y compris des renseignements juridiques, d'une durée de 30 minutes;
3. une période de questions.

L'évaluation du projet pilote démontre une appréciation générale des participants très positive et la pertinence d'élargir l'offre de séances. Elle a également permis d'établir que les informations fournies au cours des séances étaient pertinentes. En effet, plus de 95 % des participants à l'évaluation ont indiqué que les informations livrées lors de la séance leur seront utiles, et plus de 85 % ont affirmé avoir reçu l'information leur permettant d'acquérir la connaissance légale appropriée et de mieux comprendre leur comportement ainsi que celui de leurs enfants depuis la rupture.

Le déploiement des séances sur la parentalité après la rupture dans les 42 palais de justice où siège la Cour supérieure a débuté le 1er décembre 2012. Au 31 mars 2013, il s'est tenu 130 séances auxquelles plus de 1 130 participants avaient assisté.

Le Ministère veut aussi concourir à améliorer leur situation et à favoriser la réhabilitation de certains d'entre eux, dont les contrevenants toxicomanes ou les personnes qui sont aux prises avec des problématiques de santé mentale, de déficience intellectuelle ou touchées par des troubles causés par l'alcoolisation fœtale (ETCAF). Dans cette perspective, le Ministère a lancé ou appuyé plusieurs initiatives concrètes en 2012-2013.

Ainsi, le Ministère a poursuivi sa collaboration au Programme d'accompagnement justice-santé mentale (PAJ-SM). Ce programme vise à améliorer le traitement judiciaire des contrevenants présentant des problèmes de santé mentale et qui font face à des poursuites pour des délits mineurs à la cour municipale de la Ville de Montréal. Le PAJ-SM se fonde sur une concertation accrue du système de justice, des corps de police, des services correctionnels, du réseau de la santé et des services sociaux et d'organismes communautaires. En favorisant l'encadrement, le suivi continu dans la communauté et un traitement adapté à la situation personnelle de l'accusé, le PAJ-SM vise à réduire à long terme la criminalisation et la récidive, à mieux protéger le public et à mieux réintégrer les accusés souffrant de problèmes de santé mentale.

Le Ministère a également poursuivi sa collaboration au projet IMPAC (Intervention multisectorielle programmes d'accompagnement à la cour municipale). Ce projet, entrepris en janvier 2013 par la Ville de Québec, vise à adapter le tribunal pour les personnes aux prises avec des problématiques de santé mentale, de déficience intellectuelle, de trouble envahissant du développement, de toxicomanie ou d'itinérance. IMPAC rend la justice plus accessible à ces personnes en leur offrant un traitement judiciaire adapté et en favorisant leur réinsertion sociale et leur remise en action.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Ministère a participé aux travaux du Forum Justice et Santé mentale. Ce forum, mis en place en mars 2012 à la suite de l'invitation du Ministère, regroupe des représentants des ministères de la Sécurité publique et de la Santé et des Services sociaux, du Directeur des poursuites criminelles et pénales ainsi que de l'Office des personnes handicapées du Québec. Il a pour mandat de coordonner les interventions portant sur l'ensemble de la problématique de la justice et de la santé mentale au Québec.

En outre, en 2012-2013, le Ministère a mis en place un programme-cadre de traitement de la toxicomanie sous surveillance judiciaire, à l'intention des contrevenants adultes qui commettent certains crimes en raison de leur dépendance. Dans le cas de crimes non susceptibles de compromettre la sécurité du public, ce programme judiciaire permet d'intervenir efficacement auprès de contrevenants toxicomanes pour les aider à mettre fin à leur dépendance. Il implique une interaction entre les intervenants du programme, tant le poursuivant, la défense, le tribunal et les unités de traitement que les services communautaires, en vue de maximiser les chances de succès de la thérapie et de faciliter la réinsertion sociale du contrevenant.

Le Ministère a poursuivi l'élaboration de mesures à mettre en place afin d'assurer la sécurité des personnes dans le cadre de la médiation familiale, notamment lors de séances d'information sur la parentalité après la rupture. Leur entrée en application est prévue dans le cadre de la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale*, rendu public en décembre 2012.

En ce qui concerne la justice autochtone, les membres du groupe de travail mandatés pour explorer les conditions propices à la mise en place d'un forum sociojudiciaire en matière de justice autochtone, poursuivent leur travail en ce sens. Le mandat de ce forum consiste notamment à explorer divers enjeux afin d'optimiser les ressources consacrées à la justice en milieu autochtone, de déterminer des actions novatrices et de proposer des mesures concrètes destinées à répondre plus adéquatement à certaines problématiques sociales auxquelles doivent faire face divers milieux autochtones. Le Ministère s'assurera également que des représentants du milieu autochtone participent à la réflexion et à la définition d'orientations stratégiques en ce domaine.

Par ailleurs, les travaux du comité chargé d'élaborer des stratégies et des actions pour lutter plus efficacement contre le profilage racial et la discrimination systémique des jeunes « racisés », auquel prenait part le Ministère, ont été suspendus durant l'exercice 2012-2013.

De plus, le Ministère a amorcé des travaux visant à inventorier et à cartographier les services offerts aux victimes d'actes criminels sur l'ensemble du territoire québécois.

Finalement, depuis le 6 septembre 2012, les juges de la Cour supérieure du district de Québec siègent à l'Institut universitaire en santé mentale de Québec (IUSMQ), où une salle d'audience permanente a été aménagée. Ce projet pilote, une première au Québec, est le résultat d'un protocole d'entente intervenu entre la Cour supérieure, l'IUSMQ et le Ministère. Il permet de présenter à un juge de la Cour supérieure, sur les lieux mêmes de l'établissement, les requêtes d'autorisation de soins, malgré le refus catégorique d'un usager de recevoir les soins jugés nécessaires. Ce projet pilote constitue une grande innovation dans l'amélioration des soins et des services aux clients, car il diminue le temps requis pour une comparution devant le tribunal et les facteurs de stress causés par le déplacement vers le palais de justice. Cette mesure contribue à protéger la dignité des usagers de l'IUSMQ et à rapprocher la justice des citoyens dans les affaires qui impliquent la santé mentale des usagers. À ce jour, les psychiatres trouvent le projet très intéressant pour les usagers hospitalisés présentant des problèmes de santé mentale et devant faire face à la justice.

La simplification et l'adaptation de procédures judiciaires

OBJECTIF 1.2.1 **Mettre en place des mesures qui simplifient les procédures judiciaires**

Indicateur : D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un projet de réforme du Code de procédure civile

RÉSULTAT		
2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
Poursuite des travaux visant à proposer une réforme de la procédure civile	Dépôt à l'Assemblée nationale de l'avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile	Proposition d'un projet de réforme du Code de procédure civile élaborée

Indicateur :	D'ici le 31 mars 2012, élaboration du programme d'aide à la révision des pensions alimentaires[1]	
Mise en œuvre des mesures prévues dans la Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale	Projet de loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale élaboré	Programme en cours d'élaboration

1. Modification apportée au libellé initial de l'indicateur pour tenir compte du fait que le programme comprend plusieurs mesures, dont le service d'aide à l'homologation et le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires (SARPA).

À titre de responsable de l'administration de la justice, le Ministère conçoit, rédige et propose des projets de réforme en matière de justice, dont celui de la révision du Code de procédure civile. Ce code fixe les règles pour toutes les causes portées devant les tribunaux civils du Québec : la Cour d'appel, la Cour supérieure, la Cour du Québec et sa division des petites créances.

Au cours de la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, le Ministère a poursuivi ses travaux en vue de proposer une réforme de la procédure civile. Il a notamment complété l'analyse des commentaires reçus lors de la consultation générale tenue sur l'avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile. Cette réforme contribuera à améliorer l'accessibilité à la justice et à respecter l'objectif de célérité fixé en matière de justice civile. Elle entend notamment proposer les mesures suivantes :

- encourager le recours à des modes alternatifs de prévention et de règlement à l'amiable, comme la négociation, la médiation, la conciliation et l'arbitrage, des modes plus conviviaux et accessibles;
- hausser la somme pouvant être réclamée lors de poursuites devant la Division des petites créances de la Cour du Québec;
- affirmer le principe de la proportionnalité suivant lequel les demandes, les actes de procédure et les moyens de preuve utilisés par les parties ou autorisés par un juge devront être proportionnés à la nature et à la complexité de l'affaire en cause;
- favoriser le recours à l'expertise commune plutôt que la multiplication des expertises, une autre avenue pour limiter les coûts et les délais;
- encourager, pour des dossiers ne présentant pas de complexité particulière, la présentation orale de certaines procédures au lieu de procédures écrites plus coûteuses;
- privilégier l'utilisation des technologies de l'information lorsqu'elles sont disponibles, pour notamment éviter les déplacements;
- permettre aux conjoints de fait en situation de rupture de joindre les demandes portant sur leurs droits patrimoniaux à celles concernant la garde d'un enfant ou leurs obligations alimentaires, leur évitant ainsi de multiplier les litiges;
- autoriser la Cour du Québec, déjà saisie d'une demande en matière d'adoption ou de protection de la jeunesse, à se prononcer au besoin sur la garde d'un enfant ou sur l'exercice de l'autorité parentale;
- permettre à un consommateur, à un assuré, à un salarié ou à un débiteur hypothécaire de présenter son dossier ou de se défendre dans le district de son domicile ou du lieu où est situé l'immeuble;
- autoriser le juge à tenir compte, dans la répartition des frais de justice, des abus dans la procédure ou des retards indus d'une partie;
- hausser la somme pouvant être réclamée lors de poursuites devant la Cour du Québec et assurer la révision de ce montant périodiquement par l'effet de la loi.

Par ailleurs, des changements dans la vie des familles engendrent souvent la nécessité de réviser les ordonnances alimentaires pour enfants. C'est le cas notamment lorsqu'il y a des changements de garde d'enfants ou des variations des revenus des parents. Or, le processus de modification d'une ordonnance est rigide, un jugement étant requis pour que Revenu Québec puisse modifier le montant versé au créancier alimentaire. De plus, les coûts associés à cette démarche sont généralement élevés; ils peuvent atteindre quelques milliers de dollars selon les situations. Ces coûts élevés et l'obligation de recourir aux tribunaux génèrent de nombreuses plaintes de la part des citoyens.

En 2012-2013, le Ministère a poursuivi ses travaux en vue de mettre en place des mesures de simplification du processus de révision des jugements, de réduction des coûts afférents à la demande de révision et, conséquemment, d'amélioration de l'accessibilité à la justice. Ces travaux ont porté notamment sur l'élaboration de différents scénarios de service et sur la rédaction d'un projet de loi permettant leur mise en œuvre. Le projet de loi n° 64 — Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale — a été présenté à l'Assemblée nationale le 4 avril 2012, et sanctionné le 15 juin 2012.

Cette loi comporte les trois principales mesures suivantes, lesquelles s'appliqueront dans les cas de divorce, de séparation, de nullité de mariage ou d'union civile, de dissolution de l'union civile et de cessation de vie commune de conjoints de fait.

- La première mesure facilitera le rajustement de la pension alimentaire pour enfants afin que celle-ci reflète la situation réelle des parents. Elle permet une mise à jour administrative du montant de la pension alimentaire pour enfants dans les cas où aucune appréciation judiciaire n'est nécessaire. Dans de tels cas, les parents n'auraient donc plus besoin de présenter une demande à la cour. La mise en place de cette mesure nécessite de créer le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA), lequel sera centralisé à la Commission des services juridiques (CSJ).
- La deuxième mesure facilitera l'obtention par les parents d'un jugement de révision du montant de la pension alimentaire rendu par un greffier spécial qui homologue l'entente des parents. Grâce à l'aide à l'homologation de jugements, les parents pourront notamment obtenir l'annulation d'une pension alimentaire pour enfants majeurs par le greffier spécial et, par le fait même, récupérer la sûreté que le débiteur a fournie à Revenu Québec. Cette mesure sera administrée par la CSJ.
- La troisième mesure permettra à Revenu Québec de remettre la sûreté de façon administrative au débiteur exempté de la perception automatique, sans que celui-ci ait à payer des frais ou à recourir aux tribunaux.

Toujours en 2012-2013, le Ministère a préparé des projets de règlement au soutien de la Loi facilitant l'accès à la justice en matière familiale concernant le SARPA et l'aide à l'homologation. Le projet de Règlement modifiant le règlement sur l'aide juridique et le projet de Règlement modifiant le règlement d'application de la loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques ont été prépubliés à la *Gazette officielle du Québec* du 3 avril 2013. Ces deux projets de règlement concernent la mesure de l'aide à l'homologation.

L'information aux citoyens

OBJECTIF 1.3.1 **Offrir aux citoyens des services d'information, de consultation et d'orientation adaptés**

Indicateur : Mise en place de centres de justice de proximité dans le cadre d'un projet pilote

RÉSULTAT		
2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
Projet pilote réalisé	Inauguration d'un troisième centre de justice de proximité	Inauguration de 2 des 3 centres de justice de proximité
Indicateur : Taux de satisfaction des usagers des centres de justice de proximité mis en place dans le cadre d'un projet pilote		
Taux de satisfaction non mesuré	s. o.	s. o.
Indicateur : Nombre et nature des activités tenues dans le cadre des différentes éditions des *Rendez-vous avec la justice*		
Plus de 150 activités tenues	Plus d'une centaine d'activités tenues	Plus de 100 activités tenues (simulations de procès et de séances de médiation, conférences, séances d'information, kiosques d'information, visites guidées, ateliers interactifs, vidéos, etc.)
Indicateur : D'ici le 31 mars 2012, révision et mise à jour des textes réglementaires		
Révision et mise à jour achevées en 2011-2012	Révision et mise à jour achevées	En tout, 1 389 textes réglementaires révisés et rendus officiels sur le site des Publications du Québec, soit environ 65 % du corpus
Indicateur : D'ici le 31 mars 2012, réalisation de la refonte du site Internet du Ministère		
Dossier d'affaires révisé	Refonte en cours	Refonte en cours

Afin d'augmenter l'accessibilité au système de justice et à l'information juridique, le Ministère a réalisé, avec la participation du Barreau du Québec, de la Chambre des notaires du Québec et de la Société québécoise d'information juridique, un projet pilote visant la création de trois centres de justice de proximité (CJP). L'objectif de ces centres est de mettre à la disposition des citoyens un guichet unique afin de fournir des services gratuits d'information, de soutien et d'orientation en complémentarité avec les ressources juridiques existantes.

Le projet pilote a débuté le 1er avril 2010 et il s'est terminé le 31 mars 2013. Il a amené la création de trois centres de justice de proximité situés à Rimouski, à Québec et à Montréal. À ce jour, ces centres poursuivent leurs activités.

En juin 2011, le Ministère a conclu une entente avec l'Université de Sherbrooke afin que celle-ci évalue si l'implantation de CJP est un projet viable à long terme, répondant aux besoins de la population et pouvant être étendu à d'autres villes québécoises. Dans cette évaluation remise au Ministère en février 2013, l'Université a réalisé une vaste enquête auprès de la population du Québec pour connaître la valeur attribuable aux services offerts par les CJP comme bien public. Elle a également invité les usagers des centres à participer à l'évaluation. Bien que les évaluateurs n'aient pas effectué de mesure quantitative spécifique du niveau de satisfaction, ils ont formé des groupes de discussion composés d'utilisateurs qui ont abordé ce sujet. À cet égard, il est fait mention dans le rapport que, même si plusieurs utilisateurs s'attendaient à obtenir des services-conseils de la part d'avocats au sein des CJP, la forme du service qu'ils y ont reçu leur a apporté une satisfaction certaine. Les utilisateurs ont notamment souligné la rapidité du service, sa personnalisation, sa gratuité et son caractère humain et unique dans le monde de la justice actuellement.

Le rapport fait également ressortir l'expertise des CJP en matière de diffusion de l'information. Les justiciables qui en ont bénéficié ont perçu la justice comme plus accessible et neutre. Les compétences des intervenants ont permis aux citoyens de comprendre les réalités juridiques et de s'orienter vers des sources fiables d'information ou des modes alternatifs de résolution des différends. Dans l'ensemble, les résultats de l'évaluation confirment que l'offre des services rendus par les CJP est tout à fait pertinente et qu'elle remplit les objectifs du projet pilote. Le rapport conclut que l'utilité des CJP à l'échelle du Québec est indéniable.

Une autre bonne façon de rapprocher la justice du citoyen est la tenue des *Rendez-vous avec la justice*. Résultat de fructueuses collaborations entre le Ministère et de nombreux partenaires publics ou privés, ces rendez-vous offrent à tous les citoyens du Québec la possibilité de participer à une multitude d'activités contribuant à démystifier le système judiciaire et à le rendre plus accessible à la population.

Les *Rendez-vous avec la justice 2012* se sont principalement tenus du 14 au 18 mai, dans 16 des 17 régions administratives du Québec, particulièrement dans les palais de justice, mais également dans des écoles et des résidences pour personnes âgées.

La tenue de ces activités a été rendue possible grâce à de nombreuses collaborations, entre autres avec la magistrature, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec, le Tribunal administratif du Québec, Éducaloi, le Directeur des poursuites criminelles et pénales et le ministère de la Famille (tables régionales des aînés). Rappelons que la tenue des *Rendez-vous avec la justice* poursuit les objectifs suivants :

- soutenir la crédibilité du système judiciaire;
- améliorer la perception de la population à l'égard de la justice;
- trouver des moyens efficaces et efficients pour améliorer la connaissance du système judiciaire chez la population;
- favoriser la concertation des acteurs judiciaires dans l'établissement de priorités relatives aux messages à promouvoir eu égard à l'administration de la justice.

Le programme d'activités destinées spécialement aux jeunes de la sixième année du primaire mis en place en 2010 a été reconduit. Ces activités ont pris la forme de procès, de séances de médiation simulés et de séances d'information sur les métiers de la justice. Au total, 87 écoles (primaires et secondaires) y ont participé.

Les activités destinées aux aînés comprenaient des conférences données par des représentants du Barreau du Québec, de la Chambre des notaires du Québec et d'autres partenaires ainsi que par du personnel du Ministère. De plus, des liens ont été établis avec les tables régionales des aînés de chaque région.

Le grand public a pu assister à différentes séances d'information, comme celle visant la préparation d'une cause aux petites créances ou, par l'entremise de visioconférences entre Montréal, Québec et Granby, celle portant sur la parentalité après la rupture. De plus, les visiteurs ont pu bénéficier de conseils juridiques gratuits offerts par des membres du Barreau du Québec.

Ainsi, plus de 150 activités ont été tenues autour du thème *La justice au service du citoyen*, notamment : 43 procès simulés, 27 séances de médiation simulées et 102 autres activités (jeunes, aînés et grand public), dont des conférences, des séances d'information, des cliniques juridiques, des visites guidées et des kiosques d'information.

Dans un autre ordre d'idées, en 2011-2012, le Ministère terminait la révision du corpus prévu de textes réglementaires, rendant ainsi officiels plus de 2 500 règlements sur le site Internet des Publications du Québec. Par ailleurs, comme prévu à l'article 5 de la *Politique sur le Recueil des lois et des règlements*, le Ministère procède également aux mises à jour des lois et des règlements sur une base mensuelle. Pour une information détaillée à ce sujet, consultez, en page 76, la rubrique portant sur la mise à jour des lois et des règlements.

Enfin, puisque le site Internet du Ministère existe depuis plus de dix ans, sa refonte est devenue nécessaire en raison de l'évolution des technologies et des besoins accrus des utilisateurs. Le site Internet ainsi amélioré sera doté de nouvelles fonctionnalités interactives en ligne, et répondra aux besoins et attentes des citoyens en matière de Web 2.0 et de services mobiles, ainsi qu'aux standards d'accessibilité Web adoptés par le gouvernement.

En regard de la directive gouvernementale concernant l'hébergement des sites Web, le Ministère a pris la décision de confier au Centre de services partagés du Québec l'hébergement de son nouveau site. À cet égard, des travaux ont été réalisés pour actualiser le dossier d'affaires qui devra être soumis au Secrétariat du Conseil du trésor pour obtenir son autorisation.

ORIENTATION 2

Assurer un rôle actif dans l'évolution de la justice et dans la défense des droits et de l'intérêt public

La justice doit constamment évoluer en fonction des changements sociétaux, et demeurer accessible et efficace afin de conserver la confiance des citoyens. Les situations nouvelles obligent le Ministère à rechercher des solutions juridiques concrètes et innovatrices ainsi qu'à tracer des balises conformes à l'intérêt public et aux valeurs collectives. De plus, pour bien cerner les questions d'avant-garde à multiples dimensions, le Ministère n'hésite pas à adopter une approche multidisciplinaire et à collaborer avec d'autres agents de changement du système judiciaire tels la magistrature, les avocats et les notaires, ainsi qu'avec d'autres intervenants des milieux gouvernementaux, associatifs et communautaires pour faire progresser la justice et le droit. Sa contribution à la mise en œuvre de politiques publiques est une autre façon de faire évoluer la justice. Voilà autant de façons pour le Ministère de jouer un rôle actif dans l'évolution de la justice et dans la défense des droits et de l'intérêt public.

La prise en compte des enjeux sociétaux et des besoins des clientèles ciblées

OBJECTIF 2.1.1 **Contribuer à la réflexion sur les enjeux de justice liés aux nouvelles réalités sociales et économiques**

Indicateur : Nombre et nature des réflexions

RÉSULTAT		
2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
10 RÉFLEXIONS : 1. l'organisation de la justice en milieu municipal 2. « l'adoption coutumière » 3. la justice réparatrice au Québec 4. l'assurance frais juridique 5. la copropriété immobilière 6. l'application de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) 7. les travaux sur la question de mourir dans la dignité 8. les sites d'injection de drogues supervisés 9. la criminalisation de l'exposition au VIH ou de sa transmission 10. la révision de la Loi sur la protection de la jeunesse	5 RÉFLEXIONS : 1. l'organisation de la justice en milieu municipal 2. « l'adoption coutumière » pratiquée en milieu autochtone 3. la justice réparatrice au Québec 4. l'assurance juridique étendue 5. la copropriété immobilière	4 RÉFLEXIONS : 1. l'organisation de la justice en milieu municipal 2. « l'adoption coutumière » pratiquée en milieu autochtone 3. la justice réparatrice au Québec 4. le bracelet électronique comme mode de surveillance

OBJECTIF 2.1.2	Contribuer à la mise en œuvre de politiques gouvernementales
Indicateur :	D'ici le 30 juin 2011, dépôt du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie*

RÉSULTAT		
2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
Mise en œuvre du plan d'action	Plan d'action rendu public	Élaboration du plan d'action gouvernemental en voie d'être achevée
Indicateur :	Respect des échéances de réalisation des actions spécialement confiées au Ministère dans le cadre de la mise en œuvre de politiques gouvernementales	
Travaux effectués sur les actions sous sa responsabilité	Travaux effectués sur les actions sous sa responsabilité	Travaux effectués sur les actions sous sa responsabilité

DE NOMBREUSES RÉFLEXIONS EN COURS

Plusieurs actions du Ministère contribuent à alimenter la réflexion menant à l'élaboration d'orientations en matière de justice et de droit. Ainsi, le Ministère participe à divers forums et, au besoin, met en place des groupes de travail portant sur de nouvelles réalités sociales et économiques soulevant des enjeux en matière de justice tels que la violence conjugale, l'itinérance, la justice en milieu autochtone, ou encore, sur de nouvelles approches comme le sont les programmes d'accompagnement et la justice réparatrice. Ces réflexions le conduisent souvent à élaborer des mesures concrètes d'application de la justice telles que des projets de loi ou des projets pilotes; elles servent fréquemment aussi de toiles de fond à de futures prises de position gouvernementales. Dans cette perspective, en 2012-2013, le Ministère a amorcé plusieurs réflexions, les a poursuivies ou y a participé.

Il a d'abord poursuivi sa réflexion sur la place des cours municipales, dans la vision d'une justice de proximité et dans le but de soumettre une proposition d'orientation ministérielle sur l'organisation des cours municipales. Un comité est chargé de se pencher sur l'avenir des cours municipales et sur la problématique de l'exercice de la compétence par celles-ci de la partie XXVII du Code criminel, portant sur les poursuites sommaires.

En matière d'adoption coutumière, le groupe de travail mandaté pour étudier cette question a déposé son rapport le 1er juin 2012. Il y a recommandé la reconnaissance légale des effets de l'adoption coutumière dans les milieux autochtones. Les recommandations du groupe de travail ont été prises en compte lors de l'élaboration du projet de réforme en matière d'adoption et d'autorité parentale. Le projet de loi n° 81, présenté à l'Assemblée nationale le 13 juin 2012, devait être soumis à une consultation publique dans le cadre des travaux de la Commission des institutions en septembre 2012. Toutefois, la dissolution de l'Assemblée nationale le 1er août 2012 a mis un terme au projet de loi. Le Ministère poursuit sa réflexion, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, afin de déposer un nouveau projet de loi.

Le Ministère continue également à collaborer avec le groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur la justice réparatrice. De plus, le *Plan d'action gouvernemental de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015* prévoit que le Ministère présidera un groupe de travail qui aura pour but d'explorer les modes alternatifs de règlement possibles dans les situations conflictuelles impliquant une personne aînée victime de maltraitance, telle la médiation, et de recommander des mesures pour implanter de tels services. Ce groupe réunit des représentants de plus de dix organisations; il s'est rencontré à deux reprises en 2012-2013.

Par ailleurs, le comité d'experts chargé d'évaluer les moyens pour favoriser l'offre d'une assurance frais juridiques aux citoyens non admissibles à l'aide juridique a produit le rapport intitulé *L'assurance juridique : une solution pour l'accès à la justice*. Ce rapport a été déposé à l'Assemblée nationale le 28 novembre 2012 et il comprend sept recommandations. Le Ministère poursuit ses réflexions afin de mesurer les incidences de ces recommandations et de déterminer celles qui pourraient être mises en œuvre, dans l'intérêt des citoyens.

Pour sa part, le comité consultatif sur la copropriété était chargé de déterminer les problèmes reliés à la copropriété immobilière et de consulter la population et les différents partenaires et experts concernés. Il a rendu public son rapport le 6 décembre 2012. Le Ministère poursuit ses travaux afin d'évaluer la portée juridique et financière de ces recommandations et de déterminer lesquelles pourraient être mises de l'avant dans un futur projet de loi.

Au chapitre de l'indemnisation des victimes d'actes criminels, le 21 février 2013, le ministre de la Justice a déposé à l'Assemblée nationale un projet de loi visant à bonifier la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels. Le projet de loi vise notamment à :

- porter à deux ans le délai prévu pour présenter une demande d'indemnisation;
- augmenter à 12 000 $ le montant de l'indemnité versée aux parents à la suite d'un crime ayant entraîné le décès d'enfants mineurs ou à charge. En comparaison de celle proposée, l'indemnité actuellement fixée à 2 000 $ est bien moindre;
- faire passer à 5 000 $ le remboursement des frais funéraires d'une victime;
- permettre le paiement des coûts de nettoyage de la scène d'un crime jusqu'à concurrence de 3 200 $, lorsque la victime est décédée dans une résidence privée;
- proposer aux victimes de violence conjugale ou d'agressions sexuelles une compensation financière correspondant à 2 mois de loyer pour couvrir des frais engagés pour la résiliation d'un bail résidentiel pour des raisons de sécurité prévues au Code civil du Québec.

Dans un autre ordre d'idées, la Commission parlementaire spéciale sur la question de mourir dans la dignité a été créée à l'automne 2009. Son mandat consistait notamment à tenir une consultation générale sur les conditions de fin de vie, les soins palliatifs, l'euthanasie et le suicide assisté. La Commission a déposé son rapport final à l'Assemblée nationale au printemps 2012. En juin de la même année, le ministre de la Justice et le ministre de la Santé et des Services sociaux annonçaient la mise sur pied d'un comité de juristes experts ayant pour mandat d'approfondir les questions d'ordre juridique soulevées par la mise en œuvre des recommandations concernant l'aide médicale à mourir. En janvier 2013, le rapport du comité d'experts a été rendu public et le gouvernement a annoncé qu'un projet de loi serait préparé pour encadrer les soins palliatifs, les directives médicales anticipées et l'aide médicale à mourir dans des circonstances exceptionnelles. Le Ministère collabore à l'élaboration de ce projet de loi.

Les sites d'injection de drogues supervisés ont également retenu l'attention du Ministère. Celui-ci a appuyé le ministère de la Santé et des Services sociaux dans l'établissement de balises permettant d'encadrer la mise sur pied de sites d'injection de drogues supervisés.

Enfin, le Ministère a poursuivi ses travaux au sein du comité de travail ayant le mandat d'étudier les différentes recommandations contenues dans les rapports d'évaluation de la Loi sur la protection de la jeunesse du Barreau du Québec, du Protecteur du citoyen et de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. En marge de ce comité de travail, un sous-comité a été créé afin de se pencher plus particulièrement sur les changements procéduraux proposés par l'avant-projet de loi portant sur la réforme du Code de procédure civile et de ses effets possibles dans les cas soumis à la Chambre de la jeunesse.

CONTRIBUTION À LA MISE EN ŒUVRE DE POLITIQUES PUBLIQUES

Le Ministère est au cœur de l'action gouvernementale; il intervient dans tous les dossiers majeurs menés par l'État. Son expertise en matière de droit et de justice est en effet incontournable dans un État de droit. Le Ministère participe donc de façon active à la réalisation de plusieurs politiques gouvernementales qui font évoluer le Québec dans divers domaines d'activité, au bénéfice des citoyens d'aujourd'hui et des prochaines générations.

Le *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016* a été rendu public le 20 mai 2011. Depuis, le Ministère continue de jouer un rôle prépondérant en matière de lutte contre l'homophobie, notamment dans la coordination des efforts des différents ministères et organismes gouvernementaux et dans la promotion des valeurs d'ouverture et d'inclusion à l'égard de la diversité sexuelle.

Parmi les principales mesures du plan d'action se trouve l'engagement du Ministère à réaliser une campagne médiatique de sensibilisation pour lutter contre l'homophobie. Une première phase de cette campagne s'est achevée le 31 mars 2013. Elle visait une prise de conscience de la persistance d'attitudes et des comportements homophobes, malgré l'ouverture dont fait preuve la société québécoise dans son ensemble. Elle a utilisé la télévision, la radio et Internet pour livrer des messages visant à amener les gens à s'interroger sur leur degré d'ouverture à l'égard de la diversité sexuelle. En complément aux messages, un site Web, *Luttehomophobie.gouv.qc.ca*, conviait les visiteurs à réagir à des mises en situation, grâce auxquelles ils pouvaient s'autoévaluer et en apprendre davantage sur les différents visages de l'homophobie et sur les ressources d'aide disponibles.

Parmi les autres mesures du plan d'action mises en œuvre par le Ministère, il faut mentionner le lancement, en décembre 2012, du deuxième appel de propositions du programme *Lutte contre l'homophobie*. Par ce programme, le Ministère a pu accorder un soutien financier de plus de 165 000 $ à 11 organismes pour la réalisation de projets qui ciblent les populations les plus vulnérables à l'homophobie et à la transphobie, notamment les jeunes, les transsexuels et les personnes réfugiées et immigrantes.

Enfin, en 2012-2013, le Ministère a conclu deux ententes administratives, l'une avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) et l'autre avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Grâce à ces deux ententes, au cours des 4 prochaines années, il pourra fournir un soutien financier complémentaire à 22 organismes des communautés lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres (LGBT). En 2012-2013, cet investissement s'est élevé à environ 430 000 $. Il assurera une plus grande stabilité financière aux organismes des communautés LGBT dans la réalisation de leur mission, notamment en rendant plus accessibles des services communautaires pour les personnes en difficulté qui résident à l'extérieur des grands centres urbains.

Le Ministère est également coresponsable de la coordination de l'action gouvernementale en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle. De ce fait, il assume la coprésidence du comité des sous-ministres et du comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle. Ces comités ont pour mandat principal d'assurer le suivi de la mise en œuvre de la *Politique gouvernementale en matière de violence conjugale* et des *Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle* ainsi que des plans d'action s'y rattachant.

Le *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale* a été dévoilé le 6 décembre 2012. Il compte 135 engagements pris par 9 ministères et organismes; le Ministère s'est vu confier la réalisation de 47 de ces engagements. Les mesures prises pour réaliser ces engagements se répartissent en deux volets : le premier comporte 100 mesures s'adressant à l'ensemble de la population, et le second prévoit 35 mesures destinées particulièrement aux autochtones.

Ce plan d'action gouvernemental permettra de renforcer l'action gouvernementale auprès des personnes des deux sexes victimes de violence conjugale, notamment celles vivant dans un contexte de vulnérabilité à cette forme de violence. Les personnes âgées, handicapées, immigrantes et issues des communautés culturelles, lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres sont considérées comme plus vulnérables. Les coûts de la mise en œuvre de ce nouveau plan d'action sont estimés à plus de 57 millions de dollars versés pendant les 5 prochaines années par les différents ministères. Le ministère de la Justice, quant à lui, investira 18 millions de dollars.

En outre, le Ministère a contribué à la mise en œuvre des engagements du *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*. En 2012-2013, il a poursuivi les travaux visant à élaborer un programme relatif à l'utilisation de la *Déclaration de la victime sur les conséquences du crime*. Le Ministère soutient également les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) qui offrent notamment le programme INFOVAC-Plus dans tous les districts judiciaires. Ce programme consiste à informer les victimes d'actes criminels sur le traitement des dossiers dans lesquels elles sont impliquées.

De plus, en vertu de l'entente intervenue avec le Centre pour les victimes d'agression sexuelle de Montréal, le Ministère a assuré, pour une autre année, le financement du service téléphonique de consultation 1 888 933-9007. En téléphonant à ce numéro, les personnes victimes d'agression sexuelle, leurs proches et les intervenants sont orientés vers les services appropriés.

En ce qui concerne la portée et l'application de la Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes victimes d'agression sexuelle, le Ministère a offert plus d'une trentaine de séances d'information sur le sujet. Ces séances s'adressaient à des intervenants des réseaux d'aide et de protection des ministères et des organismes visés par la Loi dans plusieurs régions du Québec. Elles ont aussi été offertes aux différents partenaires et professionnels concernés par le problème de maltraitance envers les personnes aînées.

En outre, dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015*, un comité a également été mandaté pour mettre sur pied un projet visant à aider les aînés qui ont un différend avec un proche et qui ne souhaitent pas judiciariser le dossier.

Le Ministère a poursuivi son travail de concertation avec ses partenaires de la Table interministérielle sur l'itinérance, dans le cadre du *Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013*, ainsi que sa réflexion sur la meilleure façon d'assurer le traitement de ces personnes au sein du système judiciaire. L'approche du programme de procureur et percepteur désignés, amorcée en février 2009 à la cour municipale de la Ville de Montréal, apparaît intéressante et pourrait être étendue, avec les adaptations appropriées, à d'autres cours municipales. Concrètement, en collaboration avec le percepteur désigné, le procureur désigné agit comme responsable du programme. Il trouve des solutions mieux adaptées aux personnes en situation d'itinérance aux prises avec plusieurs constats d'infraction.

Par ailleurs, rappelons que le Ministère a poursuivi sa collaboration au projet IMPAC (Intervention multisectorielle programmes d'accompagnement à la cour municipale), un programme d'adaptabilité s'adressant à la fois aux contrevenants en situation d'itinérance et à ceux présentant des problèmes de santé mentale (pour une information détaillée à ce sujet, consultez la page 16).

Finalement, dans le cadre de la prolongation du *Plan d'intervention québécois sur les gangs de rue 2007-2010*, le Ministère a fait effectuer, en 2011-2012 une étude visant à déterminer les besoins précis de soutien et d'accompagnement des victimes d'actes criminels commis par des membres de gangs de rue. La réalisation de cette étude participe à la concrétisation d'une action dont le Ministère a la responsabilité, soit celle d'améliorer la protection et le soutien des victimes, des témoins et de leurs proches lors de procédures impliquant des membres de gangs de rue. Les résultats de cette étude font actuellement l'objet d'une analyse par le personnel du Ministère, dans le but d'en arriver à une éventuelle amélioration de l'offre de service auprès des victimes directes ou indirectes des gangs de rue.

La cohérence des actions

OBJECTIF 2.2.1	**Favoriser la disponibilité et le partage d'informations entre les acteurs de l'administration de la justice**[1]
Indicateur :	Nombre de rencontres d'échange effectuées avec les acteurs du système judiciaire sur les enjeux liés à la justice et à son administration

RÉSULTAT		
2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
1 rencontre avec la table Justice-Québec 2 rencontres avec le comité bipartite	2 rencontres avec la table Justice-Québec 2 rencontres avec le comité bipartite	3 rencontres avec la table Justice-Québec
Indicateur :	Mise en œuvre des actions découlant du plan ministériel de réseautage des savoirs	
Établissement du mandat du réseau	Inventaire des mécanismes de veille en cours	s. o.

1. Le *Plan stratégique 2010-2015* comportait des indicateurs portant sur le projet de système intégré d'information de justice (SIIJ) en matières criminelle et pénale, civile et jeunesse, de concert avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales ainsi que le Centre de services partagés du Québec. Les autorités gouvernementales ont décidé, en février 2012, de mettre fin au projet de SIIJ. Le suivi des indicateurs inscrits dans le plan stratégique du Ministère n'est donc plus adéquat.

Le Ministère mise sur des mécanismes d'échange avec des acteurs privilégiés du système judiciaire, en particulier la magistrature, les avocats et les notaires, afin d'alimenter sa réflexion sur les grands enjeux liés au droit, à la justice et à son administration. La table Justice-Québec et le comité bipartite constituent des forums d'échange privilégiés. Ils permettent de profiter de la contribution de leurs membres afin de relever rapidement les problèmes liés notamment à l'accès à la justice, mais surtout de trouver des solutions souples, rapides et adaptées aux situations particulières auxquelles font face les justiciables.

La table Justice-Québec est présidée par le ministre de la Justice. Elle est composée du juge en chef de la Cour d'appel et des juges en chef et juges en chef associés de la Cour supérieure et de la Cour du Québec, du bâtonnier et du directeur général du Barreau du Québec, du président et du vice-président de la Chambre des notaires du Québec, ainsi que de la sous-ministre de la Justice. La table Justice-Québec a pour mandat d'alimenter la réflexion du Ministère sur les grands enjeux liés au droit et à la justice, et de participer à l'élaboration de solutions qui pourraient être mises de l'avant. Les membres de la table n'ont pu se réunir qu'à une reprise en 2012-2013. Cette rencontre a en majeure partie été consacrée à l'étude de certaines mesures envisagées par le Ministère pour améliorer l'accessibilité à la justice.

Pour sa part, le comité bipartite est composé de représentants du Barreau du Québec et des membres du conseil de direction du Ministère. Il constitue un forum qui réunit les participants pour discuter de divers enjeux liés à la justice et convenir, le cas échéant, des suites à donner à certains dossiers. En 2012-2013, les membres du comité se sont réunis deux fois. Ces rencontres ont porté principalement sur certaines mesures envisagées par le Ministère pour améliorer l'accessibilité à la justice.

Par ailleurs, le Ministère exerce une veille dans de nombreux domaines de la justice et du droit. Il observe notamment ce qui se fait dans d'autres systèmes de justice en matière législative et réglementaire ou il produit de l'information pertinente sur les changements qui risquent de se répercuter sur le système de justice québécois.

L'an dernier, le Ministère a répertorié les comités, tables d'échange, groupes de travail et réseaux qu'il a mis sur pied ou auxquels il participe afin d'alimenter ses réflexions sur diverses problématiques de justice. En 2012-2013, il a élaboré le mandat du réseau ministériel à mettre sur pied pour tirer profit de l'information fournie par ses différents mécanismes de veille.

ORIENTATION 3

Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen

Le Ministère fait face à des réalités à la fois sociales, économiques, administratives et organisationnelles. Ces réalités ont des effets importants sur sa capacité à assurer les services lui permettant d'assumer sa mission fondamentale et de faciliter l'accessibilité à la justice pour le citoyen. Dans ce contexte, la gestion des ressources humaines constitue un élément stratégique de taille sur lequel le Ministère porte une attention particulière dans son plan stratégique.

La croissance et la diversification de la demande de services judiciaires et juridiques, les objectifs de resserrement des dépenses et les départs à la retraite des employés sont autant de facteurs qui obligent le Ministère à réviser son offre et ses modes de prestation des services. Cette révision est d'autant plus cruciale qu'à terme, elle permettra au Ministère de répondre adéquatement aux besoins et attentes manifestés par les justiciables, les divers ministères clients et les partenaires.

La mise en œuvre du *Plan stratégique 2010-2015* comporte des solutions novatrices pour offrir le bon service à la bonne clientèle, et ce, au moindre coût. De plus, actuellement, afin d'assurer aux citoyens la qualité nécessaire de services, mais aussi leur accessibilité et leur pérennité, le Ministère révise ses façons de faire et examine ses pratiques tarifaires.

La disponibilité de l'expertise

OBJECTIF 3.1.1	**Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant sur l'ensemble du territoire du Québec et favoriser un climat de travail valorisant et de qualité**
Indicateur :	D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un plan directeur des ressources humaines

RÉSULTAT		
2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
Mise en œuvre du plan	Plan directeur des ressources humaines 2012-2016 approuvé par les autorités ministérielles	Plan directeur des ressources humaines en cours d'élaboration
Indicateur :	Actions réalisées en vue d'assurer la poursuite du transfert d'expertise	
• Déploiement de l'outil informatique de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et de transfert d'expertise à l'ensemble des gestionnaires du Ministère • Analyse de la vulnérabilité réalisée pour 94,7 % des emplois	Adaptation d'un outil informatique permettant l'identification des emplois vulnérables	s. o.

Indicateur :	D'ici le 31 mars 2015, réalisation de deux sondages sur la satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail

RÉSULTAT		
2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
s. o.	Réalisation d'un sondage en juin 2011	s. o.

Indicateur :	Outils de communication interne améliorés et taux de satisfaction des utilisateurs	
Diffusion d'un bulletin hebdomadaire d'information à l'ensemble des employés	Adoption d'une politique de communication interne	Travaux de refonte du site intranet en cours

Le défi majeur des prochaines années consistera à disposer, de façon continue, d'un personnel compétent, mobilisé et performant pour assumer les responsabilités qui reviennent au Ministère et pour maintenir la qualité de ses services. Pour ce faire, le Ministère s'est doté d'un plan directeur des ressources humaines 2012-2016 axé principalement sur la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, la promotion du Ministère et de ses emplois, le développement continu des compétences, la santé au travail et la gestion des changements.

En 2012-2013, plusieurs actions de ce plan ont été mises de l'avant, notamment :

- l'élaboration d'un plan d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre. Un comité de travail a été formé au sein du Ministère afin de dresser un inventaire des actions déjà entreprises et de celles à entreprendre afin de faire en sorte que le Ministère soit reconnu comme un employeur attrayant, qui se préoccupe de ses employés. À la lumière de ce bilan, un plan d'attraction-rétention a été élaboré. Dans ce plan, le Ministère a choisi de miser sur sa présence auprès des maisons d'enseignement universitaire, collégial et de l'attestation de spécialisation professionnelle (ASP), afin de faire valoir ses emplois. Le Ministère mise également sur sa visibilité auprès des chercheurs d'emploi dans la population en général, notamment par sa participation à différents salons de l'emploi.
- la mise en œuvre d'un cadre de référence en gestion du changement. Ce cadre prévoit une approche méthodologique rigoureuse en la matière et la définition des rôles et responsabilités des acteurs prenant part aux différents projets. À cet effet, la gestion du changement étant d'abord et avant tout la responsabilité des gestionnaires, ces derniers doivent s'approprier le changement, en faire la promotion et assurer la réalisation des activités de transition dans leur équipe afin de maximiser l'adhésion des employés au changement. De plus, l'approche vise à les outiller dans tous les projets, qu'ils soient de nature administrative, organisationnelle ou technologique. Elle est intégrée à la gestion de projet et en suit les différentes phases. En se dotant de ce cadre de référence, le Ministère vise, le cas échéant, à réduire l'incidence négative des différents changements sur le personnel.
- le lancement d'un projet pilote de relève à la gestion visant à déterminer les membres du personnel ayant un intérêt et le potentiel pour occuper un poste de gestion, de manière à favoriser leur développement. Ce programme contribuera à répondre aux défis en matière de main-d'œuvre, tout en favorisant le développement du personnel ainsi que le sentiment d'appartenance et l'engagement envers l'organisation. Il servira de base à l'établissement d'une stratégie ministérielle de relève à la gestion.

  De plus, le Ministère a réalisé un portrait ministériel de la main-d'œuvre et a poursuivi ses efforts en vue d'assurer le maintien et le transfert de l'expertise particulièrement en ce qui concerne la vulnérabilité des emplois. Pour ce faire, le Ministère a procédé au déploiement d'un outil informatique de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et de transfert d'expertise à l'ensemble des gestionnaires du Ministère. Cet outil permet aux gestionnaires d'obtenir un portrait de leur main-d'œuvre et de déterminer les emplois vulnérables au sein de leur unité administrative. En 2012-2013, près de 95 % des emplois ont été analysés à l'aide de l'outil. Ces analyses ont permis d'établir un portrait ministériel des emplois jugés comme vulnérables et de déterminer les zones de vulnérabilité du Ministère en matière de renouvellement de la main-d'œuvre. À terme, le Ministère entreprendra des actions pour réduire cette vulnérabilité.

La qualité du climat de travail constitue une autre facette de la gestion des ressources humaines à laquelle le Ministère porte une attention particulière. En 2011-2012, celui-ci a réalisé, auprès de son personnel, un sondage portant sur la satisfaction à l'égard du climat de travail. La diffusion des résultats sectoriels s'est poursuivie au cours de l'année 2012-2013 dans les équipes de travail, ce qui a mené à des échanges sur le sujet ainsi qu'à l'identification et à la mise en œuvre d'actions reliées aux différentes préoccupations.

Par ailleurs, pour accroître sa performance dans une organisation fortement décentralisée comptant plus de 3 000 personnes, le Ministère entend favoriser une plus grande interdépendance entre les personnes, les systèmes d'information et les unités administratives. Dans cette perspective, le Ministère mise sur l'amélioration de ses outils de communication interne pour renforcer le sentiment d'appartenance du personnel et pour susciter son adhésion à des objectifs communs, concernant notamment la prestation des services aux citoyens.

À cette fin, en 2011-2012, le Ministère s'est doté d'une politique interne qui fera de l'intranet ministériel la pierre angulaire de la diffusion de l'information au sein du Ministère et favorisera une utilisation plus efficace des ressources.

En 2012-2013, une première mesure concrète de la politique de communication interne a été mise en place, soit la diffusion d'un bulletin hebdomadaire destiné à l'ensemble des employés afin de les inviter à consulter les différentes informations diffusées dans l'intranet ministériel. Cette approche contribue à joindre directement les employés qui étaient peu enclins à consulter l'intranet. Le Ministère a également implanté d'autres projets sectoriels dont la diffusion du bulletin d'information *Le Réseau* pour répondre aux besoins du secteur des affaires juridiques et législatives.

La révision de l'offre et des modes de prestation des services

OBJECTIF 3.2.1	**Adapter l'offre de service judiciaire et juridique aux besoins évolutifs de la population et de l'État**
Indicateur :	Révision de l'offre dans certains points de service

RÉSULTAT		
2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
Plan d'action en cours	Révision en cours	Révision en cours
Indicateur :	Mise en place d'une organisation administrative modernisée des services juridiques gouvernementaux	
2 PROJETS RÉALISÉS: • Complétion de l'analyse d'opportunité de facturer les services juridiques • Élaboration d'un plan de relève à la gestion	1 PROJET RÉALISÉ: • Révision de l'offre de services juridiques aux ministères clients	6 PROJETS RÉALISÉS: • Implantation d'un système de tenue de temps • Établissement du portrait des compétences des juristes • Analyse des façons de faire et des moyens technologiques • Promotion du projet de réorganisation des services juridiques • Mise en place de la formation continue • Validation des besoins en service juridique des ministères clients

OBJECTIF 3.2.2 **Améliorer la prestation et l'accessibilité des services**

Indicateur : Nombre et nature de services découlant de la mise en place du Centre administratif et judiciaire

RÉSULTAT		
2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
4 SERVICES : • Poursuite du projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances • Poursuite du projet pilote de comparutions téléphoniques sous la présidence des juges de paix magistrats • Mise en ligne de la seconde trousse d'aide aux citoyens aux petites créances • Début des travaux pour permettre au greffe pénal central de rendre les jugements de façon virtuelle	3 SERVICES : • Poursuite du projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances • Mise en place du Service de médiation familiale central • Poursuite du projet pilote de comparutions téléphoniques sous la présidence des juges de paix magistrats	2 SERVICES : • Projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances • Service d'orientation vers les centres de justice de proximité

Indicateur : Nombre et nature de produits découlant de la stratégie de prestation électronique des services

Projet intégré dans le programme de transformation organisationnelle de la justice (TOJ)	Travaux d'élaboration de la stratégie de prestation électronique de services suspendus	Stratégie en cours d'élaboration

Indicateur : Mise en œuvre du plan d'alignement stratégique des projets en fonction des cibles de l'architecture d'entreprise ministérielle

• Réalisation de la cartographie des systèmes informatiques du Ministère • Réalisation d'une analyse de risques pour 26 systèmes • Élaboration d'une architecture cible pour les futurs systèmes	• Première version de l'architecture d'entreprise approuvée • Mise en œuvre de la première version de l'architecture d'entreprise	Architecture d'entreprise en cours d'élaboration

OBJECTIF 3.2.3 **Mettre en place des mesures en vue d'assurer une plus grande cohésion et efficacité des activités de soutien administratif**

Indicateur : Nombre et nature des mesures mises en œuvre

Poursuite des travaux	Analyse des activités de soutien administratif amorcée	Démarche approuvée par les autorités ministérielles

OBJECTIF 3.2.4	Procéder à un examen des pratiques tarifaires du Ministère dans le cadre de la *Politique de financement des services publics*
Indicateur :	Recensement des services publics tarifés ou pouvant l'être d'ici le 31 mars 2012

RÉSULTAT		
2012-2013	**2011-2012**	**2010-2011**
Recensement effectué en 2011-2012	Recensement terminé	Travaux amorcés

Indicateur :	Évaluation des coûts des services publics tarifés ou qui pourraient l'être d'ici le 31 mars 2014	
Projet pilote arrêté	Projet pilote en cours	s. o.

UNE OFFRE DE SERVICE JUDICIAIRE ET JURIDIQUE ADAPTÉE

Dans son *Plan stratégique 2010-2015*, le Ministère s'engage à amorcer une réflexion en profondeur sur l'offre de service de certains de ses points de service. Il a dégagé plusieurs pistes d'action visant à optimiser et à consolider les services judiciaires qu'il offre dans certains points de service, tout en se préoccupant de l'intérêt de la clientèle et des citoyens, et sans compromettre la bonne administration de la justice.

En avril 2012, le Ministère a entériné un plan d'action comprenant diverses mesures en vue d'adapter et d'optimiser l'offre de service dans certains points de service auprès des citoyens. De ce plan, cinq mesures font actuellement l'objet d'analyses afin d'en définir la portée et la faisabilité :

- l'adaptation du processus de nomination des professionnels du droit afin que ceux-ci puissent exercer leurs pouvoirs dans l'ensemble des districts judiciaires et ainsi accroître une continuité des services partout au Québec;
- l'élaboration des processus requis en vue d'accroître l'utilisation de la visioconférence judiciaire, notamment en matière de comparution;
- la réalisation d'une analyse portant sur l'optimisation de l'utilisation des espaces et des équipements afin de déterminer les pistes de solution possibles pour une gestion des espaces plus efficiente;
- l'élaboration d'un plan d'intervention afin d'optimiser la gestion des archives judiciaires;
- le déploiement de services en ligne dans certains palais de justice se concrétisant par les projets et les services découlant de la mise en place du Centre administratif et judiciaire (CAJ).

Par ailleurs, depuis novembre 2009, le Ministère effectue une réforme des services juridiques qu'il assure auprès du gouvernement. Cette réforme vise à maintenir un haut niveau de qualité des services fournis à l'ensemble des ministères, dans un contexte marqué par l'augmentation de la demande des services juridiques, par la complexité accrue des questions d'ordre juridique auxquelles doit faire face le gouvernement et par une perte d'expertise causée par les départs à la retraite.

Pour mener à bien la réforme, le Ministère a entrepris une démarche de modernisation et d'optimisation de ses façons de faire. Celle-ci prévoit notamment un examen de ses outils de travail. Au 31 mars 2013, neuf projets ont été réalisés depuis le début de la réforme.

Cette réforme commandait, pour l'année 2012-2013, une analyse de la possibilité d'aller de l'avant avec le projet visant à facturer des services juridiques, initialement envisagé en 2009. Il ressort de cette analyse qu'il est préférable de ne pas recourir à la facturation, cela en raison des difficultés majeures qu'elle comporte, tant sur le plan légal qu'administratif. L'évaluation des expériences vécues ailleurs au Canada mène à la même conclusion.

Au cours de l'année 2012-2013, dans le contexte du projet du parcours professionnel, un plan de relève en gestion a été élaboré. Ce plan prévoit la constitution d'une cohorte de juristes qui seront sélectionnés et formés pour acquérir les compétences nécessaires à la gestion, en vue d'occuper, éventuellement, un poste de gestionnaire.

L'AMÉLIORATION DE LA PRESTATION ET DE L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES

En 2012-2013, le Ministère a poursuivi l'implantation de services découlant de la mise en place du Centre administratif et judiciaire (CAJ). Ce centre vise à regrouper des services de première ligne destinés aux citoyens, aux intervenants judiciaires et au personnel des services de justice.

À cette fin, il a poursuivi le projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances. Plus de 3 100 entrevues ont été offertes aux citoyens. Rappelons que grâce à ce service, le justiciable peut obtenir un rendez-vous téléphonique avec un greffier de la Cour du Québec afin de vérifier le contenu de sa demande aux petites créances rédigée à partir du formulaire interactif accessible sur le site Internet du Ministère.

De plus, le Ministère a procédé à la mise en ligne de la deuxième trousse d'aide aux citoyens, soit le formulaire interactif de réponse aux petites créances à l'intention des défendeurs. Finalement, il a entrepris des travaux pour modifier les façons de faire au greffe pénal central afin de rendre les jugements de façon virtuelle et, ainsi, de réduire les délais de traitement des constats d'infraction au greffe pénal central.

Pour sa part, la poursuite du projet pilote concernant le service de comparution à distance par voie téléphonique sous la présidence de juges de paix magistrats, en dehors des heures d'ouverture des palais de justice, a mené au déploiement de ce service dans tous les districts judiciaires, à l'exception de Québec et de Montréal. Les comparutions téléphoniques constituent une solution avantageuse au regard de l'obligation conférée par le Code criminel de faire comparaître sans retard injustifié une personne détenue. En 2012-2013, plus de 7 200 comparutions par voie téléphonique ont eu lieu.

Par ailleurs, la prestation électronique de services s'avère une des avenues privilégiées par le Ministère afin de tirer le meilleur parti des technologies de l'information et favoriser une plus grande accessibilité des services qu'il offre aux citoyens. En 2012-2013, les autorités ministérielles ont décidé que le développement des produits électroniques de services fait partie intégrante du programme de transformation organisationnelle de la justice (TOJ). Ce programme comportera de nombreux projets de transformation des processus et des façons de faire en administration de la justice, notamment ceux associés à la prestation des services.

En 2012-2013, le Ministère a poursuivi ses travaux en vue de se doter d'une architecture d'entreprise et de l'opérationnaliser. Cette architecture d'entreprise favorisera l'utilisation du plein potentiel des technologies de l'information et des communications (TIC) et assurera une prestation de services de qualité aux citoyens. Ces travaux ont notamment contribué à l'achèvement du plan à long terme visant à moderniser les systèmes informatiques du Ministère.

De plus, afin d'appuyer le plan de modernisation, le Ministère a réalisé un inventaire de tous ses systèmes informatiques. Il a produit plusieurs représentations visuelles de ces systèmes afin de mettre en perspective les clientèles qu'ils servent ainsi que les secteurs du Ministère qui les utilisent. Il a aussi réalisé une représentation des fonctionnalités assumées par plus d'un système.

Enfin, le Ministère a également mené une analyse des risques technologiques encourus par une partie de ces systèmes. Les systèmes analysés constituent un échantillon représentatif des systèmes soutenant la mission du Ministère. Une priorité plus grande a été accordée aux systèmes se trouvant sur l'ordinateur central, jugés plus vulnérables. Cette analyse a permis de préciser les risques auxquels le Ministère fait face en ce qui concerne ses principaux systèmes informatiques.

Tous ces livrables permettent une meilleure compréhension de la situation du Ministère en ce qui a trait à ses systèmes informatiques. Ils contribueront par la suite à faciliter la prise de décision des gestionnaires du Ministère relativement à des investissements en matière de développement informatique.

UNE PLUS GRANDE COHÉSION ET EFFICACITÉ DES ACTIVITÉS DE SOUTIEN ADMINISTRATIF

Le contexte où la performance, la rapidité et l'efficience sont devenues des valeurs dominantes incite le Ministère à revoir certaines de ses façons de faire. Dans cette optique, grâce aux travaux d'analyse entrepris en 2011-2012 pour établir un portrait ministériel des activités en matière de gestion des ressources immobilières, le Ministère a dégagé des pistes d'amélioration pour accroître l'efficience dans ce domaine. L'une d'elles consiste à confier l'ensemble des responsabilités ayant trait à la gestion immobilière à une seule direction. Elle a été mise en œuvre en 2012-2013. Cette solution permet non seulement d'optimiser les ressources consacrées à la gestion des ressources immobilières, mais aussi de favoriser une plus grande cohérence des interventions en cette matière.

Par ailleurs, des travaux d'analyse visant l'établissement d'un portrait des activités ministérielles en matière de gestion de l'assiduité ont été achevés. De plus, une analyse du processus est en cours afin de maximiser les impacts positifs de l'implantation d'un nouveau module du système informatique gouvernemental SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources) conçu pour effectuer le suivi de l'assiduité au travail des employés. Cette analyse vise à maximiser l'utilisation du système SAGIR.

LES PRATIQUES TARIFAIRES

Le Ministère offre plus de 550 produits et services, tarifés ou non, aux citoyens, entreprises privées, organismes à but non lucratif, ministères et organismes gouvernementaux. De plus, il affiche l'un des plus importants montants de revenus de tarification parmi ceux enregistrés par les ministères. Ces revenus s'élèvent à 70,6 M$ en 2012-2013 et proviennent principalement de l'application des tarifs en matière pénale ainsi qu'en matière civile. C'est dire combien l'évaluation des coûts des services constitue un défi de taille.

Le projet pilote d'évaluation du coût de revient d'environ 70 produits en matière d'infractions et d'amendes a permis d'estimer l'ampleur du projet à réaliser si ces travaux d'évaluation étaient étendus aux autres services tarifés du Ministère. Au lieu de poursuivre dans cette voie, le Ministère entend se doter d'une politique tarifaire pour recentrer ses interventions et pour soutenir la révision ou l'instauration des nouveaux tarifs.

Cette approche est d'autant plus pertinente du fait que l'adoption du nouveau Code de procédure civile prévoit l'abolition de certains actes et procédures civiles, le remplacement de certains autres et l'instauration de nouveaux. Soulignons qu'environ 50 % des revenus de tarification proviennent de l'application de ce code.

Enfin, conformément à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière, tous les tarifs appliqués par le Ministère ont été indexés de 2,66 % au 1er janvier 2012 et de 2,48 % au 1er janvier 2013.

LES RÉSULTATS 2012-2013 AU REGARD DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens* (DSC), le Ministère a formulé des engagements clairs en matière de qualité des services offerts. Cette déclaration, accessible à l'adresse justice.gouv.qc.ca, contient les objectifs généraux poursuivis notamment en matière de communication avec les citoyens. Elle comprend également des objectifs particuliers en ce qui concerne certains délais de traitement des demandes et le processus de traitement des plaintes.

La clientèle du Ministère est nombreuse et diversifiée. Dans le contexte de la *Déclaration de services aux citoyens*, la clientèle visée se compose principalement de personnes qui :

- désirent connaître, faire reconnaître et appliquer leurs droits devant les tribunaux judiciaires;
- sont appelées à titre de témoin ou de juré;
- veulent être désignées à titre de célébrant ad hoc d'un mariage ou d'une union civile;
- désirent consulter un des registres publics du Ministère ou demander l'inscription de droits, de déclarations ou d'avis;
- veulent devenir commissaires à l'assermentation;
- souhaitent obtenir des clés et des certificats pour utiliser certains services électroniques gouvernementaux;
- ont reçu un constat d'infraction pénale ou doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal;
- ont été victimes d'un acte criminel, sont un proche d'une victime d'acte criminel ou ont été témoins d'un acte criminel.

Les services considérés dans la DSC sont :

- les services téléphoniques relativement aux infractions et amendes, aux services de justice ainsi qu'aux registres et à la certification;
- le traitement des plaintes;
- les services des registres et de la certification offerts au comptoir et certains services offerts directement aux citoyens dans les palais de justice.

Les résultats présentés dans les pages qui suivent font état du degré d'atteinte des engagements mesurés depuis que la refonte de la DSC a été rendue publique le 1er janvier 2011.

Engagements généraux

Le ministère de la Justice place les services aux citoyens au cœur de ses priorités et met tout en œuvre pour leur assurer une prestation de services de qualité. Pour ce faire, il s'engage à :

- mettre au service des citoyens du personnel compétent, respectueux et courtois;
- employer un langage simple, clair et concis dans ses communications verbales et écrites;
- fournir de l'information fiable;
- traiter les demandes avec impartialité.

Ces engagements s'appliquent à tous les services où des employés du Ministère sont en contact direct avec les citoyens.

En 2012-2013, l'engagement du Ministère à l'égard de l'emploi d'un langage simple, clair et concis dans les communications écrites a fait l'objet d'une évaluation. Chaque année, le Ministère produit un grand nombre de documents écrits à l'intention du public. Il peut s'agir, par exemple, de notes, de réponses, de décisions, de directives et d'instructions rédigées dans le cadre des responsabilités dont il a la charge.

Afin de contrôler la qualité de sa communication administrative écrite, le Ministère a mandaté une firme pour analyser certains des textes qu'il a produits. Cette analyse, amorcée en 2011-2012, s'est terminée en 2012-2013. Elle visait à examiner trois documents administratifs produits par le secteur des services de justice.

Dans l'ensemble, les résultats de cette analyse montrent que les documents évalués sont clairs et compréhensibles. Les participants au groupe de discussion mis sur pied par la firme ont cependant formulé des suggestions d'amélioration en matière de terminologie et de présentation. Le Ministère en tiendra compte lors de la révision ou de l'élaboration des documents des services de justice.

Le Ministère s'engage également à assurer la protection des renseignements personnels des citoyens qui traitent avec lui, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. À cette fin, il mène diverses activités (pour plus d'information à ce sujet, voir la section *Les exigences législatives et gouvernementales*, à la page 73).

Engagements particuliers

LES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE D'INFRACTIONS ET AMENDES

Le Ministère, par ses activités en matière d'infractions et amendes :

- administre des rapports et constats d'infraction pénale donnant lieu à des poursuites;
- exécute des jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à payer une amende.

Le Ministère peut, dans certains cas, prendre des ententes de paiement avec les citoyens qui ont reçu un constat d'infraction ou un avis de jugement. Il répond également aux questions des citoyens. À cette fin, il offre entre autres des services téléphoniques.

Le développement et le maintien des compétences requises par les préposés aux renseignements constituent un enjeu crucial pour assurer des services téléphoniques de qualité aux citoyens en matière d'infractions et amendes. Ainsi, les préposés aux renseignements reçoivent une formation au moment de leur embauche. Cette formation porte notamment sur l'ensemble des aspects de l'application des lois, des règlements et des normes en vigueur. De plus, afin que les préposés nouvellement embauchés puissent parfaire leurs connaissances, un jumelage de quelques semaines est effectué avec un préposé plus expérimenté pour consolider les connaissances et les habiletés relationnelles qu'ils ont acquises.

Une fois la formation à l'embauche terminée, les préposés ont accès à des formations particulières pour les soutenir dans leurs tâches quotidiennes. Un programme d'écoute téléphonique sert également à évaluer le degré de maîtrise de leurs compétences et à les parfaire au besoin. Les citoyens appelant au centre d'appels sont avertis de cette pratique visant à améliorer la qualité des services. Enfin, la tenue de rencontres périodiques avec les employés de première ligne permet de mettre leurs connaissances à jour et de les informer de tout élément d'intérêt concernant les demandes de la clientèle.

Afin de favoriser des communications téléphoniques et écrites de qualité en matière d'infractions et amendes, le Ministère a procédé à la révision de certains processus, adopté des mesures de suivi plus rigoureuses, mis de nouveaux outils de correction de textes à la disposition de son personnel en contact direct avec les citoyens et enrichi les banques de lettres types et de réponses standardisées.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2012-2013	2011-2012	Du 1er janvier au 31 mars 2011
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	80 %	92,0 %	93,5 %	89,3 %

Au cours de l'exercice 2012-2013, l'engagement visant à répondre à 80 % des appels téléphoniques en matière d'infractions et d'amendes dans un délai de 2 minutes a été dépassé. Environ 198 000 appels ont donc reçu une réponse dans le délai imparti, ce qui représente 26 000 appels traités de plus que la cible. Les mesures mises en place en 2012-2013 pour améliorer l'accessibilité aux préposés des services téléphoniques ont contribué à cette bonne performance.

LES ENGAGEMENTS CONCERNANT LES SERVICES DE JUSTICE

Le Ministère a mis sur pied le Centre de communication avec la clientèle (CCC), dont le personnel répond aux demandes de renseignements formulées par courriel et à celles adressées par téléphone. Les citoyens peuvent, en utilisant s'il y a lieu un numéro sans frais, obtenir des renseignements concernant principalement les petites créances, la médiation familiale, le mariage et l'union civile, le dépôt volontaire et les services financiers, notamment les questions relatives aux saisies de salaire.

Pour relever les défis que pose l'amélioration continue de la qualité des services rendus par les préposés du CCC, le Ministère mise sur le développement de leurs compétences. Ainsi, dès leur embauche, les préposés du CCC ont droit à une formation leur permettant d'acquérir les connaissances requises, notamment dans le domaine juridique, afin d'être en mesure de répondre aux demandes de renseignements généraux des citoyens. Par la suite, les préposés reçoivent des formations personnalisées pour qu'ils puissent maintenir un niveau élevé de compétence.

De plus, un programme d'assurance qualité sert à vérifier la qualité des renseignements fournis aux citoyens et l'application adéquate des procédures de traitement des demandes de renseignements. Ce programme comprend l'enregistrement et l'écoute aléatoire de certains entretiens téléphoniques entre les préposés et les citoyens, qui ont été préalablement avisés de cette pratique visant à assurer la qualité des services. Enfin, des rencontres périodiques sont offertes aux préposés afin de rafraîchir leurs connaissances et de les informer des situations qui méritent des rajustements, afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2012-2013	2011-2012	Du 1er janvier au 31 mars 2011[1]
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	80 %	73,0 %	74,5 %	78,7 %

1. Des ajustements aux systèmes informatiques ont été effectués afin de présenter le résultat conformément à l'engagement pris.

Le personnel du Centre administratif et judiciaire (CAJ) affecté à la prestation de services en matière de renseignements téléphoniques au sein du CCC est appelé à être polyvalent afin de prêter main-forte, en cas de besoin, aux membres de l'équipe exerçant d'autres activités. Ainsi, en 2012-2013, les préposés du CCC ont été appelés à soutenir l'équipe de désignation de célébrants de mariage et d'union civile à la suite de l'augmentation du nombre de demandes, à collaborer à assurer le paiement des médiateurs en matière familiale en plus de soutenir l'équipe du greffe pénal central en période de pointe afin d'accélérer le traitement des dossiers.

Par ailleurs, dans sa DSC, le Ministère prend des engagements particuliers concernant plusieurs services rendus dans les palais de justice, soit :

- le paiement des jurés;
- l'offre d'entrevues aux petites créances aux personnes ayant formulé une demande;
- la désignation d'un célébrant ad hoc pour un mariage ou une union civile.

Le tableau suivant présente les résultats obtenus à cet égard.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2012-2013	2011-2012	Du 1er janvier au 31 mars 2011
Transmettre, à la personne retenue à titre de juré, les informations nécessaires sur son rôle et les mesures prises pour assurer le respect de ses droits.	% des jurés ayant reçu de l'information	100 %	100 %	100 %	100 %
Émettre, chaque semaine, les paiements d'indemnités et d'allocations aux personnes agissant à titre de jurés en vertu de la réglementation en vigueur.	% des paiements d'indemnités et d'allocations émis dans le délai d'une semaine	100 %	95,6 %	91,7 %	100 %
Offrir, à la personne qui dépose une demande aux petites créances, une entrevue avec un greffier pour qu'elle obtienne de l'aide concernant la rédaction de cette demande, dans un délai maximal de 15 jours ouvrables suivant le moment de la demande d'assistance.	% des entrevues offertes dans le délai	100 %	92,2 %	92,2 %	98,3 %
Réaliser une entrevue téléphonique et transmettre une trousse d'information à la personne faisant l'objet d'une demande de désignation à titre de célébrant ad hoc pour un mariage ou une union civile, afin de l'informer de ses devoirs et obligations dans le cadre de cette célébration	% des candidats célébrants ad hoc joints en entrevue téléphonique et ayant reçu une trousse d'information	100 %	100 %	100 %	100 %
Traiter une demande écrite pour obtenir une copie d'un document accessible dans un dossier du tribunal, dans un délai maximal de 30 jours ouvrables.	% des demandes traitées dans un délai maximal de 30 jours ouvrables	100 %	99,7 %	99,0 %	99,9 %

Le Ministère a respecté plusieurs des engagements particuliers qu'il a pris en matière de services de justice. Il s'est assuré que les jurés soient bien informés sur leur rôle et leurs droits : toutes les personnes retenues à ce titre ont reçu systématiquement de l'information complète sur ces sujets. En ce qui concerne le versement des indemnités aux jurés, il a été fait à l'intérieur d'un délai d'une semaine dans 95,6 % des cas, soit près de 4 % de plus de cas que l'an passé. Dans la quasi-totalité des cas où la cible de 100% n'a pas été atteinte, le Ministère a effectué les versements dans un délai variant de un à cinq jours de plus que le délai ciblé.

Un des engagements consiste à offrir, aux citoyens qui déposent une demande aux petites créances, une entrevue en personne avec un greffier, et ce, dans un délai de 15 jours. Cet engagement a été respecté à plus de 92 %. Cet écart avec le pourcentage ciblé s'explique notamment par le manque d'effectifs disponibles dans les palais de justice de moindre envergure, principalement lors des périodes de vacances estivales pour joindre les citoyens par téléphone dans le délai requis. Par ailleurs, depuis 2010-2011, un projet pilote concernant la possibilité d'implanter un service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances est en cours de réalisation (pour une information détaillée à ce sujet, consultez la page 33).

Par ailleurs, les citoyens ayant fait l'objet d'une demande de désignation à titre de célébrants ad hoc d'un mariage ou d'une union civile ont tous bénéficié d'une entrevue téléphonique en plus de recevoir une trousse d'information portant sur leurs devoirs et obligations dans le cadre de la célébration. Cette entrevue téléphonique permet en outre de souligner l'importance de certains renseignements apparaissant sur le formulaire de demande de désignation, dont ceux portant sur le respect du caractère solennel de la cérémonie envisagée.

Enfin, en ce qui concerne l'obtention d'une copie d'un document accessible dans un dossier du tribunal, après encaissement des frais exigibles, le cas échéant, 99,7 % des copies des documents demandés ont été expédiées ou mises à la disposition des personnes désirant venir en prendre possession, dans les 30 jours ouvrables.

LES ENGAGEMENTS CONCERNANT LES REGISTRES ET LA CERTIFICATION

Le Ministère a mis sur pied des services téléphoniques de renseignements à la population concernant notamment l'inscription aux registres dont il est responsable ou leur consultation. Les renseignements offerts portent sur le registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), le registre des lobbyistes, le registre des commissaires à l'assermentation, le registre des lettres patentes foncières et les services de certification des échanges électroniques.

Plusieurs actions contribuent à maintenir et à améliorer la qualité des services téléphoniques en matière de registres et de certification. Dès leur embauche, les préposés aux renseignements suivent une formation portant sur le développement du savoir-faire (compétences juridiques et techniques) et du savoir-être (règles de courtoisie et traitement de l'appel). Pour parfaire leur formation, les nouveaux préposés sont ensuite jumelés pendant quelques semaines avec un préposé plus expérimenté.

L'écoute téléphonique est également une pratique couramment utilisée pour mesurer la qualité du service de renseignement livré au regard des engagements généraux, notamment en ce qui concerne la courtoisie, le langage utilisé ainsi que l'exactitude et la pertinence des réponses fournies. Des rencontres périodiques sont aussi réalisées avec le personnel de première ligne pour mettre à jour ses connaissances et l'informer des changements technologiques qui seront apportés en matière de registres ou de certification et de l'application de nouvelles mesures législatives.

En 2012-2013, le Ministère s'est doté d'un programme d'assurance qualité en matière de registres et de certification. Ce programme permet d'uniformiser l'application des procédures et des règles établies pour assurer des services téléphoniques de haute qualité et respecter les engagements du Ministère en cette matière. Enfin, des outils de référence ont été ajoutés afin d'appuyer les préposés aux renseignements téléphoniques dans leur travail.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2012-2013[1]	2011-2012	Du 1er janvier au 31 mars 2011
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	80 %	90,7 %	86,3 %	95,2 %

1. En février 2012, le Ministère a apporté des modifications au système téléphonique afin d'établir les résultats relatifs à la proportion des appels téléphoniques ayant obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes sur les mêmes bases que celles utilisées par le BIA et le CCC. Ces modifications permettent dorénavant de présenter des résultats comparables à ceux du BIA et du CCC.

En matière de registres et de certification, l'engagement qui consiste à répondre à 80 % des appels téléphoniques dans un délai inférieur ou égal à deux minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu, a été dépassé en 2012-2013.

Par ailleurs, d'autres engagements pris dans la DSC concernent :

- le registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), qui permet de savoir si certains biens (véhicules routiers, biens d'entreprise, etc.) ont été donnés en garantie ou s'ils sont affectés d'une dette;
- le registre des lobbyistes, qui permet de déclarer l'objet des activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires de charges publiques du Québec. En consultant ce registre, il est possible de savoir qui cherche à influencer les décideurs, dans quel domaine, au bénéfice de qui et dans quel but;
- le registre des commissaires à l'assermentation, dans lequel figure le nom des personnes que le ministre de la Justice a désignées pour faire prêter serment;
- le registre des lettres patentes foncières (registre public contenant des actes officiels utilisés pour la concession des terres du domaine de l'État), qui accorde principalement des droits pour exploiter les ressources naturelles des terres publiques;
- la certification des échanges électroniques, qui permet d'assurer la sécurité des échanges électroniques avec le gouvernement, ses ministères et ses organismes.

Le tableau suivant porte sur les résultats obtenus à cet égard.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2012-2013	2011-2012	Du 1er janvier au 31 mars 2011
Publier des droits après la présentation de la réquisition d'inscription au RDPRM, dans un délai d'une journée ouvrable, dans 90 % des cas.	% d'inscriptions de publication des droits dans le délai d'une journée ouvrable	90 %	96,7 %	83,0 %	98,5 %
Inscrire des déclarations et avis au registre des lobbyistes après leur réception, dans un délai de 2 jours ouvrables, dans 90 % des cas.	% de déclarations et d'avis inscrits dans le délai de 2 jours ouvrables	90 %	98,0 %	97,4 %	96,8 %
Délivrer une première commission aux commissaires à l'assermentation après la réception de la demande dans un délai de 3 jours ouvrables.	% de délivrances d'une première commission dans un délai de 3 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %
Délivrer des copies certifiées de lettres patentes foncières dans un délai de 10 jours ouvrables.	% de copies certifiées délivrées dans un délai de 10 jours ouvrables	100 %	99,8 %	99,8 %	100 %
Délivrer des certificats de signature numérique dans un délai de 2 jours ouvrables.	% des certificats de signature délivrés dans un délai de 2 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %
Révoquer des certificats de signature numérique dans un délai d'une journée ouvrable.	% des certificats de signature révoqués dans un délai d'une journée ouvrable	100 %	100 %	100 %	100 %

La plupart des engagements pris en matière de registres et de certification ont été respectés. Ainsi, en 2012-2013 :

- l'engagement de publier les droits au registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), après la présentation de la réquisition d'inscription, dans un délai d'une journée ouvrable, a été dépassé;
- 1 281 des 1 307 déclarations et avis au registre des lobbyistes ont été inscrits à l'intérieur du délai visé;
- les 3 708 demandes de délivrer une première commission à l'assermentation adressées au Ministère ont été traitées dans un délai inférieur ou égal à 3 jours ouvrables;
- 951 copies des 953 demandes de copies certifiées de lettres patentes foncières ont été délivrées dans un délai de 10 jours ouvrables;
- les 745 certificats de signature ont été délivrés dans un délai de 2 jours ouvrables;
- les demandes de révocation de 399 certificats ont été traitées dans le délai d'une journée ouvrable.

LES ENGAGEMENTS ENVERS LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Le Ministère favorise la promotion des droits que reconnaît la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Il veille également à la mise en place de services d'aide aux victimes d'actes criminels. À cette fin, il a mis sur pied un réseau de centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) qui offrent leurs services dans les dix-sept régions administratives du Québec, entre autres dans les palais de justice et points de service du Ministère. Ils fournissent des services d'information, d'intervention, de soutien et d'assistance à toute personne victime d'un acte criminel, aux personnes à sa charge et à ses proches ainsi qu'aux témoins du crime. Les CAVAC répondent aux besoins de leur clientèle en plus de faciliter leur accès à la justice et aux services gouvernementaux. Ils offrent leur aide sans discrimination à toute personne qui, à l'occasion de la perpétration d'un acte criminel au Québec, a subi une atteinte à son intégrité physique ou psychologique, ou une perte matérielle, et ce, quel que soit le type d'infraction dont elle a été victime, et que l'auteur de cet acte criminel soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

Les CAVAC ont acheminé et traité plus de 100 000 demandes d'aide partout au Québec en 2012-2013. Ces victimes d'actes criminels et leurs proches reçoivent une aide personnalisée d'intervention post-traumatique, d'accompagnement dans le processus judiciaire, d'information sur leurs droits et recours, d'assistance dans leurs démarches, de suivi psychosociojudiciaire et d'orientation vers les ressources médicales, sociales et communautaires appropriées.

Le Ministère soutient également l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD) et le Centre d'expertise en agression sexuelle Marie-Vincent ainsi que deux services d'écoute et d'orientation téléphoniques, un pour les victimes d'agression sexuelle et l'autre pour les victimes de violence conjugale. Enfin, le Ministère administre un programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels.

Le Ministère a pris des engagements envers les personnes victimes d'actes criminels dans sa *Déclaration de services aux citoyens*. Le tableau suivant présente les résultats mesurés à cet égard. Dans le cas de certains engagements, le système informatique de suivi ne permet pas d'établir le pourcentage atteint avec précision. Toutefois, les services en cause sont tous rendus aux victimes d'actes criminels qui souhaitent s'en prévaloir. Il s'agit des engagements suivants:

- faire connaître aux victimes, dans les meilleurs délais, à partir des informations transmises par le Directeur des poursuites criminelles et pénales, le nom et les coordonnées de la personne chargée de leur dossier devant le tribunal;
- informer les victimes, pendant toute la durée de la procédure :
  - des décisions qui les concernent;
  - des conditions imposées par la cour et de toute modification de celles-ci, dès la remise en liberté de leur présumé agresseur;
  - des différents services d'aide;
- transmettre aux victimes, pendant toute la durée de la procédure :
  - un formulaire leur donnant la possibilité de porter à la connaissance du tribunal les conséquences que le crime a eues sur elles et sur leur vie, suivant la comparution de l'accusé;
  - toutes les informations utiles sur le processus judiciaire, de même que sur leurs droits et recours;
- fournir, dans la région où résident les victimes, des services d'assistance et d'accompagnement à la cour.

ENGAGEMENT ENVERS LES PERSONNES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2012-2013	2011-2012	Du 1er janvier au 31 mars 2011
Permettre aux victimes d'actes criminels qui le souhaitent, lors des audiences, d'avoir accès à une salle réservée où elles peuvent attendre le moment de témoigner	% des victimes d'actes criminels qui ont eu accès à une salle réservée avant de témoigner	100 %	100 %	100 %	100 %
Prendre les mesures pour faciliter le témoignage des enfants, lorsque les circonstances le requièrent et lorsque le tribunal y consent	% des enfants qui ont pu témoigner hors de la présence de leur présumé agresseur lorsque les circonstances le requéraient ou lorsque le juge y consentait	100 %	100 %	100 %	100 %

En 2012-2013, le Ministère a respecté son engagement de mettre à la disposition des victimes d'actes criminels des espaces fermés où elles peuvent attendre le moment de témoigner. Le personnel des palais de justice a également veillé à ce que des aménagements physiques ou des solutions technologiques soient disponibles en permanence afin de permettre le témoignage des enfants hors de la présence de leur présumé agresseur.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Préoccupées par l'amélioration constante des services offerts à la population, les autorités du Ministère sont sensibles et attentives aux commentaires que les citoyens leur formulent.

Dans cet esprit, le Bureau des plaintes du Ministère reçoit et traite les plaintes, remarques ou suggestions concernant un service du Ministère ou encore un comportement ou une omission d'un membre de son personnel.

Avant de pouvoir déposer une plainte officielle au Bureau des plaintes, les citoyens doivent d'abord faire part de leur insatisfaction au responsable du service concerné ou à son supérieur. Si la réponse obtenue ne leur convient pas, ils peuvent alors formuler une plainte écrite. Ce sont ces dernières qui sont prises en considération dans les résultats présentés dans le tableau suivant.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2012-2013	2011-2012	Du 1er janvier au 31 mars 2011
À la réception d'une plainte par le Bureau des plaintes, le Ministère s'engage à y répondre dans un délai de 30 jours ouvrables.	% des plaintes qui ont obtenu une réponse dans les 30 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %

En 2012-2013, le Bureau des plaintes du Ministère a traité 55 plaintes officielles. Dans tous les cas, le Ministère a respecté son engagement de traiter les plaintes avec diligence, conformément à sa *Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens*.

LES INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIVITÉS JUDICIAIRES

Le Ministère a la responsabilité d'assurer le soutien à l'activité judiciaire, ce qui implique l'administration des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux spécialisés. Pour assumer ses fonctions, le Ministère doit également fournir du personnel et des services administratifs de soutien à la magistrature ainsi que du soutien à l'audience. Ce dernier est notamment assuré par l'intermédiaire de greffiers-audienciers, d'huissiers-audienciers et d'interprètes. Il doit aussi offrir des services de greffe tels que la tenue des dossiers des cours et de ceux relatifs à l'exercice des pouvoirs d'officiers de justice. Ce personnel est réparti dans près d'une centaine de palais de justice et points de service dont dispose le Ministère sur l'ensemble du territoire québécois.

Afin de réaliser une veille efficace concernant le déroulement de ses activités, le Ministère a entrepris des travaux afin de se doter d'indicateurs fiables concernant le volume des activités judiciaires. En 2011-2012, il a établi un ensemble d'indicateurs sur le volume des activités en matière criminelle de la Cour du Québec. Ces indicateurs permettent notamment de mesurer le volume des activités de l'ensemble des palais de justice et d'obtenir une estimation générale de la période durant laquelle le dossier demeure actif.

En 2012-2013, le Ministère a mis au point un autre ensemble d'indicateurs sur le volume des activités de la Division des petites créances relevant de la Cour du Québec. Ces indicateurs permettent de mesurer le volume des activités de l'ensemble des palais de justice en fonction de différents paramètres, comme les montants et les parties en cause.

Les données afférentes à ces ensembles d'indicateurs sont présentées dans les tableaux qui suivent pour les cinq derniers exercices financiers, soit pour les années 2008-2009 à 2012-2013 inclusivement.

Informations relatives à l'activité judiciaire en matière criminelle

Les données relatives à l'activité judiciaire en matière criminelle présentées dans les pages qui suivent portent exclusivement sur les poursuites criminelles intentées à la Cour du Québec en vertu du Code criminel, de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances et de la Loi sur les aliments et drogues lorsque la poursuite émane du Procureur général du Québec.

Les autres poursuites criminelles, notamment celles intentées devant la Cour supérieure et la Cour d'appel, ne font pas partie des données présentées.

LES DONNÉES RELATIVES À L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE EN MATIÈRE CRIMINELLE

Les premières données relatives à l'activité judiciaire en matière criminelle portent sur l'évolution des dossiers ouverts. Comme le définit le Vérificateur général du Québec dans son rapport 2009-2010 (tome II, chapitre 2 sur le soutien aux activités judiciaires dans les palais de justice): « Un dossier est ouvert lorsque le document initial le concernant est déposé au greffe du palais de justice. Par exemple, en matière criminelle, la citation à comparaître, la dénonciation ou le mandat d'arrestation constituent un tel document. »

Un dossier peut porter sur un ou plusieurs chefs d'accusation, peu importe le nombre de victimes ou le nombre d'accusés. Ce dossier est notamment constitué de formulaires, d'éléments de preuve, de décisions, etc. Bref, il contient toutes les informations pertinentes sur les différentes étapes du dossier. Lorsqu'un dossier est ouvert, il devient aussi actif.

Cet indicateur permet de refléter en partie l'effort que le Ministère doit fournir pour soutenir l'activité judiciaire en matière criminelle. En effet, chaque dossier ouvert nécessite une série d'actions de la part du personnel des greffes.

Quant aux accusés, il s'agit des personnes faisant l'objet des poursuites criminelles. Plus d'une personne peut être poursuivie dans un même dossier, comme dans le cas des mégaprocès. Plusieurs des données présentées ci-après différencient les dossiers impliquant un seul accusé ou plusieurs accusés.

Évolution des dossiers ouverts[1]

TYPE DE DOSSIER OUVERT	ANNÉE FINANCIÈRE D'OUVERTURE				
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013[2]
Total des dossiers ouverts	**110 685**	**112 103**	**114 003**	**122 040**	**119 169**
• Dossiers avec un accusé	109 169	110 340	112 215	119 953	117 133
• Dossiers avec coaccusés	1 516	1 763	1 788	2 087	2 036
(% des dossiers avec coaccusés)	*(1,4 %)*	*(1,6 %)*	*(1,6 %)*	*(1,7 %)*	*(1,7 %)*

1. Ces données sont ajustées annuellement pour tenir compte de l'état d'avancement des dossiers.
2. Il s'agit de données préliminaires.

Les données suivantes portent sur l'évolution des dossiers fermés. Il s'agit des dossiers dans lesquels une décision a été rendue pour chacun des chefs d'accusation déposés à l'encontre de chacun des accusés d'un dossier. Toutefois, il est important de mentionner qu'un évènement peut réactiver un dossier, par exemple le non-respect de conditions ou la révocation d'un pardon (suspension du casier judiciaire). Le dossier n'est donc plus considéré comme fermé et, par conséquent, redevient un dossier actif.

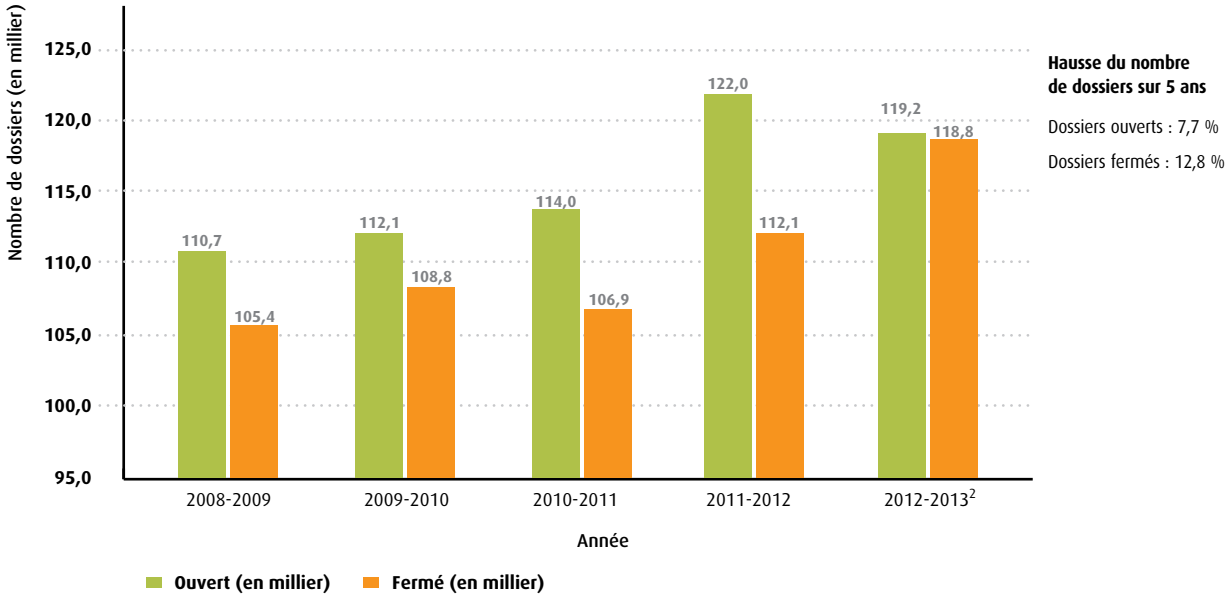
Cet indicateur permet de refléter une partie de l'effort fourni par les employés du greffe, notamment pour accomplir les procédures relatives à la fermeture d'un dossier ainsi qu'à l'application des mesures de conservation et d'archivage de celui-ci.

Évolution des dossiers fermés[1]

ANNÉE FINANCIÈRE ET MOYENNE CUMULATIVE	FERMETURE DES DOSSIERS					
	NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS	LA MÊME ANNÉE	L'ANNÉE SUIVANTE	L'ANNÉE SUIVANTE + 1	L'ANNÉE SUIVANTE + 2	L'ANNÉE SUIVANTE + 3
2008-2009	**110 685**	43,8 %	36,1 %	10,9 %	4,0 %	1,9 %
2009-2010	**112 103**	43,7 %	34,8 %	11,8 %	4,5 %	
2010-2011	**114 003**	41,0 %	35,9 %	12,9 %		
2011-2012	**122 040**	40,3 %	36,8 %			
2012-2013[2]	**119 169**	41,0 %				
Moyenne cumulative des dossiers fermés	La même année	41,9 %				
	Après 1 an		77,8 %			
	Après 2 ans			89,7 %		
	Après 3 ans				93,9 %	
	Après 4 ans					95,8 %

1. Ces données sont ajustées annuellement pour tenir compte de l'état d'avancement des dossiers.
2. Il s'agit de données préliminaires.

Évolution des dossiers ouverts et fermés[1]



1. Ces données sont ajustées annuellement pour tenir compte de l'état d'avancement des dossiers.
2. Pour 2012-2013, il s'agit de données préliminaires.

Le tableau qui suit présente l'évolution des dossiers actifs en matière criminelle. La notion de dossier actif fait référence à la période, d'une durée variable, entre l'ouverture du dossier et sa fermeture.

Tout comme les dossiers ouverts et fermés, cet indicateur permet de refléter une partie de l'effort que le Ministère doit fournir pour soutenir l'activité judiciaire en matière criminelle. En effet, toute intervention dans le dossier, par exemple un dépôt de procédure, nécessite une série d'actions de la part du personnel du greffe. De plus, chaque fois qu'un dossier doit être présenté devant un juge pendant sa durée de vie active, le personnel du Ministère doit tout mettre en œuvre afin d'assurer le soutien nécessaire à la magistrature.

Évolution des dossiers actifs[1]

TYPE DE DOSSIER ACTIF	NOMBRE DE DOSSIERS ACTIFS AU 31 MARS				
	2009	2010	2011	2012	2013[2]
Total des dossiers actifs	**113 994**	**117 329**	**124 441**	**134 387**	**134 741**
• Dossiers avec un accusé	110 829	113 833	120 590	130 003	130 203
• Dossiers avec coaccusés	3 165	3 496	3 851	4 384	4 538
(% des dossiers avec coaccusés)	*(2,8 %)*	*(3,0 %)*	*(3,1 %)*	*(3,3 %)*	*(3,4 %)*

1. Ces données sont ajustées annuellement pour tenir compte de l'état d'avancement des dossiers.
2. Il s'agit de données préliminaires.

Enfin, un dernier tableau portant sur l'évolution du nombre de chefs d'accusation et d'accusés permet de dresser un portrait des dossiers en matière criminelle. À cet égard, l'organisme de vulgarisation de l'information juridique Éducaloi définit un chef d'accusation comme « chacun des crimes dont une personne est accusée. L'ensemble des chefs compose l'acte d'accusation ». Il est à noter que plus d'un chef d'accusation peut donc être déposé à l'encontre d'un accusé dans un même dossier.

Évolution du nombre de chefs d'accusation et d'accusés[1]

TYPE DE DOSSIER ET RATIO	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013[2]
Total des dossiers ouverts	**110 685**	**112 103**	**114 003**	**122 040**	**119 169**
Dossiers avec un accusé					
Nombre de dossiers ouverts	109 169	110 340	112 215	119 953	117 133
Nombre de chefs d'accusation	213 902	215 122	219 091	228 624	223 534
Ratio chef d'accusation/dossier	2,0	1,9	2,0	1,9	1,9
Dossiers avec coaccusés					
Nombre de dossiers ouverts	1 516	1 763	1 788	2 087	2 036
Nombre de chefs d'accusation	15 408	31 220	16 766	21 608	23 013
Ratio chef d'accusation/dossier	10,2	17,7	9,4	10,4	11,3
Nombre d'accusés	3 700	4 504	4 354	5 060	5 193
Ratio accusé/dossier	2,4	2,6	2,4	2,4	2,6

1. Ces données sont ajustées annuellement pour tenir compte de l'état d'avancement des dossiers.
2. Il s'agit de données préliminaires.

Dans l'ensemble, les données présentées dans les tableaux portant sur l'activité judiciaire en matière criminelle font ressortir que :

- les dossiers en matière criminelle engendrent un rythme d'activité soutenu au Ministère. Le total des dossiers ouverts en matière criminelle pour l'année financière 2012-2013 s'élève à 119 169 dossiers, soit une légère diminution par rapport à l'année précédente. Toutefois, ce nombre s'inscrit dans la tendance des deux dernières années pendant lesquelles, il y a eu une hausse marquée de dossiers ouverts. C'est donc dire que la demande judiciaire en matière criminelle pour les cinq exercices considérés demeure importante pour le Ministère;
- de manière générale, un dossier en matière criminelle se ferme dans un délai de deux ans. En effet, les données indiquent que 77,8 % des dossiers se ferment dans les deux premières années suivant leur ouverture. Les raisons pour lesquelles des dossiers restent ouverts plus de deux ans peuvent être multiples : une décision n'a pas été rendue pour chacun des coaccusés, un mandat d'arrestation est toujours en circulation, etc.;
- le nombre de dossiers actifs avec coaccusés est en progression constante depuis les cinq dernières années;
- de nouveaux défis se présentent pour le Ministère tels que la progression des dossiers avec coaccusés. Le Ministère doit faire face à ces changements, en collaboration avec ses partenaires, notamment par des changements aux infrastructures actuelles (adaptation de salles pour la tenue des mégaprocès) et par l'utilisation de technologies efficaces (visiocomparution des accusés et présentation de la preuve par l'entremise de diverses technologies).

Informations relatives à l'activité judiciaire en matière de petites créances

Les données présentées dans cette partie du rapport concernent les demandes déposées à la Division des petites créances de la Chambre civile de la Cour du Québec.

Les juges de la Division des petites créances entendent des causes où une somme d'argent est en litige ainsi que d'autres causes visant l'annulation ou la résiliation d'un contrat, lorsque la valeur du contrat et, le cas échéant, la somme réclamée n'excèdent pas 7 000 $ chacune. À noter que le jugement rendu à la Division des petites créances est sans appel.

Une autre particularité de ce tribunal est que les gens se représentent eux-mêmes, sans avocat, sauf de rares exceptions. Les parties doivent donc assurer elles-mêmes la préparation et la présentation de leur cause. Étant donné que la plupart des citoyens sont peu familiarisés avec le monde judiciaire, qu'ils n'ont ni expérience ni formation juridique, le législateur a attribué au greffier un rôle plus actif afin d'accompagner les citoyens dans leurs démarches. Ainsi, par exemple, le greffier est tenu de prêter assistance aux parties dans la préparation d'un acte de procédure ou d'un formulaire.

LES DONNÉES RELATIVES AUX PETITES CRÉANCES

Tout comme dans le cas d'un dossier ouvert en matière criminelle, un dossier est considéré comme ouvert aux petites créances lorsque le document initial le concernant est déposé au greffe du palais de justice. Par exemple, en matière civile, ce document correspond à la procédure introductive. Il contient toutes les informations pertinentes sur les différentes étapes du dossier. Ici encore, chaque dossier ouvert nécessite une série d'actions de la part du personnel des greffes du Ministère.

Dossiers ouverts, par tranche de montant réclamé[1]

MONTANT RÉCLAMÉ[2]	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013[3]
Total des dossiers ouverts	**24 380**	**24 037**	**20 955**	**20 060**	**19 188**
5 000,00 $ et 7 000,00 $	24,9 %	25,8 %	26,1 %	28,4 %	29,6 %
3 000,00 $ et 4 999,99 $	14,6 %	14,5 %	15,2 %	15,6 %	15,6 %
1 000,00 $ et 2 999,99 $	31,5 %	31,7 %	31,7 %	30,6 %	30,2 %
0,01 $ à 999,99 $	27,2 %	26,7 %	25,4 %	23,8 %	22,8 %
Autres	1,8 %	1,3 %	1,5 %	1,6 %	1,8 %

1. Ces données sont ajustées annuellement pour tenir compte de l'état d'avancement des dossiers.
2. Les tranches de montant considérées correspondent à celles du tarif des frais judiciaires applicables au recouvrement des petites créances en vigueur le 1er janvier 2013.
3. Il s'agit de données préliminaires.

Par ailleurs, comme le définit l'organisme de vulgarisation de l'information juridique Éducaloi, une partie est une « Personne(s) impliquée(s) dans une procédure judiciaire, notamment à titre de demandeur ou de défendeur. »

Demandeur : Personne(s) physique(s) ou morale(s) qui s'adresse(nt) à un tribunal pour faire reconnaître l'existence d'un droit.

Défendeur : Personne(s) physique(s) ou morale(s) poursuivie(s) devant le tribunal.

Le tableau qui suit fait état de l'évolution de la qualification des parties impliquées à l'ouverture du dossier à la Division des petites créances.

Qualification des parties impliquées à l'ouverture du dossier[1]

QUALIFICATION DE PARTIES IMPLIQUÉES	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013[2]
Partie demanderesse					
Nombre de demandeurs	27 583	26 994	23 428	22 663	21 547
Personnes physiques	77,4 %	76,2 %	76,2 %	76,8 %	75,4 %
Personnes morales	22,6 %	23,8 %	23,8 %	23,2 %	24,6 %
Partie défenderesse					
Nombre de défendeurs	30 825	30 324	26 394	25 382	23 848
Personnes physiques	59,3 %	58,9 %	59,6 %	58,1 %	58,0 %
Personnes morales	40,7 %	41,1 %	40,4 %	41,9 %	42,0 %

1. Ces données sont ajustées annuellement pour tenir compte de l'état d'avancement des dossiers.
2. Il s'agit de données préliminaires.

Les principaux constats qui ressortent des données présentées dans les tableaux sont :

- une hausse de la proportion de dossiers ouverts dont le montant réclamé est de plus de 5 000 $ contre une diminution de celle dont le montant réclamé est inférieur à 1 000 $;
- le portrait général démontre qu'essentiellement ce sont des personnes physiques qui se présentent aux petites créances. Celles-ci représentent environ 75% des demandeurs et près de 60% des défendeurs;
- une tendance à la baisse des dossiers ouverts au cours de la période considérée de cinq exercices. En effet, le total des dossiers ouverts s'élève à 19 188 en 2012-2013, soit une diminution de près de 4,5 % par rapport à 2011-2012 et de 21,3% au cours des cinq dernières années. Le Ministère est sensible à ce phénomène et met en place diverses mesures afin notamment d'accompagner le citoyen dans ses démarches et d'améliorer l'accès à la justice. Parmi ces mesures, se trouvent les suivantes:
  - la hausse de la somme pouvant être réclamée lors de poursuites devant la Division des petites créances de la Cour du Québec est envisagée dans le cadre de la modernisation du nouveau Code de procédure civile, afin de permettre à davantage de citoyens de faire valoir leurs droits (pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 18);
  - la mise en disposition de formulaires interactifs de demande et de réponse aux petites créances. Rappelons à cet effet, que le Ministère a mis en ligne sur son site Internet le formulaire de réponse à l'intention des défendeurs en 2012-2013 (pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 33);
  - la poursuite du projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances en 2012-2013 (pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 33).

L'UTILISATION DES RESSOURCES

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines, budgétaires et informationnelles nécessaires à l'accomplissement de la mission et des orientations stratégiques du Ministère en 2012-2013. Elle présente d'abord une vue d'ensemble du personnel du Ministère et de l'environnement de travail dans lequel il évolue. Elle expose ensuite les renseignements concernant les ressources budgétaires, soit les dépenses et les revenus du Ministère ainsi que les résultats des fonds spéciaux. Finalement, on y trouve les principaux résultats en ce qui a trait aux ressources informationnelles.

Les ressources humaines

LE PERSONNEL DU MINISTÈRE

LES PERSONNES EN POSTE

Pour mener à bien sa mission et offrir des services de qualité aux citoyens, le Ministère s'appuie particulièrement sur ses ressources humaines. Au 31 mars 2013, le Ministère disposait d'un effectif total autorisé de 2 565 équivalents temps complet (ETC), soit 3 423 personnes, dont 1 875 formaient l'effectif régulier et 1 548 l'effectif occasionnel. Le Ministère, présent sur l'ensemble du territoire québécois, voit 36,5 % de son effectif régulier et occasionnel travailler à l'extérieur des régions administratives de la Capitale-Nationale et de Montréal.

Nombre d'employés réguliers et occasionnels en place au 31 mars 2013[1] (en nombre de personnes)

DIRECTION	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Bureau de la sous-ministre	109	103	94
Direction générale des services à l'organisation :			
• Services à l'organisation	251	237	238
• Bureau des infractions et amendes	199	196	190
Direction générale des affaires juridiques et législatives	482	464	452
Direction générale des services de justice et des registres :			
• Services de justice	2 252	2 206	2 218
• Fonds des registres	130	131	136
Total	**3 423**	**3 337**	**3 328**

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice et excluant les juges.

Dans l'ensemble, 65,8 % de l'effectif du Ministère assure l'administration et le soutien nécessaires au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires. Cela se traduit entre autres par du personnel et des services administratifs de soutien à la magistrature ainsi que par du soutien à l'audience. Ce personnel offre également des services de greffe tels que la tenue des dossiers des cours et de ceux relatifs à l'exercice des pouvoirs d'officiers de justice. Enfin, cette portion de l'effectif assure aussi la prestation de services publics, liés notamment au mariage et à l'union civile, aux petites créances et à la séparation ou au divorce, offerts dans près d'une centaine de palais de justice et les points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec.

Par ailleurs, un peu plus de 14 % de l'effectif remplit les rôles de conseiller juridique, d'avocat plaideur et de notaire du gouvernement confiés au Ministère. De plus, 13,1 % de l'effectif coordonne et soutient l'action du Ministère en ce qui a trait à l'allocation, à l'utilisation ainsi qu'au développement des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles, dans le respect des politiques et des pratiques de gestion ministérielles et gouvernementales. L'effectif du Bureau de la sous-ministre représente 3,2 % de l'effectif total du Ministère. Il assume principalement les fonctions liées à l'élaboration d'orientations et de politiques en matière de justice, à la promotion des droits reconnus par la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, aux communications et à la vérification interne. Il englobe également l'effectif affecté au soutien du Bureau de la juge en chef de la Cour du Québec.

L'EFFECTIF UTILISÉ

Depuis le 1er avril 2011, le Secrétariat du Conseil du trésor fournit au Ministère les données détaillées relatives à l'effectif utilisé ou les ETC (équivalents temps complet) utilisés. Les ETC utilisés représentent la consommation réelle en équivalents temps complet, soit le nombre d'employés réguliers et occasionnels exprimé en équivalents temps complet ayant réellement été rémunérés.

Les données du tableau précisent les ETC utilisés par chaque grande direction du Ministère pour 2012-2013 et 2011-2012.

L'effectif utilisé[1] au 31 mars 2013

DIRECTION[2]	2012-2013	2011-2012
Bureau de la sous-ministre[3]	101,91	91,81
Direction générale des services à l'organisation :	409,78	399,29
• Services à l'organisation	225,80	221,63
• Bureau des infractions et amendes	183,98	177,66
Direction générale des affaires juridiques et législatives	445,17	416,79
Direction générale des services de justice et des registres :	1 980,18	1 942,21
• Services de justice	1 861,16	1 823,81[4]
• Fonds des registres	119,02	118,40
Total	**2 937,04**	**2 850,10**

1. Effectif utilisé : consommation entre le 1er avril et le 31 mars (cumulatif), qui représente les heures travaillées et payées et n'inclut pas les primes et les heures supplémentaires.
2. À l'exception du personnel du cabinet du ministre et des juges.
3. Y compris le Conseil de la justice administrative, le Conseil de la magistrature et le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels.
4. Ajustement du nombre d'ETC afin que celui-ci soit conforme avec la nouvelle méthode de calcul.

Les variations entre le nombre d'effectifs utilisés au cours de l'exercice 2012-2013 et ceux de l'exercice 2011-2012 dans les différentes directions sont attribuables aux éléments suivants :

- l'ajout de personnel de soutien associé à l'augmentation du nombre de juges à la Cour du Québec à la suite de l'entrée en vigueur de la Loi modifiant la Loi sur les tribunaux judiciaires et d'autres dispositions législatives (2012, chapitre 4);
- la majoration de l'horaire de travail de certains juristes découlant du renouvellement de la convention collective des avocats et notaires;
- l'embauche, à l'automne 2011, de juristes et d'autres personnels tous affectés, en 2012-2013, à assurer la continuité de la prestation des services juridiques au sein du gouvernement;
- l'utilisation d'ETC additionnels afin d'intenter un recours en vertu de la Loi sur le recouvrement du coût des soins de santé et des dommages-intérêts liés au tabac;
- la tenue de mégaprocès, exigeant notamment plus de personnel de soutien à l'audience;
- l'utilisation d'ETC supplémentaires en 2012-2013 pour assurer le traitement diligent des dossiers en matière pénale dans les palais de justice;
- la création du Fonds Accès Justice.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Le Ministère évolue dans un environnement en mouvance, où le marché du travail subit des transformations importantes liées à différents phénomènes sociétaux. Mentionnons, entre autres, le nombre important de départs à la retraite, l'intégration des jeunes et de la main-d'œuvre immigrante, de même que la vigueur du marché de l'emploi qui accroît la concurrence pour attirer et retenir les meilleurs talents. Dans ce contexte, le Ministère est appelé à relever de nombreux défis en matière de gestion de main-d'œuvre.

Nombre d'employés par catégorie d'emploi ayant pris leur retraite

CATÉGORIE D'EMPLOI	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Haute direction et cadre supérieur	8	9	9
Professionnel	18	26	35
Technicien	27	26	42
Personnel de bureau	61	60	82
Ouvrier	0	0	0
TOTAL	**114**	**121**	**168**

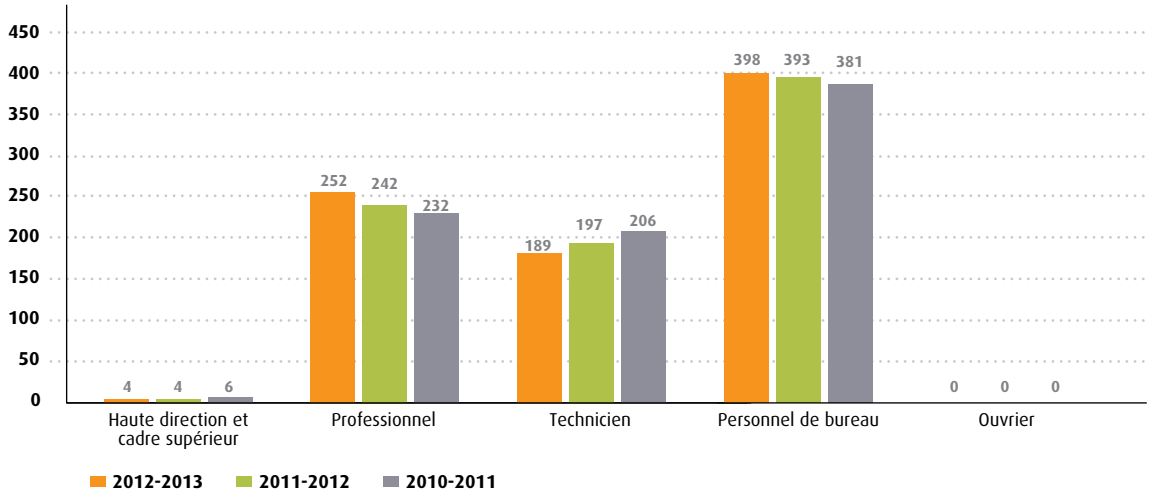
L'administration publique québécoise fait face au vieillissement de la population et le Ministère n'échappe pas à ce phénomène démographique. Bien que le rythme de départs à la retraite semble ralentir, leur nombre demeure élevé. Ainsi en 2012-2013, 114 personnes ont pris leur retraite, comparativement à 121 en 2011-2012. Selon les prévisions, le rythme des départs devrait se maintenir pour les 2 prochaines années puisque environ 209 personnes prendront leur retraite en 2013-2014 et 2014-2015, sur un total de 322 personnes admissibles à une retraite au cours de cette période, avec ou sans pénalité.

Dans ce contexte, le Ministère met en place diverses stratégies visant à assurer le maintien et le transfert de l'expertise pour les emplois vulnérables. Rappelons à cet égard que le Ministère a procédé au déploiement d'un outil informatique de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre (pour une information détaillée à ce sujet, consultez la page 29).

De plus, en 2012-2013, le taux de départ volontaire du personnel régulier du Ministère était de 10,5 %, soit le même taux que celui enregistré pour l'ensemble de la fonction publique. Ce taux est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés « réguliers », c'est-à-dire de personnes engagées sur une base permanente, qui ont volontairement quitté le Ministère (retraites, démissions et mutations (mouvements d'employés réguliers vers d'autres ministères ou organismes)) durant l'année financière, et le nombre moyen d'employés au cours de cette période. Pour 2012-2013, le taux de départ volontaire comprend un taux de départ à la retraite de 6,1 %.

Représentation des personnes de moins de 35 ans

LES PERSONNES DE MOINS DE 35 ANS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI AU 31 MARS 2013 PAR RAPPORT AU 31 MARS 2012 ET 2011



Afin d'atténuer l'impact des départs à la retraite, le Ministère mise sur l'intégration de jeunes au sein de l'effectif. En 2012-2013, les moins de 35 ans représentaient 15,8 % de l'effectif régulier du Ministère. Le recrutement et la rétention des jeunes nécessitent la mise en place de stratégies de recrutement différentes. Compte tenu du contexte du marché de l'emploi où la relève est de plus en plus sollicitée, le Ministère devra déployer davantage d'efforts afin d'attirer les jeunes et de rendre attrayants les emplois offerts. Afin notamment de relever ce défi, le Ministère a prévu, dans son *Plan directeur des ressources humaines 2012-2016*, l'élaboration d'une stratégie ministérielle de promotion du Ministère et de ses emplois. Il s'est également doté d'un plan d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre (pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 29).

LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

Le Ministère accorde une importance particulière à la formation du personnel afin qu'il possède les compétences requises pour rendre des services de qualité. C'est pourquoi il favorise la participation des employés à des activités de développement visant le maintien et l'accroissement des compétences liées à leur domaine de travail. Les deux tableaux qui suivent présentent un résumé des données portant sur la formation et le développement.

La Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre fixe à un minimum de 1,0 % de la masse salariale d'une organisation les efforts à consacrer au développement de la main-d'œuvre. Pour l'exercice financier 2012-2013, l'investissement ministériel en cette matière a atteint 1,8 %, ce qui respecte l'obligation fixée par la loi.

Au cours de la dernière année, le nombre moyen de jours de formation par employé du Ministère était de 3,4 jours, ce qui constitue une augmentation comparativement aux années précédentes. Si l'on inclut les salaires des employés qui ont participé à ces activités de développement, l'investissement total est de près de 2,8 M$.

Évolution des dépenses en formation[1]

ÉLÉMENT	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Proportion de la masse salariale	1,8 %	1,5 %	1,2 %
Nombre moyen de jours de formation par personne[2]	3,4	2,6	2,0
Montants alloués par personne	822 $	697 $	506 $

1. Le dénominateur est le nombre total d'employés. Il se calcule en personnes et non en ETC. Le total des employés représente tous les employés de l'organisation, y compris les cadres et les administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiants.
2. Une modification a été apportée à l'établissement du nombre moyen de jours pour tenir compte du nombre total d'employés au Ministère.

En 2012-2013, 50,8 % des dépenses liées à la formation du personnel du Ministère ont été consacrées à des activités de développement des compétences dans le domaine précis du travail, alors que 27,8 % de ces dépenses sont liées à des activités d'entraînement à la tâche.

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au développement du personnel par thème d'activité

THÈME D'ACTIVITÉ	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Bureautique, informatique	2,1 %	3,7 %	6,5 %
Accueil des nouveaux employés	1,0 %	0,6 %	0,5 %
Habiletés de gestion	7,5 %	9,2 %	3,8 %
Amélioration du service à la clientèle	1,0 %	0,4 %	0,4 %
Expression orale et écrite	2,0 %	2,5 %	1,8 %
Développement des compétences dans le domaine propre au travail	50,8 %	57,3 %	61,2 %
Santé, bien-être et relations interpersonnelles	2,3 %	2,6 %	6,0 %
Entraînement à la tâche	27,8 %	19,9 %	15,6 %
Autres thèmes	5,5 %	3,9 %	4,2 %

L'ÉTHIQUE

Le Ministère favorise l'intégration de la dimension éthique à la culture organisationnelle. Cette dimension, dotée de valeurs et de normes, offre une formation sur des préoccupations et thématiques organisationnelles reliées à l'éthique. Grâce à cette formation, les participants sont en mesure de mieux déceler les enjeux éthiques dans le contexte de leur travail. Ainsi, en 2012-2013, le Ministère a tenu une séance de formation à l'intention de ses gestionnaires, de leurs adjoints et de leurs chefs d'équipe. Par ailleurs, deux autres séances de formation ont dû être annulées à la suite de la demande de réduction des dépenses du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

De plus, afin de répondre aux demandes du SCT, le Ministère a instauré de nouvelles mesures afin « d'encourager l'émergence et de maintenir une culture empreinte d'éthique » :

- transmission d'une déclaration relative à la prise de connaissance des principes d'éthique et des règles de déontologie à tout nouvel employé de la fonction publique au moment de son embauche;
- transmission systématique d'un avis écrit à tous les employés qui se prévalent d'un congé sans solde ou qui quittent la fonction publique (préretraite, retraite, démission ou congédiement), leur rappelant les principes d'éthique et les règles de déontologie qu'ils sont tenus de respecter;
- publication d'une capsule de sensibilisation aux principes d'éthique et aux règles de déontologie dans l'intranet ministériel.

Enfin, le Ministère a entrepris l'élaboration d'une politique ministérielle en matière d'éthique qui se veut un complément de la Loi sur la fonction publique et du Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique, ainsi qu'un outil de référence pour guider les actions du personnel dans son travail.

LA MOBILISATION ET LA SANTÉ DES PERSONNES

Les ressources humaines constituent la principale force du Ministère. Il est donc essentiel de maintenir et de favoriser un environnement de travail sain et stimulant. À cet égard, le Ministère continue, par diverses activités, à reconnaître et à valoriser la contribution du personnel. Il utilise aussi divers outils de soutien à la gestion, notamment l'accueil des nouveaux gestionnaires, l'accompagnement dans la gestion des conflits et la consolidation des équipes de travail. Il poursuit également ses efforts afin de favoriser la santé et le respect de l'intégrité physique et psychologique de ses employés. En 2012-2013, le Ministère a mis en œuvre de nouvelles initiatives en ce sens, notamment :

- une nouvelle programmation des conférences midi en matière de prévention de la santé;
- de nouvelles activités physiques offertes sur l'heure du midi au personnel travaillant dans les locaux du Ministère à Québec;
- la tenue d'ateliers sur la civilité au travail comme moyen d'améliorer les relations entre collègues et de prévenir le harcèlement psychologique. Ces ateliers sont la suite des ateliers de sensibilisation du personnel au harcèlement psychologique en milieu de travail offerts de façon régulière;
- une nouvelle mesure de reconnaissance désignée « Coups de chapeau ». Il s'agit là d'une occasion offerte aux gestionnaires et au personnel des services de justice de reconnaître et de faire connaître les bons coups ou les initiatives positives des membres de leur équipe qui se démarquent plus particulièrement.

Les ressources budgétaires

Les activités relevant du Ministère sont réalisées au moyen des crédits votés par l'Assemblée nationale, des crédits permanents et de revenus provenant des entités comptables extrabudgétaires que sont le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), le Fonds des registres (FDR) et le Fonds Accès Justice (FAJ).

Les données qui apparaissent dans cette section sont présentées en fonction du portefeuille des activités relevant du Ministère, lequel comprend les cinq programmes suivants :

1. Activité judiciaire
2. Administration de la justice
3. Justice administrative
4. Accessibilité à la justice
7. Indemnisation et reconnaissance

Le programme 1 concerne les dépenses visant à permettre aux tribunaux de diverses juridictions d'exercer le pouvoir judiciaire et les diverses fonctions juridictionnelles qui y sont rattachées, soit de rendre jugement ou de favoriser le règlement de litiges au moyen de la conciliation et de la gestion judiciaires. Il comprend aussi les dépenses portant sur les activités liées aux règles déontologiques applicables à la magistrature, au perfectionnement des juges et au soutien administratif nécessaire. Il inclut également les dépenses visant le comité mandaté pour formuler des recommandations au gouvernement et pour évaluer la rémunération des juges de la Cour du Québec, des juges des cours municipales et des juges de paix magistrats.

Le programme 2 regroupe les dépenses visant à assurer le soutien administratif nécessaire au fonctionnement des cours de justice et à la publicité des droits. Il comprend aussi les dépenses qui visent à fournir un soutien d'ordre juridique, législatif et réglementaire à toutes les activités gouvernementales.

Le programme 3 porte sur les dépenses visant à assurer la part du Ministère au financement du Tribunal administratif du Québec (TAQ) et du Conseil de la justice administrative (CJA).

Le programme 4 englobe les dépenses visant à assurer aux justiciables une accessibilité à la justice par l'entremise de l'aide juridique, de l'aide aux recours collectifs, de même que par certaines autres mesures visant l'accessibilité à la justice, notamment en matière de médiation familiale. Soulignons que l'aide juridique est offerte aux personnes financièrement défavorisées ainsi qu'aux enfants et aux familles aux prises avec certains problèmes sociaux ayant un rapport avec la justice.

Le programme 7 vise à assurer une compensation financière aux personnes ayant été blessées en accomplissant un acte de civisme ainsi qu'aux victimes d'actes criminels. Il vise également à reconnaître les personnes ayant accompli un acte de civisme.

LES DÉPENSES

Dépenses et évolution des dépenses - Par programme

PROGRAMME	2012-2013		2011-2012[2]	ÉCART (000 $)[3]	VARIATION (%)[4]
	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ (000 $)	DÉPENSES RÉELLES[1] (000 $)	DÉPENSES RÉELLES (000 $)		
1. Activité judiciaire	105 226	104 820	100 140	4 680	4,7
2. Administration de la justice	288 518	287 739	304 021	(16 282)	(5,4)
3. Justice administrative	12 311	12 311	11 993	318	2,7
4. Aide aux justiciables	170 484	170 484	142 734	27 750	19,4
7. Indemnisation et reconnaissance	107 211	107 143	96 320	10 823	11,2
Total	**683 750**	**682 497**	**655 208**	**27 289**	**4,2**

BUDGET D'INVESTISSEMENT	INVESTISSEMENT RÉEL		ÉCART (000$)	VARIATION (%)
	2012-2013[1]	2011-2012[2]		
Investissement[5]	4 641	28 478	(23 837)	(83,7)

1. Données préliminaires.
2. Données provenant des comptes publics 2011-2012 et dont la présentation par programme a été modifiée pour tenir compte des modifications effectuées à la structure budgétaire 2012-2013.
3. Écart entre les dépenses de 2012-2013 et celles de 2011-2012 pour chacun des programmes.
4. Pourcentage de variation des dépenses réelles 2012-2013 par rapport à l'année précédente.
5. Immobilisations, prêts, placements et avances.

Les variations entre la dépense de l'exercice 2012-2013 et la dépense de l'exercice 2011-2012 dans les différents programmes sont attribuables aux éléments qui suivent.

L'augmentation de 4,7 M$ des dépenses réelles au programme 1 est principalement due à la hausse du nombre de juges (10) à la Cour du Québec (3,3 M$) et aux recommandations du Comité de la rémunération des juges présidé par M. Alban D'Amours (0,8 M$).

Dans le cas du programme 2, les variations s'expliquent aussi par la hausse du nombre de juges à la Cour du Québec, qui a eu pour effet d'augmenter les dépenses reliées au soutien administratif à l'activité judiciaire (1,5 M$). Toutefois, d'autres éléments ont également contribué aux fluctuations des dépenses totalisant 16,3 M$ entre 2012-2013 et 2011-2012, notamment les suivants :

- en 2011-2012, une dépense exceptionnelle a été occasionnée par la réduction de valeur de 27,6 M$, constatée relativement au projet de SIIJ (volet MJQ);
- une bonification de la rémunération des juristes de l'État (2,1 M$), des cadres juridiques (1,1 M$) et des effectifs additionnels (1,3 M$) découlant des négociations entourant le renouvellement de la convention collective des avocats et notaires;
- une augmentation des dépenses de loyers de 3,9 M$ qui s'explique principalement par la livraison de la deuxième phase du projet de rénovation et d'agrandissement du palais de justice de Salaberry-de-Valleyfield et par le versement d'une ristourne non récurrente de la Société immobilière du Québec (SIQ) en mars 2012, réduisant ainsi les dépenses 2011-2012 de 1,7 M$;
- une augmentation des dépenses de 1,0 M$ reliée à la campagne publicitaire découlant de la *Politique québécoise de lutte contre l'homophobie*, dont le plan d'action a été approuvé par le Conseil des ministres en mai 2011.

L'écart de 27,8 M$ entre les dépenses réelles 2012-2013 et celles de 2011-2012 au programme 4 est principalement attribuable à la Commission des services juridiques (30,4 M$), en raison, entre autres, de la bonification des paramètres salariaux dont certains sont rétroactifs et de la hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique. Par ailleurs, une économie de 2,4 M$ a été constatée relativement aux autres mesures d'accessibilité à la justice, étant donné qu'à compter de 2012-2013, les revenus provenant du gouvernement fédéral en regard des mesures québécoises de justice familiale sont versés au Fonds Accès Justice (FAJ) au lieu d'être versés au Fonds général du Fonds consolidé du revenu. Par conséquent, l'affectation au FAJ a été diminuée d'un montant équivalent.

La variation de 10,8 M$ entre les dépenses réelles au programme 7 s'explique essentiellement par l'augmentation des indemnités et des frais d'administration versés dans le cadre du programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels (10,7 M$).

Enfin, la réduction de 23,8 M$ dans les investissements est attribuable à la diminution des coûts en immobilisations suivants :

- 18,5 M$ relativement au projet de développement du système intégré d'information de justice (SIIJ), dans lequel les investissements ont pris fin en 2011-2012;
- 5,4 M$ provenant de la réduction des investissements dans les autres projets de développement informatique du Ministère.

Les revenus

Le Ministère a la responsabilité de gérer certains revenus gouvernementaux liés à l'administration de la justice et qui transitent vers le Fonds consolidé du revenu du Québec. Il s'agit de revenus découlant :

- du traitement, par le Bureau des infractions et amendes, des infractions au Code de la sécurité routière, au Code criminel et aux autres lois provinciales, ainsi qu'à certaines lois fédérales;
- de la vente de biens et de services; ces revenus proviennent surtout de deux sources, soit les frais judiciaires et les droits en matière civile, de même que les frais judiciaires en matières criminelle et pénale;
- de la comptabilisation des surplus des fonds spéciaux et du recouvrement de dépenses d'années antérieures;
- des transferts du gouvernement du Canada attribuables principalement à l'entente relative à l'aide juridique.

Par ailleurs, il importe de souligner que le Ministère n'a pas le contrôle sur la demande des biens et des services générateurs de revenus gouvernementaux dont il a la responsabilité.

Le tableau suivant présente la ventilation des divers revenus pour les exercices 2012-2013 et 2011-2012.

Les revenus du Ministère 2012-2013 et 2011-2012 – Ventilation par catégorie de revenus

CATÉGORIE DE REVENUS	2012-2013[1] (000 $)	2011-2012[2] (000 $)	ÉCART (000 $)	VARIATION (%)
Amendes et confiscations				
Infractions au Code de la sécurité routière	58 178	56 200	1 978	3,5
Infractions au Code criminel	13 022	11 388	1 634	14,3
Infractions à diverses lois	27 785	18 338	9 447	51,5
Contribution de 10 $ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels[3]	18 128	17 900	228	1,3
Autres amendes et confiscations	1	0	1	-
Sous-total	**117 114**	**103 826**	**13 288**	**12,8**
Vente de biens et de services				
Actes judiciaires	34 451	34 036	415	1,2
Actes juridiques	35 440	34 068	1 372	4,0
Autres	766	919	(153)	(16,6)
Sous-total	**70 657**	**69 023**	**1 634**	**2,4**
Autres revenus				
Surplus des fonds spéciaux et organismes	769	1 626	(857)	(52,7)
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	699	432	267	61,8
Autres	0	0	0	0
Sous-total	**1 468**	**2 058**	**(590)**	**(28,7)**
Transfert du gouvernement du Canada	**25 082**	**30 561**	**(5 479)**	**(17,9)**
Sous-total	**25 082**	**30 561**	**(5 479)**	**(17,9)**
Total	**214 321**	**205 468**	**8 853**	**4,3**

1. Données préliminaires.
2. Données provenant des états financiers du ministère de la Justice.
3. Les recettes du 1er janvier au 31 décembre 2012 totalisaient 17 035,8 k$ et elles ont été réparties comme suit: FAVAC (9 035,8 k$) et maintien du financement des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (8 000,0 k$).

Au terme de l'exercice 2012-2013, le Ministère a comptabilisé au Fonds consolidé du revenu une somme de 214,3 M$, soit 4,3 % (8,9 M$) de plus qu'en 2011-2012. Cette augmentation est principalement marquée en ce qui concerne les revenus de la catégorie *Amendes et confiscations* (Code de la sécurité routière, Code criminel et autres lois). La hausse des revenus est principalement attribuable à la hausse du nombre de constats et de rapports d'infraction ainsi qu'à l'augmentation des revenus provenant des jugements découlant de l'application des lois autres que le Code de la sécurité routière. Le projet d'accélération du traitement des dossiers en matière pénale a contribué à la hausse de ces revenus.

Les revenus de transfert du gouvernement du Canada ont diminué en 2012-2013. Cette diminution est principalement attribuable aux revenus relatifs à l'entente sur l'aide juridique, lesquels ont été réévalués à la baisse pour l'exercice précédent, entraînant au total une réduction de 3 M$. Les revenus provenant de l'entente relative aux mesures québécoises de justice familiale qui se rapportent au volet de la médiation (2,4 M$) sont dorénavant comptabilisés au Fonds Accès Justice.

LES FONDS SPÉCIAUX

Le tableau qui suit porte sur les revenus et les dépenses de trois fonds spéciaux relevant du « portefeuille justice ». Ces fonds financent la majorité de leurs activités à l'aide des revenus qui leur sont propres. Il s'agit :

- du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), dont les sommes accumulées doivent être utilisées pour favoriser la recherche sur toute question relative à l'aide aux victimes, de même que pour la réalisation et la diffusion de programmes d'information, de sensibilisation et de formation, ou pour accorder une aide financière à une personne ou à un organisme afin de favoriser la mise en place de services d'aide. Le FAVAC permet notamment de subventionner les centres d'aide aux victimes d'actes criminels. Il sert également à payer toute dépense nécessaire à la réalisation des fonctions que la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels confie au Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC);

  Les revenus du FAVAC proviennent essentiellement des suramendes compensatoires perçues en vertu du Code criminel, de la suramende pénale et du partage des sommes d'argent récupérées dans le cadre de la lutte aux produits de la criminalité. Pour plus d'information à ce sujet, voir la section *Les exigences législatives et gouvernementales*, à la page 75).

- du Fonds des registres (FDR), affecté au financement des biens et des services reliés notamment à tout registre dont la tenue est confiée au ministre de la Justice ou à l'officier de la publicité des droits personnels et réels mobiliers. Plus précisément, le FDR permet la gestion du RDPRM, la tenue des registres des lobbyistes, des commissaires à l'assermentation et des lettres patentes foncières, et la gestion du service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG);
- du Fonds Accès Justice (FAJ), affecté au financement de projets ou d'activités destinés aux citoyens et centrés sur l'accessibilité à la justice. Les projets ou activités, réalisés par le Ministère ou par d'autres, ont pour objectif d'améliorer, dans la collectivité, la connaissance et la compréhension du droit ou du système de justice québécois ainsi que l'utilisation de celui-ci;

  Le FAJ est principalement constitué de la contribution prévue à l'article 8.1 du Code de procédure pénale (chapitre C-25.1), à la suite de la majoration de la contribution à 14 $. Il est prévu que le FAJ reçoive la hausse de 4 $ de cette contribution. La modification est entrée en vigueur, par décret, le 5 novembre 2012. Cependant, pour 2012-2013, en raison de l'entrée en vigueur en fin d'année de cette majoration, les principales sources de revenus proviennent des crédits transférés par le Ministère pour les mesures d'accessibilité à la justice ainsi que d'un transfert provenant du gouvernement fédéral en regard des mesures québécoises de justice familiale. Le FAJ permet notamment de financer les séances sur la parentalité après la rupture, le programme de médiation familiale ainsi que le futur Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

Évolution des dépenses et des revenus des fonds spéciaux 2012-2013 et 2011-2012

	FAVAC				FDR				FAJ
	2012-2013[1] (000 $)	2011-2012[2] (000 $)	VARIATION (000 $)	VARIATION %	2012-2013[1] (000 $)	2011-2012[2] (000 $)	VARIATION (000 $)	VARIATION %	2012-2013[3]
Revenus	12 861	14 784	(1 923)	(13,0)	30 254	29 055	1 199	4,1	5 773
Dépenses	19 927	16 574	3 353	20,2	18 656	23 221	(4 565)	(19,7)	5 987
Surplus/déficit	(7 066)	(1 790)	(5 276)	(294,7)	11 598	5 834	5 764	98,8	(214)
Surplus accumulé	27 812	34 878	(7 066)	(20,3)	82 841	71 243	11 598	16,3	(214)

1. Données préliminaires.
2. Données provenant des comptes publics 2011-2012. Au FDR, les dépenses indiquées aux comptes publics excluent un montant de 2 686,7 k$ relativement à la radiation du SIIJ effectuée en septembre 2012. La dernière version des états financiers considérée pour la production des comptes publics des organismes non budgétaires et fonds spéciaux est celle de juin 2012. Ce montant fait donc partie des écarts non corrigés remis au Vérificateur général.
3. Fonds Accès Justice institué le 5 avril 2012.

Au FAVAC, les revenus ont diminué de 1,9 M$, principalement en raison d'une diminution de l'affectation à ce Fonds des sommes perçues en provenance de la portion de la contribution pénale devant être attribuée à l'aide aux victimes d'actes criminels.

La hausse des dépenses du FAVAC de 3,3 M$ s'explique essentiellement par les éléments suivants :

- la hausse de 1,9 M$ attribuable à l'augmentation des dépenses de subventions accordées aux centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC);
- la hausse de 0,1 M$ des dépenses de subventions versées à des organismes autres que les CAVAC et qui viennent en aide aux victimes d'actes criminels;
- la hausse de 0,4 M$ des dépenses de subventions liées à la réalisation de projets de recherche, de sensibilisation, de formation et d'information associés aux victimes d'actes criminels;
- la hausse de 0,1 M$ des frais d'exploitation de la ligne téléphonique sans frais pour les victimes d'agression sexuelle;
- la hausse de 0,7 M$ attribuable à la perte sur disposition à la suite de l'abandon du projet informatique THÉMIS qui devait remplacer le système de suivi des dossiers des victimes d'actes criminels actuellement en place.

Au FDR, l'augmentation des revenus de 1,2 M$ est attribuable à une augmentation des volumes d'inscription au RDPRM et des consultations qui y sont effectuées ainsi qu'à l'indexation de ses tarifs au 1er janvier (2,7 % en 2012 et 2,5 % en 2013).

Par ailleurs, la diminution des dépenses du FDR de 4,6 M$ s'explique principalement par les éléments suivants :

- au cours de l'exercice 2011-2012, le secteur des registres et de la certification s'est vu confier la réalisation de l'étude de positionnement du projet de SIIJ (volet MJQ). Cette étude a occasionné des frais de près de 1,4 M$ en rémunération et autres dépenses de fonctionnement. Les travaux ont été exécutés en 2012-2013 pour 0,3 M$, entraînant ainsi une diminution des dépenses de 0,9 M$;
- en 2011-2012, les investissements du FDR (2,7 M$) dans le projet de SIIJ ont été réévalués. La totalité de ceux-ci ont été radiés, générant une dépense exceptionnelle de 2,7 M$ pour l'exercice 2011-2012;
- l'implantation en novembre 2011 d'un nouveau système de paiement auprès des clients grand volume du RDPRM a permis de générer des économies additionnelles en 2012-2013 de 0,3 M$ en frais de marchand pour les cartes de crédit;
- des frais non récurrents de 0,3 M$ ont été comptabilisés en 2011-2012 pour l'implantation de la téléphonie IP;
- des frais de 0,3 M$ en services professionnels ont été capitalisés dans les frais de développement de systèmes en 2012-2013 (aucun en 2011-2012).

LES MESURES DE RÉDUCTION DE CERTAINES DÉPENSES

En vertu du *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014*, déposé à l'Assemblée nationale par la présidente du Conseil du trésor le 30 mars 2010, deux des trois fonds spéciaux relevant du Ministère doivent respecter les mesures de réduction de dépenses qui s'y appliquent. De plus, le Ministère doit rendre compte des plans de réduction de dépenses du FAVAC et du FDR. Chacun de ces plans devait inclure les mesures suivantes :

- réduction graduelle des dépenses de fonctionnement de nature administrative d'au moins 10 % au terme de l'exercice débutant le 1er avril 2013, par rapport aux dépenses de même nature engagées pendant l'exercice débutant le 1er avril 2009, dont une réduction de 25 % des dépenses de publicité, de formation et de déplacement. Les dépenses de publicité concernent uniquement celles financées par les fonds. Elles excluent celles financées pour la réalisation de projets de communications gouvernementales;

  De plus, advenant le cas où cette réduction est supérieure à 10 % des dépenses de fonctionnement de nature administrative, la réduction de 25 % doit être appliquée. Tel a été le cas pour le FAVAC et le FDR.
- réduction annuelle cumulative équivalant à 1 % de la dépense de rémunération enregistrée au 31 mars 2010 pouvant être appliquée sur les dépenses de fonctionnement de nature administrative. Cette réduction était en vigueur dès l'exercice 2010-2011 et doit atteindre 4 % des dépenses en rémunération au 31 mars 2014.

Afin de respecter les exigences d'économies du *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014*, il a fallu établir le montant des dépenses de nature administrative visées par les réductions à partir des dépenses réelles enregistrées dans chacun des fonds en 2009-2010. De celles-ci ont été retranchées les dépenses de loyers et d'amortissement qui étaient exclues de l'application des mesures de réduction. De plus, certaines dépenses reliées aux activités de mission de chacun des fonds ont également été déduites après entente avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

Le Ministère a adopté des plans de réduction des dépenses qui précisent notamment les cibles annuelles de réduction des dépenses visées par les compressions budgétaires pour le FAVAC et le FDR. Ces plans ont été approuvés par le gouvernement. Le tableau qui suit rend compte des plans de chacun d'eux.

Reddition de comptes au regard du plan de réduction des dépenses du FAVAC et du FDR

FONDS	CIBLE DE RÉDUCTION DES DÉPENSES À TERME EN 2013-2014 (000 $)	RÉSULTAT CIBLÉ ET ATTEINT APRÈS TROIS ANS D'APPLICATION DU PLAN (2010-2011, 2011-2012 ET 2012-2013) (000 $)		
		CIBLE CUMULATIVE DE RÉDUCTION DES DÉPENSES[1]	RÉDUCTION DES DÉPENSES[2]	RÉSULTAT CUMULATIF PAR RAPPORT À LA CIBLE CUMULATIVE
	(1)	(2)	(3)	(3 - 2)
FAVAC	657	486	1 312	826
FDR	1 285	839	1 401	562

1. Pour le FAVAC, la cible de réduction de 25 % en dépenses de publicité, de formation et de déplacements est de 459 k$, et la cible équivalant à 1 % de la rémunération appliquée aux dépenses de nature administrative est de 27 k$. Pour le FDR, ces cibles sont respectivement de 339 k$ et 500 k$.
2. Pour le FAVAC, la réduction des dépenses de publicité, de formation et de déplacements s'élève à 712 k$, et celle pour les autres types de dépenses de nature administrative, à 600 k$. Pour le FDR, les réductions de dépenses s'élèvent respectivement à 1 084 k$ et 317 k$.

En vue de respecter les objectifs globaux de diminution des dépenses, le FAVAC a procédé à la réduction des dépenses de fonctionnement de nature administrative en fonction des cibles de réduction fixées. Pour les dépenses de la masse salariale, il n'a pu atteindre la cible de réduction de 1 %. Toutefois, de façon globale, il a dépassé la cible cumulative prévue à son plan de réduction des dépenses 2010-2014, pour les exercices 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013, les réductions ayant permis d'atteindre un résultat cumulatif de 826 k$ supérieur à la cible.

En 2012-2013, en raison des rajustements salariaux, notamment ceux relatifs aux juristes, le FDR n'a pas atteint la cible de réduction des dépenses de rémunération. Cependant, de façon cumulative, les réductions du FDR ont permis d'atteindre un résultat cumulatif de 562 k$ supérieur à la cible. Pour ce faire, dès 2010-2011, le FDR a annulé les campagnes publicitaires du RDPRM. D'autres mesures ont également contribué à réduire certaines dépenses. Par exemple, la promotion auprès du personnel d'un plus grand recours à la visioconférence pour la tenue de réunions a favorisé la réduction des dépenses liées aux déplacements. La limitation des activités de formation externes autorisées a également contribué à compresser ce type de dépenses au strict minimum et à dépasser les objectifs de diminution fixés pour les exercices 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013.

LE COÛT DE REVIENT

À la lumière des travaux menés dans le cadre du projet pilote sur l'évaluation du coût de revient de certains services du Bureau des infractions et amendes (BIA) en 2011-2012, il appert que le développement d'un système de coût de revient étendu à l'ensemble des produits et des services est une approche coûteuse pour être implantée à l'échelle du Ministère. C'est pourquoi le Ministère compte plutôt se doter d'une politique tarifaire pour mieux appuyer la révision et l'établissement des tarifs, ce qui lui permettra, par surcroît, de s'assurer d'offrir un service équivalent à tous les citoyens.

Par ailleurs, l'adoption d'une politique tarifaire permettra de tenir compte des changements prévus dans le nouveau Code de procédure civile, lesquels, lors de leur entrée en vigueur, modifieront substantiellement la gamme de services offerts dans les palais de justice, de même que plusieurs tarifs réglementés.

LES BONIS AU RENDEMENT

La Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (2010, chapitre 20) prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne peut être accordé aux cadres et aux cadres juridiques au cours des exercices financiers 2010-2011 et 2011-2012.

Le décret 326-2012 du 4 avril 2012 portant sur l'application de l'article 8 des *Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein* prévoit ce qui suit : le maximum de la grille des pourcentages de boni au rendement correspond à 0 % pour toute cote d'évaluation obtenue pour l'année de référence du 1er avril 2011 au 31 mars 2012. Ainsi, aucun boni n'a été accordé au personnel d'encadrement en 2012-2013 pour le rendement lors de l'exercice 2011-2012. De même, le Ministère n'a versé aucun boni aux titulaires d'un emploi supérieur en 2012-2013 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Les ressources informationnelles

En 2012-2013, plusieurs projets et activités en ressources informationnelles visaient l'entretien et l'amélioration des actifs informationnels du Ministère. Parallèlement à ces travaux, des services et des fonctionnalités à valeur ajoutée ont aussi été développés afin de soutenir les activités du Ministère et de maintenir la qualité des services aux citoyens et aux entreprises. Il s'agit notamment des projets inscrits dans l'état de santé des projets (ESP), lequel est produit deux fois par année aux dates déterminées par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). L'ESP comprend les projets de 100 k$ et plus ayant fait l'objet d'une approbation des autorités ministérielles et gouvernementales, soit principalement les projets suivants :

- établissement de la faisabilité de prise en charge des applications du BIA par l'unité ministérielle responsable de la gestion des ressources informationnelles afin d'assurer la stabilité de l'entretien ainsi que l'évolution et le développement des systèmes informatiques requis pour assurer les activités du BIA;
- réalisation de travaux de normalisation des ordinateurs mis à la disposition des employés et des applications du Ministère au système d'exploitation Windows 7. Ce projet fait suite à l'annonce de Microsoft selon laquelle l'entreprise n'offrira plus de soutien pour son système d'exploitation XP en mars 2014. Le système d'exploitation XP est actuellement utilisé par l'ensemble des employés du Ministère et par de nombreux organismes publics. Compte tenu du défi considérable résidant dans le changement de système d'exploitation, le Secrétariat du Conseil du trésor a décidé de suspendre les travaux en cours pour réfléchir et arriver à une position d'ensemble sur la stratégie gouvernementale à adopter;
- modernisation de l'application « cumulateur de temps ». Mise en œuvre en 1999, l'application est obsolète en plus de présenter des problèmes techniques. Cet outil de saisie du temps travaillé est utilisé par plus de 1 500 employés du Ministère, principalement dans les palais de justice, où les horaires du personnel sont souvent variables. Le principal enjeu est de fournir des données exactes pour le calcul des paies de ces employés et de minimiser le temps des ressources allouées pour le contrôle de qualité de ces horaires;
- commencement des travaux de mise à niveau de l'infrastructure applicative (MANIA) du Ministère. Ce projet vise notamment à s'assurer de la sécurité et de la confidentialité des données du Ministère et de la capacité des infrastructures applicatives à répondre à la demande de sa clientèle;
- bonification du module de gestion du dossier client et intégration au système téléphonique dans le secteur des registres et de la certification. Ce projet comprend notamment une bonification du module de gestion des dossiers clients et son intégration au système téléphonique. Une fois l'implantation de ce projet terminée, le personnel du secteur des registres disposera d'un portrait d'ensemble de ses clients et de ses interactions avec les services des registres et de la certification. Cette vision lui permettra de bien comprendre le comportement des clients et de leur proposer des améliorations à valeur ajoutée;

- poursuite de travaux de la phase 1 du projet visant l'évolution de la solution de gestion des infractions et de la perception des amendes (SGIPA) afin d'assurer la continuité et la qualité des services aux citoyens et aux partenaires. Ces travaux ont notamment porté sur la définition d'une solution pour le remplacement des lecteurs de cartes à puce servant à l'authentification de l'utilisateur et à la signature numérique. De plus, des travaux ont été entrepris pour améliorer la performance et la qualité du système de numérisation des constats et des rapports d'infraction, lesquels enregistrent une augmentation constante au cours des dernières années;
- poursuite du projet de greffe virtuel dont le but est de modifier les façons de faire au greffe pénal central. Le fait de rendre les jugements au moyen des nouvelles technologies de l'information entraînera une réduction des délais de traitement des constats d'infraction;
- poursuite des travaux de mitigation de la plateforme intermédiaire. Ce projet vise à faire migrer certains systèmes et applications désuets qui sont essentiels à la mission du Ministère vers des technologies plus modernes. Les bénéfices de la migration des systèmes vers des systèmes plus modernes découlent principalement des gains relatifs à la convivialité accrue de la nouvelle technologie et à l'amélioration de la productivité des utilisateurs qui s'ensuit. De plus, les améliorations apportées aux applications et à leur documentation favoriseront leur évolution d'une façon plus naturelle et à moindre coût. Il en résultera aussi des économies quant à leur entretien et à leur intégration à d'autres systèmes;
- achèvement des travaux de normalisation des infrastructures technologiques visant la mise à niveau des serveurs, des infrastructures réseau, des unités de stockage et des alimentations sans interruption en cas de manque d'électricité dans les bureaux et salles de visioconférence de Montréal et de Québec. Ces travaux assureront la pérennité des systèmes informatiques dans tout le Ministère;
- implantation d'une nouvelle infrastructure de stockage de l'information numérique (SAN) pour les systèmes de mission du secteur des registres. La solution mise en place permet d'assurer la continuité des affaires du secteur des registres et le respect de ses obligations légales et réglementaires. Elle permet également d'éliminer les serveurs physiques servant d'unité de stockage et d'augmenter la capacité de virtualisation, ce qui génère des économies sur les coûts d'entretien, de consommation, d'espace de plancher et de climatisation.

Les renseignements apparaissant au tableau qui suit portent sur les projets de développement ainsi que sur les activités d'encadrement et de continuité en matière de ressources informationnelles.

Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2012-2013

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS (000 $)	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS (000 $)	ÉCARTS
Total des activités d'encadrement	2 248,3	3 780,3	(1 532,0)
Total des activités de continuité	30 382,4	25 939,5	4 442,9
Total des projets	19 525,7	5 446,2	14 079,5

À l'automne 2012, le Ministère a mené une réflexion afin de repositionner le portefeuille de projets envisagés en ressources informationnelles pour 2012-2013. À cette occasion, il s'est questionné sur la faisabilité des projets relativement à leurs coûts et à la capacité organisationnelle de les mener à terme. Cet exercice l'a conduit à prioriser les projets devant être poursuivis et à reporter ceux qui ne peuvent l'être ou même à y renoncer. C'est ce qui explique les écarts entre les sommes initialement prévues au poste de dépenses et d'investissements.

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

La présente section porte sur les résultats des activités du Ministère liées à certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes. Elle comprend un état de la situation de ces exigences pour l'année 2012-2013. Ces exigences concernent :

- l'accès à l'égalité dans la fonction publique;
- l'accessibilité du Web;
- les résultats au regard du Plan d'action de développement durable 2009-2013;
- la contribution du Ministère au Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 et au Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015;
- l'application de la politique relative à la langue française;
- la protection des renseignements personnels;
- la *Politique de financement des services publics*;
- le partage des produits de la criminalité;
- la destruction des armes à feu confisquées;
- la mise à jour des lois et des règlements;
- le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.

L'accès à l'égalité dans la fonction publique

Les programmes d'accès à l'égalité du gouvernement du Québec visent à accroître la présence des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des femmes au sein de la fonction publique. Le Ministère participe à l'atteinte des objectifs de ces programmes. Les résultats ministériels concernant l'embauche et la représentativité de ces groupes cibles sont présentés dans les tableaux qui suivent.

1. DONNÉES GLOBALES

Embauche totale au cours de la période 2012-2013

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	101	557	135	69

Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2013[1]

Effectif total (personnes)	1 875

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice 2012-2013.

2. MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2012-2013

Rappel de l'objectif : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires parmi les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2012-2013	EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2012-2013					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	%
Régulier	101	17	1	1	2	21	20,8
Occasionnel	557	101	5	0	2	108	19,4
Étudiant	135	7	2	0	1	10	7,4
Stagiaire	69	7	1	0	0	8	11,6

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année[1]

	RÉGULIER (%)	OCCASIONNEL (%)	ÉTUDIANT (%)	STAGIAIRE (%)
2010-2011	19,8	19,3	17,0	11,4
2011-2012	9,5	17,5	0,9	2,1
2012-2013	20,8	19,4	7,4	11,6

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année[1]

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de 2 % de l'effectif régulier.

GROUPE CIBLE	2013		2012		2011	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	80	4,3	76	4,0	68	3,5
Anglophones	24	1,3	23	1,2	24	1,2
Autochtones	8	0,4	9	0,5	10	0,5
Personnes handicapées	20	1,1	19	1,0	18	0,9

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2013[1]

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	3	2,1	28	4,5	17	3,8	32	4,8	0	0,0	80	4,3
Anglophones	1	0,7	5	0,8	9	2,0	9	1,3	0	0,0	24	1,3
Autochtones	0	0,0	3	0,5	2	0,4	3	0,4	0	0,0	8	0,4
Personnes handicapées	1	0,7	5	0,8	1	0,2	13	1,9	0	0,0	20	1,1

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice.

3. FEMMES

Taux d'embauche des femmes en 2012-2013 par statut d'emploi

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	82	454	92	39	667
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2012-2013	9,5 %	52,7 %	10,7 %	4,5 %	77,4 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2013[1]

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	142	619	446	667	1	1 875
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	83	373	360	601	0	1 417
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	58,5 %	60,3 %	80,7 %	90,1 %	0,0 %	75,6 %

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice.

4. MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), le gouvernement du Québec offre la possibilité à ces personnes d'effectuer un stage d'une année au sein de la fonction publique. En participant au programme, celles-ci bénéficient d'un encadrement leur permettant d'acquérir les compétences nécessaires pour y occuper ensuite un emploi. Le Secrétariat du Conseil du trésor est responsable de l'élaboration et du financement du programme, tandis que le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) l'administre.

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	AUTOMNE 2012 (COHORTES 2013)	AUTOMNE 2011 (COHORTES 2012)	AUTOMNE 2010 (COHORTES 2011)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	2	1	2

	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	1	2

Autres mesures ou actions en 2012-2013

MESURE OU ACTION	2012-2013	
	GROUPE CIBLE VISÉ	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Présentation du PDEIPH aux nouveaux gestionnaires lors de la séance d'accueil	Personnes handicapées	11

L'accessibilité du Web

La grande majorité des fichiers téléchargeables du site Internet ministériel répondent aux standards sur l'accessibilité du Web. Les exceptions concernent les documents numérisés, les fichiers contenant des tableaux complexes, les vidéos et les applications Web. Plus généralement, le problème posé notamment par les fichiers qui ne répondent pas aux standards d'accessibilité découle du fait que le site Internet est dépassé techniquement : la programmation qui supporte les pages du site ne permet pas d'ajouter aux standards les balises minimales nécessaires à la mise à niveau. La réalisation de la refonte prévue corrigera ce problème. Le site intranet, quant à lui, comporte également des limitations technologiques importantes et les documents qu'il contient ne répondent pas aux standards applicables.

Les résultats 2012-2013 au regard du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*

Dans son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*, le Ministère s'est engagé à contribuer à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* en menant des actions qui se traduisent par des gestes qui favoriseront l'atteinte des différents objectifs qu'il s'est fixés. Ces actions s'inscrivent dans le prolongement de certains efforts déjà amorcés et proposent de nouvelles activités propices à l'émergence et au renforcement d'une culture de développement durable au Ministère. Pour plus d'information, voir le plan d'action à l'adresse justice.gouv.qc.ca.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre	Promouvoir une culture de développement durable auprès des employés du Ministère

ACTION 1 **Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique***

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013
Pourcentage des membres du personnel joints par les activités de sensibilisation[1, 2]	80 % des membres du personnel joints par des activités de sensibilisation au 31 mars 2011	Cible atteinte : 90,1 % des membres du personnel joints en 2010-2011 1 activité à réaliser : sensibilisation lors du Forum des gestionnaires[2]
Pourcentage des membres du personnel formés à la démarche de développement durable[1]	50 % des clientèles ciblées formées à la démarche de développement durable au 31 mars 2013	Cible atteinte 64,6 % du personnel ciblé a reçu une formation[1]

Gestes associés aux indicateurs

[1] Production et mise en œuvre d'un plan de sensibilisation et de formation du personnel à la démarche de développement durable	Quatre séances de formation ont eu lieu du 13 novembre au 12 décembre 2012. Au total, 130 personnes y ont participé, dont 115 faisaient partie du personnel ciblé, soit 64,6 % du total du personnel ciblé. Le personnel à former devait au préalable suivre une formation interactive sur la démarche de prise en compte des principes de développement durable. Cette formation a ensuite été publiée dans l'intranet ministériel; tous les employés y ont donc accès.
[2] Sensibilisation des gestionnaires aux enjeux du développement durable lors du Forum des gestionnaires	Le dépliant intitulé *Loi sur le développement durable – Les principes* a été remis à chacun des participants au Forum des gestionnaires 2012, afin que ces derniers soient sensibilisés à l'ensemble des principes de développement durable à prendre en compte dans leurs actions.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement	Maintenir et améliorer la santé physique et psychologique du personnel

ACTION 2 **Favoriser le maintien et l'amélioration d'un environnement de travail propice à la santé, à la sécurité et à la qualité de vie**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre	4 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte en 2010-2011 : 5 activités au total ont été mises en œuvre

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux	Promouvoir la gestion environnementale et favoriser l'adoption de pratiques d'acquisitions écoresponsables au sein du Ministère

ACTION 3 **Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la *Politique pour un gouvernement responsable***

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013
État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale[1]	Cadre de gestion environnementale mis en œuvre au 31 mars 2013	Mise en œuvre du *Cadre de gestion environnementale 2011-2014* en cours
Nombre de pratiques ou activités mises en œuvre[2]	4 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte en 2010-2011 : 5 activités au total ont été mises en œuvre 1 activité supplémentaire en cours : plan de navettage durable[2]

Gestes associés aux indicateurs

[1] Constitution d'un groupe de travail pour planifier et réaliser la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale du Ministère

Mise en œuvre du *Cadre de gestion environnementale 2011-2014*, notamment par les gestes suivants :

- l'achat, lorsque cela a été possible, de papiers et de cartons recyclés contenant des fibres postconsommation;
- l'utilisation de papier contenant des fibres postconsommation dans les contrats d'impression que le Ministère accorde;
- l'achat d'ordinateurs et d'écrans répondant à la norme environnementale EPEAT (Electronic Product Environmental Assesment Tool);
- l'achat d'appareils électroniques à faible consommation d'énergie;
- la récupération des cartouches d'encre usées.

[2] Production au Ministère d'un plan de navettage durable

Plusieurs actions du *Plan de navettage durable* ont été réalisées, notamment :

- l'ajout de supports à vélo et de casiers à vélo;
- l'installation de douches et de casiers de vêtements;
- la promotion de l'utilisation d'un logiciel visant à faciliter le jumelage à des fins de covoiturage;
- la diffusion d'information sur les programmes de fidélité des transports en commun;
- l'adoption d'une politique de retour garanti à domicile visant à favoriser l'utilisation de modes de transport alternatifs par les employés du ministère pour se rendre au travail.

Ces actions contribuent à l'application de la mesure 17 (exiger que chaque ministère développe un programme visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre occasionnées par les déplacements des employés pour se rendre au travail) du *Plan d'action 2006-2012 — Le Québec et les changements climatiques*, du gouvernement du Québec, en encourageant les modes de transport émettant le moins de gaz à effet de serre (la marche, le vélo, le transport en commun et le covoiturage).

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables	Favoriser le maintien et le développement des compétences du personnel

ACTION 4 **Poursuivre la mise en œuvre de pratiques ou d'activités visant à maintenir et à développer les compétences du personnel**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre	3 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte en 2010-2011 : 7 activités au total ont été mises en œuvre

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé	Favoriser l'amélioration de la performance du Ministère

ACTION 5 **Mettre en œuvre des pratiques ou activités contribuant à améliorer la performance du Ministère**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre[1, 2, 3]	3 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Poursuite de 2 activités
Gestes associés aux indicateurs		
[1] Poursuite des travaux liés au projet de système intégré d'information de justice (SIIJ)	Les autorités gouvernementales ont décidé, en février 2012, de mettre fin au projet SIIJ.	
[2] Réorganisation administrative des services juridiques sur le plan gouvernemental	Poursuite de l'activité (pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 32).	
[3] Forum d'échange avec les universités (anciennement sous l'appellation « Constitution d'une table d'échanges sur la recherche en droit »)	En 2012-2013, après entente entre les représentants du Ministère et de l'Université Laval, des travaux visant la confection d'un registre des recherches effectuées, notamment des articles de doctrine ou des mémoires publiés ont été réalisés. Le Ministère a par ailleurs poursuivi sa participation aux travaux du laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal ainsi qu'aux travaux du conseil des partenaires de l'Institut national de recherche scientifique (INRS).	

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience	Maintenir et améliorer l'accessibilité à des services de justice

ACTION 6 **Améliorer la prestation électronique de services et développer de nouveaux services en ligne**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013
Nombre de nouveaux services en ligne développés(1)	2 trousses mises en ligne au 31 mars 2012	2e trousse mise en ligne
Étape franchie selon les différents livrables du projet(2)	Prestation électronique de services mise en production pour le 31 mars 2014	2e étape du projet en cours : préparation du dossier justificatif

Gestes associés à l'indicateur

(1) Mise en ligne de plusieurs trousses d'aide aux citoyens	Mise en ligne de la 2e trousse d'aide aux citoyens, soit le formulaire interactif de réponse aux petites créances à l'intention des défendeurs.
(2) Développement d'une prestation électronique de services pour la délivrance numérique de documents en matière de registres et de certification à la clientèle du Ministère	Réalisation de travaux préalables à la création d'un portail pour permettre à la clientèle du registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) d'obtenir en ligne ses états certifiés (définition des orientations, processus d'affaires, principes de fonctionnement et élaboration de l'architecture fonctionnelle de la solution).

ACTION 7 **Favoriser la mise en œuvre d'activités visant à assurer le rayonnement des services de justice partout sur le territoire**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013
Nombre d'activités mises en œuvre(1)	3 activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte Tenue des *Rendez-vous avec la justice 2012*, pour un total de 3 activités réalisées

Geste associé à l'indicateur

(1) Mise en œuvre des *Rendez-vous avec la justice*	Pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 20.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions	Favoriser, en collaboration avec les partenaires, la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les orientations du Ministère

ACTION 8 **Mettre en œuvre, en collaboration avec les partenaires, des pratiques ou activités visant à favoriser la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les orientations du Ministère**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre	3 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte en 2011-2012 3 activités ont été mises en œuvre

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale	Faciliter l'accès au système de justice pour le citoyen

ACTION 9 **Mettre en œuvre des pratiques ou activités visant à informer le citoyen afin qu'il se familiarise avec le système de justice**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre	2 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte en 2010-2011 : création de 2 centres de justice de proximité et ajout d'un autre en 2011-2012

Action 10 **Mettre en œuvre des mesures visant à simplifier le processus judiciaire**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2012-2013
Nombre de mesures mises en œuvre(1)	2 mesures mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte 2e mesure mise en œuvre : déploiement des séances de parentalité après la rupture dans les 42 palais de justice où siège la Cour supérieure
Geste associé à l'indicateur (1) Déploiement des séances de parentalité après la rupture dans les 42 palais de justice où siège la Cour supérieure	Pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 15.	

L'égalité entre les femmes et les hommes

Dans le cadre du *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015*, le Ministère s'est engagé à rendre public le *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence* conjugale et à en assurer la mise en œuvre. Ce plan a été dévoilé le 6 décembre dernier. La réalisation de 47 des 135 engagements pris par 9 ministères dans ce plan est sous la responsabilité du ministère de la Justice. Les 135 engagements y sont présentés en deux volets : le premier contient 100 mesures applicables à l'ensemble de la population et le second, 35 mesures destinées spécialement aux autochtones.

Ce nouveau plan d'action vise à renforcer l'action gouvernementale auprès des personnes vivant dans un contexte de vulnérabilité par rapport à la violence conjugale, notamment les personnes âgées, handicapées, immigrantes, issues des communautés culturelles, lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres. Le Ministère et le Secrétariat à la condition féminine du MESS sont conjointement responsables de la coordination gouvernementale et de la suite à donner aux engagements contractés dans ce plan d'action.

Le Ministère s'est également engagé à poursuivre l'exécution du *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle et à en faire un bilan*. Le Ministère et le Secrétariat à la condition féminine du MESS sont conjointement responsables de la coordination gouvernementale et de la mise en œuvre des engagements de ce plan d'action. En 2012-2013, le Ministère a entrepris des travaux visant l'établissement d'un état de situation sur la mise en œuvre de ce plan, pour la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre 2012.

Par ailleurs, le gouvernement du Québec a fait de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) l'approche transversale de la politique en matière d'égalité entre les femmes et les hommes. Dans le cadre du *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015*, le Ministère s'est engagé à prendre en considération l'ADS au moment de la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie*. Ce dernier intègre l'ADS dans une majorité d'actions. En effet, 33 des 60 actions de ce plan tiennent compte des réalités et des besoins différenciés en fonction des diverses populations de minorités sexuelles : personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres (LGBT). Plusieurs de ces 33 actions ont été concrétisées en 2011-2012 par les ministères et organismes qui s'étaient engagés à appliquer cette approche, notamment :

- le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) a effectué la mise à jour du guide d'information Réalités juridiques et sociales de l'homosexualité et de la transsexualité dans les principaux pays d'origine des nouveaux arrivants au Québec. Cette mise à jour a été réalisée en faisant appel à l'ADS;
- les réalités différenciées selon les diverses populations de minorités sexuelles sont prises en considération dans la préparation de la formation de base sur l'homophobie et les réalités interculturelles. Cette formation s'adresse aux professeurs de français du MICC ainsi qu'aux intervenants communautaires qui travaillent à l'établissement des nouveaux arrivants;
- le portrait sociodémographique des populations de minorités sexuelles, que le Secrétariat à la condition féminine a fait établir, tient compte des réalités différenciées des personnes lesbiennes, gaies et bisexuelles;
- l'Université du Québec à Montréal (UQAM) a mis en place une chaire de recherche sur l'homophobie. Celle-ci a tenu compte des besoins différenciés en fonction des personnes LGBT en choisissant deux grandes thématiques prioritaires de recherche, soit :
  - les conséquences de l'homophobie sur la santé physique, mentale et sexuelle;
  - le phénomène de l'exclusion sociale des minorités sexuelles, notamment des personnes lesbiennes et des personnes d'origine ethnoculturelle qui subissent des discriminations basées sur l'orientation sexuelle et le racisme, et les solutions pour l'enrayer.

Enfin, il est bon de rappeler que l'ADS fait partie intégrante des travaux de reddition de comptes du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie* menés par le comité de suivi interministériel.

L'application de la politique relative à la langue française

Conformément à la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, adoptée en 1996 par le Conseil des ministres, le Ministère s'est doté d'une politique linguistique approuvée par l'Office québécois de la langue française. La version définitive de cette politique a été entérinée en 1998 par les autorités ministérielles et est accessible à tout le personnel sur le site intranet.

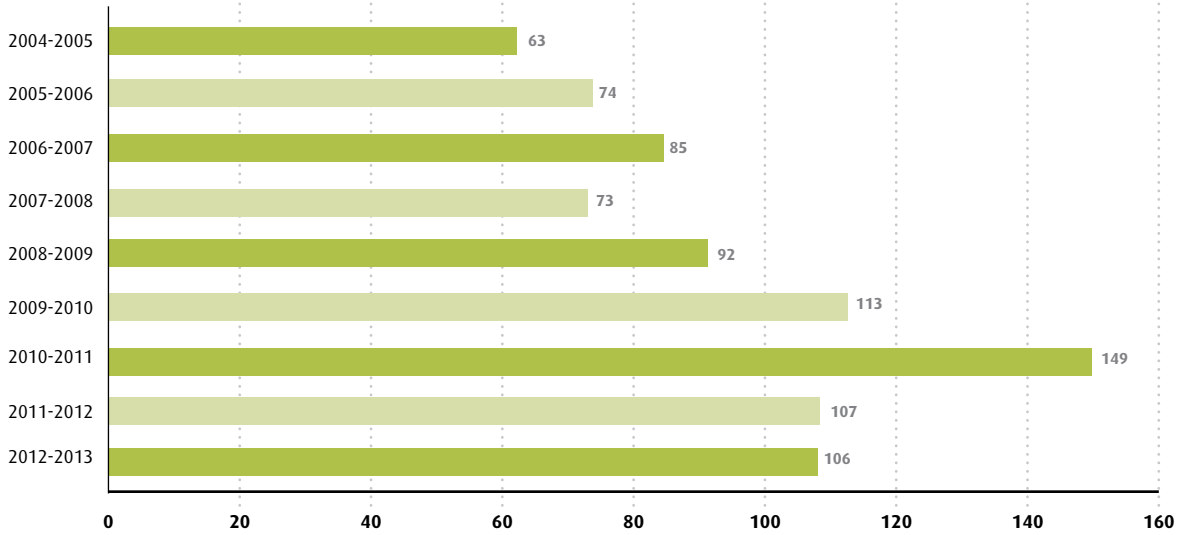
Dans toutes les unités administratives, le personnel doit respecter la politique du Ministère relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Ainsi, cette année encore, une attention particulière a été portée à la rédaction des lois et des règlements pour s'assurer de leur harmonisation avec les objectifs de la Charte de la langue française et avec ceux inhérents à l'usage d'un français de qualité. Pour sa part, le Ministère a eu recours aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue utilisée dans certains textes diffusés auprès du public.

La protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice 2012-2013, le Ministère a reçu 106 demandes d'accès à des documents. Comme le montre la figure qui suit, cela représente un nombre de demandes similaire à celui de l'année précédente et une augmentation de 12,2 % par rapport à la moyenne générale des exercices financiers de 2004-2005 à 2011-2012. Ces demandes étaient formulées expressément en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Durant ce même exercice, 110 demandes d'accès à des documents (dont 7 demandes qui avaient été reçues en 2011-2012) ont obtenu une réponse de la part du Ministère dans le cadre de la Loi.

Évolution des demandes d'accès à l'information pour la période de 2004-2005 à 2012-2013



Parmi les 110 demandes d'accès traitées par le personnel du Ministère en 2012-2013, 21 (19,1 %) concernaient des documents relevant de la compétence d'un autre organisme et 19 (17,3 %) concernaient des documents inexistants au Ministère. Par ailleurs, 62,7 % des demandes traitées ont reçu une réponse à l'intérieur d'un délai de 20 jours civils. Le délai moyen de traitement des demandes d'accès en 2012-2013 a été de 15,3 jours. En outre, toutes les demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours civils, à l'exception d'une seule. En effet, la Loi prévoit qu'une réponse doit être donnée au demandeur dans les 20 jours, et que ce délai peut être prolongé d'une période n'excédant pas 10 jours.

Les demandes reçues provenaient principalement de journalistes (37,7 %) et de particuliers (28,3 %). Toutes les demandes traitées visaient l'accès à des documents administratifs, à l'exception d'une seule qui concernait l'accès à des renseignements judiciaires. En 2012-2013, aucun dossier n'a fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

Bilan concernant le traitement des demandes d'accès à l'information pour 2012-2013

STATUT DES DEMANDES	NOMBRE DE DEMANDES	%
Dossiers reçus en 2012-2013	106	
Dossiers traités (reçus en 2012-2013)	103	93,6
Dossiers traités (reçus en 2011-2012)	7	6,4
Total des demandes traitées	**110**	**100,0**
NATURE DES RÉPONSES FOURNIES (DEMANDES TRAITÉES)	**NOMBRE DE DEMANDES**	**%**
Transmission intégrale des documents	46	41,8
Transmission partielle des documents	5	4,5
Refus de transmettre les documents	16	14,5
Responsabilité d'un autre organisme (art. 47)	21	19,1
Documents inexistants	19	17,3
Autres motifs	3	2,8
Total des demandes traitées	**110**	**100,0**

Conformément à l'article 2 (2°) du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels s'est réuni à trois reprises en 2012-2013.

Toujours au cours de l'exercice 2012-2013, diverses activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ont été réalisées, entre autres :

- la diffusion des règles et des annexes modifiées de la procédure ministérielle de protection des renseignements personnels en matière de sondages effectués par le Ministère ou par l'un de ses contractants;
- l'examen, par le comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, de la conformité de quatre projets de sondage à la lumière des règles de procédure ministérielles de protection des renseignements personnels en matière de sondages;
- des interventions (rencontres, conseils, etc.) de la responsable de l'accès à l'information auprès du personnel chargé d'appliquer des mesures de protection des renseignements personnels au Ministère;
- la participation de la responsable de l'accès du Ministère à divers comités, lesquels se sont notamment penchés sur le caviardage des décisions, la sécurité de l'information, etc.

Le Ministère assure également le soutien juridique en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels pour l'ensemble des ministères. Depuis plusieurs années, une table de concertation regroupant des juristes désignés par chacun des ministères est active sur le sujet. Au cours de l'exercice 2012-2013, ses membres se sont d'ailleurs réunis pour discuter de points d'intérêt communs et pour garantir une plus grande cohérence de l'action gouvernementale.

Finalement, diverses activités de sensibilisation du personnel à la protection des renseignements personnels ont été réalisées au cours de la période 2012-2013 :

- 38 sessions de sensibilisation auxquelles 454 personnes ont participé. La plupart des sessions suivies par le personnel en région ont été transmises par visioconférence. Une partie de la session portait sur les moyens de protéger les renseignements personnels tout au long des différentes phases de leur cycle de vie;
- une formation interactive présentée sous forme de questionnaire a été publiée en juin 2012 sur l'intranet à l'intention de tout le personnel;
- des messages de sensibilisation ont été diffusés à plus de 3 000 utilisateurs dès l'ouverture de leur poste de travail. Ces messages contenaient de l'information sur les accès non autorisés à de l'information et sur l'utilisation frauduleuse d'information et la protection des renseignements personnels ou confidentiels.

La *Politique de financement des services publics*

La *Politique de financement des services publics*, rendue publique par le gouvernement dans le cadre du budget 2009-2010, a pour objectif d'assurer la pérennité des services de l'État ainsi que leur accessibilité, afin d'améliorer le bien-être de la population québécoise. En vertu de cette politique, les ministères et organismes sont tenus de rendre compte de la tarification des biens et des services qu'ils fournissent à la population et aux entreprises. En ce qui concerne l'établissement des coûts des services tarifés par le Ministère ainsi que leurs modes de financement, consultez les pages 34 et 60.

Le partage des produits de la criminalité

Un décret établissant le partage du produit des biens confisqués en application du Code criminel et de certaines lois fédérales a été adopté en mars 1999. Les bénéficiaires des produits de la criminalité confisqués aux criminels sont :

- les ministères, organismes ou autres autorités desquels relèvent les corps de police qui participent aux opérations conduisant à la confiscation des biens;
- le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC);
- les organismes communautaires dont l'objet principal est la prévention de la criminalité, notamment auprès des jeunes;
- Info-Crime Québec et Info-Crime inc.

Advenant le cas où les sommes recueillies excèdent 5 M$, la moitié de la somme excédentaire est remise au ministère des Finances et de l'Économie de la manière prescrite.

En vertu de l'article 14 de la Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales (chapitre D-9.1.1), c'est le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) qui administre, pour le Procureur général, les biens saisis, bloqués ou confisqués. Quant à la responsabilité du partage, elle relève du ministre de la Justice.

Ainsi, en juin 2012, il y a eu partage d'un montant net de 11 960 551 $ provenant des biens confisqués entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012, ce qui porte le total partagé, depuis 1999, à 102 296 994 $. Le tableau suivant présente les bénéficiaires et les montants qui leur ont été octroyés en juin 2012.

Bénéficiaires et montants octroyés provenant des biens confisqués (en dollars)

BÉNÉFICIAIRE	2012-2013[1]	DEPUIS 1999
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	1 250 000 $	15 690 356 $
Organismes communautaires	1 250 000 $	15 690 356 $
Ministre des Finances et de l'Économie	3 480 276 $	19 770 239 $
Sûreté du Québec	2 873 266 $	15 480 454 $
Service de police de la Ville de Montréal	830 162 $	15 935 610 $
Escouades régionales mixtes	302 295 $	8 143 870 $
Autres municipalités et corps policiers	1 694 552 $	10 081 935 $
Info-Crime Québec et Info-Crime inc.	280 000 $	1 504 174 $
Total	**11 960 551 $**	**102 296 994 $**

1. Les résultats inscrits représentent le partage, effectué en juin 2012, des sommes recueillies au 31 mars 2012.

La destruction des armes à feu confisquées

Le contrôleur des armes à feu du Québec est une entité sous la responsabilité de la Sûreté du Québec. Conformément aux *Instructions du Procureur général du Québec relativement à la disposition des armes à feu, fausses armes à feu, munitions et dispositifs prohibés confisqués en application des dispositions du Code criminel* du 22 septembre 2008, il transmet au ministre de la Justice un rapport faisant état de la disposition des armes à feu et autres objets visés au cours de l'année financière. Le Ministère en fait ensuite rapport, conformément à l'article 27, alinéa 2, de la Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales.

Les données qui suivent portent sur les armes à feu et autres objets visés qui ont été confisqués par les corps policiers du Québec et confiés au Service du contrôle des armes à feu du Québec pour destruction, et ce, entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013. Les armes à feu ainsi détruites peuvent avoir été confisquées parce qu'elles étaient impliquées dans la commission d'une infraction criminelle, parce qu'elles étaient mal entreposées ou parce que leur propriétaire s'en est vu interdire la possession, à la suite d'une condamnation criminelle ou à des fins de prévention.

Armes à feu et autres objets visés, confisqués et détruits conformément aux instructions du Procureur général du Québec

	SANS RESTRICTION	PROHIBÉES	À AUTORISATION RESTREINTE	AUTRES[1]	TOTAL
Total 2012-2013	**696**	**123**	**63**	**58**	**940**
Total 2011-2012	707	212	126	66	1 111
Total 2010-2011	1 065	241	127	82	1 515

1. Comprend les arbalètes, les armes à air et les carcasses.

Les armes à feu et autres objets visés étant confisqués dans le cadre de dossiers judiciaires en matière criminelle, leur nombre est susceptible de varier d'une année à l'autre en fonction du volume et de la nature des dossiers. Depuis l'adoption des *Instructions du Procureur général du Québec*, ce sont 5 229 armes à feu (à l'exception des autres objets visés) qui ont été détruites au total et, ainsi, définitivement retirées de la circulation. De ce nombre, un peu plus de 75 % (4 031) sont des armes à feu sans restriction, c'est-à-dire des armes d'épaule.

La mise à jour des lois et des règlements

L'article 13 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec prévoit que le ministre de la Justice doit faire rapport de ses activités de mise à jour des lois et des règlements et, le cas échéant, de ses activités de refonte, dans le rapport annuel qu'il dépose à l'Assemblée nationale en application de la Loi sur le ministère de la Justice (chapitre M-19).

Aucune activité de refonte n'ayant eu lieu au cours de la dernière année, le ministre procède à la reddition de comptes de ses activités de mise à jour des lois et des règlements pour 2012-2013.

Les données des tableaux présentés en annexe 2 font état des lois et des règlements ayant fait l'objet de corrections en vertu du deuxième alinéa de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec.

En 2012-2013, le ministre a procédé à sept versements contenant des corrections apportées aux lois et à neuf versements contenant des corrections apportées aux règlements. Toutefois, si l'on prend en considération toutes les modifications apportées par le ministre aux lois et aux règlements en vertu de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec, ce sont, au total, 12 versements pour les lois et pour les règlements qui ont été effectués en 2012-2013. Le détail de ces versements se trouve dans la rubrique « Notes d'information », publiée sur le site Internet des Publications du Québec avant chaque mise à jour. Il y est précisé si seules des opérations courantes de mise à jour ont été effectuées ou si des corrections ont été apportées en vertu du deuxième alinéa de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

À l'automne 2009, au chapitre 2 de son rapport 2009-2010, le Vérificateur général du Québec a formulé au Ministère huit recommandations liées à ses constats concernant la veille des activités judiciaires, la tarification et le système intégré d'information de justice. Le Ministère a adhéré à toutes les recommandations et a effectué les suivis appropriés.

VEILLE DES ACTIVITÉS JUDICIAIRES DANS LES PALAIS

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2013
Revoir l'offre de services judiciaires en s'assurant que l'utilisation de chaque palais de justice est efficiente et que chacun est justifié en fonction des coûts qui y sont associés	En avril 2012, le Ministère a entériné un plan d'action comprenant divers projets en vue d'optimiser son offre de services judiciaires et de l'adapter aux citoyens. Pour plus d'information concernant les projets en cours de réalisation, voir l'objectif 3.2.1 du *Plan stratégique 2010-2015*, à la page 32. Par ailleurs, le Ministère réitère que son choix concernant la disponibilité des services de justice sur l'ensemble du territoire est un élément essentiel pour favoriser l'accès à la justice et au droit. C'est pourquoi le Ministère axe ses actions vers la réalisation de projets qui favorisent l'optimisation et l'utilisation efficiente de ses ressources.
Voir à ce que des objectifs précis, des cibles et des indicateurs soient établis relativement aux activités judiciaires, et voir à ce qu'un suivi régulier de ceux-ci ainsi qu'une reddition de comptes dans le rapport annuel soient effectués	Poursuite des travaux, entrepris par le Ministère de concert avec la magistrature, visant à définir des indicateurs de gestion portant sur les délais d'audition. En juillet 2012, le Ministère s'est doté d'un plan d'action en matière d'information de gestion, lequel comprend plusieurs mesures, dont les trois suivantes : • l'élaboration d'un tableau de bord sectoriel; • le développement d'un centre d'information; • la poursuite des travaux reliés à la cartographie des données judiciaires. Les travaux associés à ces mesures sont en cours de réalisation. Au cours de l'année, le Ministère a également réalisé un projet, en collaboration avec la magistrature, le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) et le ministère de la Sécurité publique (MSP), afin de combler des retards dans l'audition de causes en matière pénale et, ainsi, d'accélérer le traitement des dossiers afférents. Des indicateurs de gestion ont été élaborés afin de suivre la progression des dossiers traités, ce qui a grandement contribué à atteindre les objectifs fixés. Finalement, le Ministère a poursuivi ses efforts afin d'enrichir le rapport annuel de gestion d'indicateurs reflétant l'activité judiciaire dans les palais de justice. Ainsi, de nouveaux indicateurs en matière de petites créances se sont ajoutés cette année en sus de ceux présentés en matière criminelle dans le rapport annuel de l'année dernière. À cet égard, voir, en page 43, la section sur les informations relatives aux activités judiciaires.

TARIFICATION

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2013
Revoir les grilles tarifaires en visant leur allégement, et faciliter leur application	La révision en profondeur des grilles tarifaires s'inscrit dans la démarche ministérielle d'établissement des coûts de revient de ses activités. Cette démarche ministérielle est en cours. Pour une information détaillée à ce sujet, consultez les pages 34 et 60.
S'assurer de l'application des droits en fonction de la tarification en vigueur, par une supervision et un contrôle de la qualité	Une application informatique a été mise à la disposition des greffiers en 2011-2012 pour les aider à déterminer facilement les tarifs applicables lors du dépôt de différentes procédures civiles dans les greffes des palais de justice. Ce nouvel outil fournit aussi les données nécessaires au processus d'assurance qualité en matière d'application des tarifs, lequel est maintenant opérationnel depuis octobre 2012. Ce programme a fait l'objet d'un examen du Vérificateur général à l'automne 2012 et a reçu une mention satisfaisante de sa part. Cette vérification indique une nette amélioration en matière d'exactitude d'établissement des tarifs, soit un taux d'erreur de 9,0 %, comparativement à 23,0 % en 2009.

ANNEXES

ANNEXE 1
LES ORGANISMES RELEVANT DU MINISTRE DE LA JUSTICE

Au 31 mars 2013, neuf organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité du ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Les lignes qui suivent décrivent succinctement le mandat de ces organismes, qui font leur propre reddition de comptes. Pour obtenir plus de renseignements, notamment sur leur planification stratégique ou leur rapport annuel de gestion, il faut se reporter à leur site Web respectif, dont l'adresse apparaît à la suite de la présentation sommaire de leur mandat.

LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (CDPDJ)

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a pour mandat d'assurer la promotion et le respect des droits et libertés édictés par la Charte des droits et libertés de la personne. De même, la Commission doit assurer la promotion et le respect des droits de l'enfant reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

www.cdpdj.qc.ca

LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES (CSJ)

La Commission des services juridiques veille à ce que l'aide juridique soit fournie à toute personne admissible qui en fait la demande.

www.csj.qc.ca

LE CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE (CJA)

Le Conseil de la justice administrative est chargé de recevoir et d'examiner toute plainte déontologique portant sur la conduite des juges des tribunaux administratifs suivants : le Tribunal administratif du Québec, la Commission des lésions professionnelles, la Commission des relations du travail et la Régie du logement.

www.cja.gouv.qc.ca

LE DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES (DPCP)

Le Directeur des poursuites criminelles et pénales fournit, au nom de l'État, un service de poursuites criminelles et pénales indépendant, contribuant à assurer la protection de la société, dans le respect de l'intérêt public et des intérêts légitimes des victimes.

www.dpcp.gouv.qc.ca

LE FONDS D'AIDE AUX RECOURS COLLECTIFS (FARC)

Le Fonds d'aide aux recours collectifs a pour mandat de contribuer au financement des recours collectifs en première instance et en appel ainsi que de diffuser des informations relatives à l'exercice de ces recours.

www.farc.justice.gouv.qc.ca

L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC)

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application de lois sous sa responsabilité. Il a aussi pour mandat d'informer collectivement et individuellement les consommateurs, de les éduquer et de recevoir leurs plaintes. De plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation. Finalement, il représente les intérêts des consommateurs auprès d'organismes publics québécois, canadiens et internationaux.

www.opc.gouv.qc.ca

L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC (OPQ)

L'Office des professions du Québec a pour mission de veiller à ce que les professions s'exercent et se développent en offrant au public une garantie de compétence et d'intégrité.

www.opq.gouv.qc.ca

LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE (SOQUIJ)

La Société québécoise d'information juridique a pour mission de recueillir, d'analyser, de diffuser et de publier l'information juridique en provenance des tribunaux et des institutions; de présenter cette information au bénéfice de ses clients des milieux juridiques, des affaires et du travail ainsi que du public en général.

www.soquij.qc.ca

LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC (TAQ)

Le Tribunal administratif du Québec a pour fonction, dans les cas et les limites fixés par la Loi sur la justice administrative, de décider des recours exercés à l'encontre des décisions rendues par l'administration publique (ministères, régies, commissions, municipalités) et de fixer les indemnités en cas d'expropriation. Il agit également à titre de Commission d'examen des troubles mentaux.

www.taq.gouv.qc.ca

ANNEXE 2
LA MISE À JOUR DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS

Les tableaux qui suivent font état des lois et des règlements ayant fait l'objet de modifications en vertu du deuxième alinéa de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec. La mise à jour du recueil consiste à intégrer aux textes des lois et des règlements les abrogations, les remplacements, les ajouts et les autres modifications en vigueur qui leur sont apportés, soit par le Parlement, soit par le gouvernement ou une autre autorité réglementaire compétente. Elle consiste aussi à épurer les textes des dispositions désuètes ou dont l'objet est accompli, tout en assurant la cohérence de l'ensemble du recueil. Elle implique notamment le pouvoir de procéder, à droit constant, aux opérations suivantes :

- effectuer, dans les textes, les changements qu'exigent l'uniformité de la terminologie et la qualité de la langue utilisée;
- corriger des erreurs manifestes de référence, de saisie, de transcription ou de semblable nature;
- supprimer des éléments répétitifs ou préciser des énoncés par des renvois;
- apporter, si l'intention est par ailleurs manifeste, des corrections mineures aux textes pour effectuer une concordance, entre autres, entre leurs versions anglaise et française;
- actualiser dans les textes les montants, taux et autres données dont l'indexation, suivant un indice déterminé, est expressément prévue par la loi ou le règlement qui les porte.

Par ailleurs, la date de versement à laquelle ces tableaux font référence indique la date à laquelle les lois et règlements ainsi modifiés ont été transférés aux Publications du Québec. Un versement se réfère à une période déterminée par le Ministère, présentement mensuelle, au cours de laquelle des lois et des règlements ont été modifiés par une disposition législative ou réglementaire ou par une correction apportée par le Ministère en vertu des pouvoirs prévus à l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec. La période terminée, l'ensemble des lois et règlements touchés est transféré par le Ministère aux Publications du Québec, qui en assure la publication et la diffusion, à la date précisée dans la note d'information qui précède chaque mise à jour. Ces mises à jour régulières permettent au citoyen en général d'avoir accès au droit à jour.

Mise à jour[1] de lois en 2012-2013 (du 1er avril 2012 au 31 mars 2013)

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DE LA LOI CONCERNÉE	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
7 février 2013	Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (chapitre P-30.3) (français-anglais)	a. 5
24 janvier 2013	Code de la sécurité routière (chapitre C-24.2) (français-anglais)	a. 634.3, schedule I (anglais)
	Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (chapitre R-20) (français-anglais)	a. 83
8 novembre 2012	Loi sur le patrimoine culturel (chapitre P-9.002) (français-anglais)	a. 52
	Loi sur la protection sanitaire des animaux (chapitre P-42) (français-anglais)	a. 55.30
18 octobre 2012	Code de la sécurité routière (chapitre C-24.2) (français-anglais)	a. 592
	Loi électorale (chapitre E-3.3)	a. 564.2

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DE LA LOI CONCERNÉE	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
6 juillet 2012	Loi sur les assurances (chapitre A-32) (français-anglais)	a. 309
	Loi sur la justice administrative (chapitre J-3) (français-anglais)	annexe II
13 juin 2012	Charte de la ville de Montréal (chapitre C-11.4) (français-anglais)	a. 127
	Loi concernant les paramètres sectoriels de certaines mesures fiscales (chapitre P-5.1) (français-anglais)	annexe C, a. 5.9
4 avril 2012	Loi concernant les paramètres sectoriels de certaines mesures fiscales (chapitre P-5.1) (français-anglais)	annexe C, a. 5.8

1. Modifications apportées en vertu du deuxième alinéa de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec.

Mise à jour[1] de règlements en 2012-2013 (du 1er avril 2012 au 31 mars 2013)

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DU RÈGLEMENT CONCERNÉ	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
6 mars 2013	Règlement concernant la déclaration de l'employeur en matière d'équité salariale (chapitre E-12.001, r. 1) (français-anglais)	a. 1, 2
	Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère (chapitre Q-2, r. 15) (français-anglais)	annexe A.2
	Regulation 54-101 respecting Communication with Beneficial Owners of Securities of a Reporting Issuer (chapter V-1.1, r. 29)	ss. 1.1, 1.2, 2.3, 2.6, 2.15, 3.1, 4.1, 4.2, 4.7, 4.8, 5.3, 6.1, 6.2, 8.1, 10.4, Forms 54-101F1, 54-101F2, 54-101F3, 54-101F4, 54-101F6, 54-101F7
18 janvier 2013	Regulation respecting records, books and registers, trust accounting and inspection of brokers and agencies (chapter C-73.2, r. 4)	s. 1
	Règlement sur la déclaration obligatoire de certaines émissions de contaminants dans l'atmosphère (chapitre Q-2, r. 15) (français-anglais)	annexe A.2
	Regulation respecting a cap-and-trade system for greenhouse gas emission allowances (chapter Q-2, r. 46.1)	schedule D
	Regulation respecting supplemental pensions plans affected by the arrangement regarding AbitibiBowater Inc. under the Companies' Creditors Arrangement Act (chapter R-15.1, r. 6.1)	subdivision 6
6 décembre 2012	Règlement sur les contrats et formulaires (chapitre C-73.2, r. 2.1)	a. 24
	Règlement sur les consultants en immigration (chapitre I-0.2, r. 0.1) (français-anglais)	a. 5, 6
8 novembre 2012	Règlement sur la forme des constats d'infraction (chapitre C-25.1, r. 1) (français-anglais)	annexes I, II, III, IV

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DU RÈGLEMENT CONCERNÉ	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
3 octobre 2012	Règlement sur la forme des constats d'infraction (chapitre C-25.1, r. 1) (français-anglais)	annexe I
	Règlement sur les activités visées à l'article 31 de la Loi médicale qui peuvent être exercées par des classes de personnes autres que des médecins (chapitre M-9, r. 13)	annexe II
	Règlement sur la protection et la réhabilitation des terrains (chapitre Q-2, r. 37) (français-anglais)	annexes III, IV
5 juillet 2012	Règlement sur la garantie de responsabilité financière des acheteurs de veaux d'embouche (chapitre M-35.1, r. 154)	a. 8
13 juin 2012	Regulation respecting certain professional activities that may be engaged in by an athletic therapist (chapter M-9, r. 11.1)	ss. 1 to 6
	Regulation respecting certain terms of employment applicable to senior administrators of agencies and of public health and social services institutions (chapter S-4.2, r. 5.2)	s. 131
3 mai 2012	Règlement sur l'enregistrement des exploitations agricoles et sur le paiement des taxes foncières (chapitre M-14, r. 1) (français-anglais)	a. 12
4 avril 2012	Regulation respecting the terms and conditions of deposits, funds and portfolios of the Caisse de dépôt et placement du Québec (chapter C-2, r. 0.1)	s. 5, schedule A
	Règlement sur la protection et la réhabilitation des terrains (chapitre Q-2, r. 37) (français-anglais)	annexes III, IV

1. Modifications apportées en vertu du deuxième alinéa de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2012 · 2013

Bureau des infractions et amendes

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé BIA.

Ce rapport rend compte des réalisations du BIA à l'égard de son *Plan d'action annuel 2012-2013*. Il fait également état des efforts constants déployés par l'ensemble des employés du BIA pour atteindre les objectifs et les cibles de résultats de ce plan.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le BIA a reçu et traité un nombre croissant de rapports d'infraction généraux et de constats portatifs, affichant une hausse pour une troisième année d'affilée. Cette volumétrie en augmentation a nécessité des adaptations constantes de la part du BIA et de son personnel dans le but d'atteindre ses objectifs.

En matière de services à la population, le volume d'appels téléphoniques et de demandes de divulgation de preuve est également en hausse. À cet égard, le BIA a atteint ou dépassé les cibles qu'il s'était fixées pour promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen.

Les résultats présentés dans ce rapport sont le fruit du travail soutenu et de la grande implication de tous les membres du personnel du BIA. Je profite de l'occasion pour souligner leur contribution et leur exprimer toute ma gratitude.

Le directeur général,

Jacques Vachon

Québec, le 12 septembre 2013

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction 93

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne 95

L'organisation 97

La mission 97

La clientèle 97

Les services 98

Les ressources disponibles et leur utilisation 99

L'effectif 99

Le budget 99

Les revenus et les recettes 100

Le volume des activités 100

Les résultats atteints au regard du *Plan d'action 2012-2013* du BIA 103

ORIENTATION 1
Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen 103

ORIENTATION 1
Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de services adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen 105

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 109

ANNEXE
Indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) exclus de la reddition de comptes 2012-2013 113

LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité ainsi que la présentation adéquate des résultats et de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2012-2013* du BIA et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la Déclaration de services aux citoyens, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

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

À mon avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

M. Jacques Vachon
Directeur général

Québec, le 12 septembre 2013

Les membres du comité de la direction du BIA au 31 mars 2013 :

M^me^ Marie-Andrée Allard
Directrice de la gestion des infractions

M^me^ Éliane Naud
Directrice du soutien aux opérations

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nathalie G. Drouin
Sous-ministre et sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Bureau des Infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2013. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

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

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

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Francine Asselin, CPA, CA

Québec, le 12 septembre 2013

L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique (chapitre A-6.01), une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2012-2013 a été déposé à l'Assemblée nationale. Il a servi de cadre de référence au BIA durant toute l'année. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le BIA effectue sa reddition de comptes. Quant aux résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du BIA, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes du directeur général du BIA à la sous-ministre et au ministre est réalisée au moyen du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2012-2013.

Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du BIA.

La mission

Le BIA a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (chapitre C-25.1). De plus, le BIA doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le BIA vise à assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État et il souhaite offrir un service de qualité à sa clientèle et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

De plus, pour exécuter pleinement sa mission, le BIA s'associe à différents intervenants tels que la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), l'Agence du revenu du Québec, le ministère des Finances et de l'Économie, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice.

La clientèle

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

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

Par ailleurs, le BIA compte près de 275 mandants, tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la SAAQ, cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au BIA des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

De plus, le BIA participe, à titre de mandataire, à la mise en œuvre de différentes ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement de certaines infractions pénales devant les cours municipales. Le BIA assure également le traitement de certaines contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

Les services

Le BIA offre les services suivants aux défendeurs :

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements;
- divulgation de la preuve;
- traitement des correspondances.

Le BIA offre les services suivants aux débiteurs :

- renseignements;
- traitement des paiements;
- lorsque les délais de paiement sont expirés, le percepteur des amendes peut mettre en œuvre différents moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale. Parmi ces recours, il peut :
  - convenir d'une entente de paiement;
  - pratiquer une saisie;
  - transmettre un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ lorsque le jugement découle d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
  - offrir des travaux compensatoires;
  - demander l'imposition d'une peine d'emprisonnement, selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende.

Le BIA offre les services suivants aux mandants :

- encadrement et soutien;
- traitement des constats signifiés et des rapports d'infraction;
- signification des constats d'infraction généraux aux défendeurs;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- information sur le suivi des dossiers d'infraction pénale.

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

Les données présentées dans les sections *L'effectif*, *Le budget* et *Les revenus et les recettes* sont comprises dans les données du rapport annuel du Ministère au regard des ressources humaines et budgétaires.

L'effectif

Au 31 mars 2013, le BIA disposait d'un effectif total de 199 employés, soit 183,98 équivalents temps complets (ETC).

Le budget

Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

ÉLÉMENT	2012-2013		2011-2012	ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)	VARIATION (%)
	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ[1]	DÉPENSES RÉELLES[2]	DÉPENSES RÉELLES[3]		
	(000 $)				
Rémunération	8 243	8 244	7 252	992	13,7
Fonctionnement[4]	3 022	2 461	2 651	(190)	(7,2)
Sous-total	**11 265**	**10 705**	**9 903**	**802**	**8,1**
Immobilisations	1 379	528	328	200	61,0
Total	**12 644**	**11 233**	**10 231**	**1 002**	**9,8**
Créances douteuses	5 000	6 294	5 224	1 070	20,5

1. Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. Ces données proviennent des comptes publics 2011-2012.
4. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du ministère de la Justice.

En 2012-2013, les dépenses de rémunération ont augmenté par rapport à celles de 2011-2012. Cette hausse s'explique par l'embauche d'ETC supplémentaires pour combler les retards accumulés dans l'audition des causes contestées en matière pénale, par l'amorce de la mise en place du traitement de dossiers pour de nouveaux mandants, ainsi que par l'accroissement du contrôle de la qualité nécessaire pour pallier la délivrance, par un mandant, de constats présentant un problème de numérotation.

Les dépenses de fonctionnement enregistrées en 2012-2013 ont diminué comparativement à celles de 2011-2012. Cette diminution est notamment attribuable au report ou à l'annulation d'achat de matériel bureautique et de certaines activités de formation du personnel à la suite de l'annonce de mesures de réduction des dépenses demandée par le Conseil du trésor pour l'exercice 2012-2013.

En ce qui concerne les dépenses effectuées en immobilisations, elles ont augmenté par rapport à celles de l'année précédente. Cette augmentation est directement reliée au projet de mise à niveau du système d'encaissement informatique.

L'augmentation de la dépense pour créances douteuses de 2012-2013 s'explique par l'augmentation des revenus depuis 2008-2009. En effet, les revenus de l'exercice 2008-2009 ont été particulièrement élevés par rapport à ceux de l'exercice précédent, et les revenus des années subséquentes se sont stabilisés, tout en étant supérieurs de près de 20 % par rapport à ceux de 2007-2008.

Les revenus et les recettes

Revenus[1] et recettes[2] (en millions de dollars)

ÉLÉMENT	AU 31 MARS			VARIATION 2013/2012	
	2013	2012	2011	M$	%
Revenus[3]	140,3	126,4	118,6	13,9	11,0
Recettes[3]	121,9	113,7	109,4	8,2	7,2

1. Ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.
2. Ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.
3. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus, ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

Les revenus et les recettes liés aux activités du BIA ont augmenté respectivement de 13,9 M$ et de 8,2 M$ par rapport au 31 mars 2012. Cette augmentation est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de constats et de rapports d'infraction ainsi qu'à l'augmentation des revenus provenant essentiellement des jugements découlant de l'application des lois autres que le Code de la sécurité routière. Le projet d'accélération du traitement des dossiers en matière pénale a contribué à la hausse de ces revenus.

Le volume des activités

LES INFRACTIONS

Volume des activités relatives aux infractions (à l'exception du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

ACTIVITÉ	2012-2013	2011-2012	2010-2011	VARIATION 2012-2013/2011-2012	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Constats d'infraction					
Reçus par le BIA	290 063	276 430	269 674	13 633	4,9
Traités dans les municipalités[1]	96 493	87 328	71 680	9 165	10,5
Sous-total	**386 556**	**363 758**	**341 354**	**22 798**	**6,3**
Rapports d'infraction					
Reçus par le BIA	77 857	71 846	65 273	6 011	8,4
Total des constats et rapports d'infraction	**464 413**	**435 604**	**406 627**	**28 809**	**6,6**
Constats d'infraction généraux délivrés par le BIA	**68 709**	**64 144**	**63 941**	**4 565**	**7,1**
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	**138 641**	**152 528**	**157 291**	**(13 887)**	**(9,1)**

1. Données préliminaires.

Dans l'ensemble, le volume d'activités relatives aux infractions enregistré en 2012-2013 affiche une légère hausse par rapport à celui de 2011-2012. De fait, le nombre de constats d'infraction reçus a augmenté de 4,9 %, comparativement à 2011-2012. Le nombre de constats d'infraction généraux délivrés a augmenté pour sa part de 7,1 % par rapport à l'exercice précédent.

Toutefois, au cours des trois derniers mois de l'année, le BIA a accru le contrôle de la qualité nécessaire pour pallier la délivrance, par un mandant, de constats présentant un problème de numérotation, ce qui a entraîné une augmentation des délais dans le transfert des dossiers à la Cour du Québec. À cet effet, on dénote une diminution dans le nombre de dossiers transférés à la cour. Finalement, les cours municipales ont traité un plus grand nombre de constats d'infraction, comparativement à 2011-2012.

Volume des activités relatives aux infractions (projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

ACTIVITÉ	2012-2013	2011-2012	2010-2011	VARIATION 2012-2013/2011-2012	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Rapports d'infraction reçus par le BIA	64 483	69 290	76 466	(4 807)	(6,9)
Constats d'infraction généraux délivrés par le BIA	64 189	69 048[1]	71 546[1]	(4 859)	(7,0)
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	9 248	12 653	19 444	(3 405)	(26,9)

1. Les données de 2011-2012 et 2010-2011 ont été rajustées pour uniformiser la représentation des données des deux tableaux portant sur la volumétrie relative aux infractions.

Le 19 août 2009, l'entrée en vigueur d'une modification au Code de la sécurité routière a permis l'utilisation des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges à quinze endroits accidentogènes du réseau routier, où il y a le plus de risques de dépassement de vitesse et de non-respect du feu rouge. Il est à noter qu'en février 2012, le gouvernement du Québec a confirmé l'utilisation permanente des radars photo et des appareils de surveillance aux feux rouges.

Le nombre de rapports d'infraction reçus et le nombre de constats d'infraction généraux délivrés par le BIA est en constante diminution, tendance qui se maintient pour l'année 2012-2013. Par ailleurs, pour cette même année, le nombre de dossiers transférés à la cour a connu une baisse considérable, comparativement à 2011-2012. Cette variation est attribuable à la diminution du nombre de constats d'infraction signifiés par le BIA et aux mesures mises en place par le BIA pour renforcer le contrôle de la qualité.

LES DOSSIERS EN PERCEPTION

CATÉGORIE	JUGEMENTS ENTRAÎNANT LA CONDAMNATION À UNE AMENDE				
	2012-2013	2011-2012	2010-2011	VARIATION 2012-2013/2011-2012	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	209 496	224 473	185 584	(14 977)	(6,7)
Provenant des cours municipales[1]	29 677	26 155	20 566	3 522	13,5
Sous-total – pénal	**239 173**	**250 628**	**206 150**	**(11 455)**	**(4,6)**
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec	32 879	30 435	30 842	2 444	8,0
TOTAL	**272 052**	**281 063**	**236 992**	**(9 011)**	**(3,2)**

1. Ces données sont rajustées annuellement pour tenir compte de l'état des dossiers, qui peut être modifié avec le temps.

Pour l'exercice financier 2012-2013, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a diminué de 3,2 % par rapport à l'exercice précédent. Cette légère diminution est attribuable principalement à la diminution du nombre de jugements reçus de la Cour du Québec en matière pénale, et ce, malgré l'augmentation du nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale provenant des cours municipales et en matière criminelle provenant de la Cour du Québec. Rappelons que pour l'exercice financier 2011-2012, il y avait eu une hausse considérable des jugements provenant de la Cour du Québec en matière pénale.

LES SERVICES À LA POPULATION

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre contact clients[1]

ÉLÉMENT	2012-2013	2011-2012	2010-2011	VARIATION 2012-2013/2011-2012	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Appels reçus	194 982	182 154	174 486	12 828	7,0
Moyenne quotidienne d'appels reçus	793	734	704	59	8,0
Appels traités	189 825	177 339	167 347	12 486	7,0
Moyenne quotidienne d'appels traités	772	715	675	57	8,0
RATIO DE PERFORMANCE (%)	**2012-2013**	**2011-2012**	**2010-2011**		
Abandons	2,7	2,6	4,1		
Appels traités par rapport aux appels reçus	97,3	97,4	95,9		

1. Ces données excluent plus de 152 000 appels traités dans les bureaux régionaux.

Au cours de l'exercice 2012-2013, le BIA a traité 97,3 % des 194 982 appels reçus, affichant ainsi un taux de traitement des appels semblable à celui de 2011-2012, et ce, malgré une augmentation de 12 828 appels. Pour sa part, le taux d'abandon de 2,7 % est presque identique à celui enregistré l'année précédente.

Cette bonne performance s'explique notamment par la formation continue donnée aux préposés aux renseignements ainsi que par le renforcement de l'application du programme d'écoute téléphonique permettant d'évaluer leurs compétences et de les parfaire au besoin.

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre contact clients pour le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »

ÉLÉMENT	2012-2013	2011-2012	2010-2011	VARIATION 2012-2013/2011-2012	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Appels reçus	20 855	18 314	17 747	2 541	13,9
Moyenne quotidienne d'appels reçus	85	74	72	11	14,9
Appels traités	20 458	17 957	17 181	2 501	14,0
Moyenne quotidienne d'appels traités	83	72	69	11	15,3
RATIO DE PERFORMANCE (%)	**2012-2013**	**2011-2012**	**2010-2011**		
Abandons	2,0	2,0	3,2		
Appels traités par rapport aux appels reçus	98,0	98,1	96,8		

Au cours de l'exercice 2012-2013, le nombre d'appels a légèrement augmenté. Malgré cela, le taux de réponse des appels traités a peu fluctué, passant de 98,1 % à 98,0 %, alors que le taux d'abandon s'est maintenu à 2,0 %. Cette performance s'explique aussi par la formation continue donnée aux préposés aux renseignements, mais aussi par le fait que le formulaire de déclaration, qui permet au propriétaire d'un véhicule d'en identifier le conducteur ou le locataire, n'est plus envoyé systématiquement par la poste avec le constat. Ce formulaire est maintenant disponible en ligne sur le site Internet du BIA. Cette nouvelle façon de faire génère une économie de plus de 60 000 feuilles de papier annuellement.

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU *PLAN D'ACTION 2012-2013* DU BIA

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2012-2013 ont été déterminés en fonction des engagements qu'a pris le BIA dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*, dans son *Plan d'action 2012-2013* ainsi qu'en fonction des orientations stratégiques du Ministère. Certains des indicateurs qui suivent ont un caractère permanent et sont présentés d'un plan d'action à l'autre.

ORIENTATION 1

Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

AXE 1.1 Les relations avec les citoyens

OBJECTIF 1.1.1 **Améliorer l'accessibilité de nos services**

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
80[1]	80[1]	80[1]	Pourcentage des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu[1]	92,0	93,5	84,4

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

Le BIA a dépassé l'objectif d'accessibilité téléphonique qu'il s'était fixé pour l'année 2012-2013. À cet effet, il a répondu à 198 567 appels dans un délai de 2 minutes, ce qui représente 26 000 appels traités de plus que la cible. Cette excellente performance s'explique notamment par :

- une augmentation du temps passé à contrôler la qualité et à écouter les entretiens des préposés aux renseignements avec les citoyens. Cette activité a permis de mieux cibler les besoins de formation et d'information des préposés et d'y répondre afin de les aider à mieux servir les citoyens;
- une formation donnée à trois préposés afin de parfaire leur connaissance de la langue anglaise parlée, ce qui assure une meilleure répartition des appels téléphoniques entre les préposés aux renseignements;
- le maintien des rencontres périodiques de formation et d'information avec les préposés aux renseignements ainsi que la mise à jour des procédures de façon continue assurent des réponses uniformes, rapides et courtoises, ce qui améliore le rendement de cette équipe.

CIBLE			INDICATEUR	RÉSULTAT		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
30 jours	30 jours	45 jours	Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits au SGIPA[1]	30,9 jours	24,5 jours	17,4 jours

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

Au cours de l'exercice 2012-2013, le BIA a traité un peu plus de 10 700 demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction, soit près de 2 000 de plus qu'en 2011-2012. L'augmentation du délai de traitement de ces demandes, qui est de 6,4 jours par rapport à la dernière année financière, s'explique principalement par l'augmentation du nombre de demandes de divulgation de la preuve combinée à une hausse de plus de 20 000 appels traités comparativement à 2011-2012, ainsi qu'à un rehaussement du contrôle de la qualité de certains constats d'infraction plus complexes qui doit être effectué avant de traiter des demandes qui s'y rattachent.

OBJECTIF 1.1.2 Améliorer l'offre de services en ligne et en faire la promotion

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2012-2013	2011-2012		2012-2013	2011-2012
15	12	Pourcentage des paiements effectués par Internet et par la réponse vocale interactive	18,6	16,2

Le pourcentage d'utilisation des services de paiement par Internet et par la réponse vocale interactive est passé de 16,2 % en 2011-2012 à 18,6 % en 2012-2013, soit une augmentation de 2,4 % des paiements en ligne. Quant au pourcentage de paiements effectués par les contrevenants dans les institutions financières, il a été de 10,8 % au cours de l'exercice 2012-2013. Cette augmentation s'explique par les efforts que les préposés aux renseignements ont déployés pour inciter la clientèle à utiliser les modes de paiement électronique et de réponse vocale interactive. Une capsule d'information, diffusée par le système téléphonique pendant que les citoyens sont en attente, les renseigne également sur les moyens de paiement électronique possibles. La mise en évidence des moyens de paiement électronique au verso des correspondances transmises à la clientèle a aussi contribué à l'augmentation du taux de paiement en ligne enregistrée en 2012-2013.

ORIENTATION 2

Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de services adéquate, adaptée et de qualité au bénéfice du citoyen

AXE 2.1 La performance du BIA

OBJECTIF 2.1.1 **Traiter dans les délais les rapports d'infraction généraux (RIG) et les constats d'infraction provenant des mandants**

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
83	80	75	Pourcentage des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA	68,3	81,7	77,9

Le BIA n'a pas été en mesure d'atteindre la cible qu'il s'était fixée, laquelle consistait à augmenter la proportion de dossiers qu'il transmet à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai administratif de 90 jours après leur réception. En effet, le pourcentage des rapports d'infraction généraux reçus en 2012-2013 a augmenté de façon considérable par rapport à 2011-2012. Cette hausse a entraîné une augmentation des délais dans les activités de saisie, de numérisation et d'analyse. Le résultat obtenu s'explique également par l'augmentation des délais enregistrés dans le transfert des dossiers à la Cour du Québec durant les trois derniers mois de l'année, en raison du rehaussement des mesures de contrôle de la qualité à la suite de la délivrance, par un mandant, d'une série de constats présentant un problème de numérotation.

OBJECTIF 2.1.2 **Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence**

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
85	83	80	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé[1] a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception[2] au BIA	86,6	85,5	85,2

1. Les résultats fixés correspondent à :
   - une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
   - un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
   - un transfert de créances douteuses à une agence de recouvrement;
   - un solde nul.

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

Depuis 2010-2011, le BIA a choisi de rehausser sa cible dans une perspective d'amélioration de sa performance. La poursuite des efforts dans le traitement des nouveaux jugements a permis d'atteindre le résultat fixé pour plus de 203 000 jugements en 2012-2013, comparativement à environ 169 000 jugements en 2011-2012.

OBJECTIF 2.1.3 **Favoriser la réduction de l'inventaire des jugements à traiter**

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
>100	>100	90	Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière	98,9	97,7	100,6

En 2012-2013, afin de réduire l'inventaire des jugements à traiter, l'objectif de régler plus de jugements que le nombre de jugements reçus dans l'année a pratiquement été atteint. En effet, malgré les efforts fournis, l'objectif n'a pu être réalisé, notamment en raison d'un renouvellement de près de 16 % des effectifs lors de l'exercice 2012-2013. Ce renouvellement des effectifs a occasionné un ralentissement de la performance de l'organisation au cours de l'année.

OBJECTIF 2.1.4 **Limiter la dépense pour créances douteuses**

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
4,1	4,0	Moins de 4,5	Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des 4 dernières années	5,0	4,1	3,7

La dépense pour créances douteuses pour l'exercice 2012-2013 s'élève à 6,3 M$. Elle représente 5,0 % de la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années, ce qui est légèrement supérieur à la cible prévue.

OBJECTIF 2.1.5 **Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre**

CIBLE ($)			INDICATEUR	RÉSULTAT ($)		
2012-2013	2011-2012	2010-2011		2012-2013	2011-2012	2010-2011
15,3	15,1	14,0	Rapport entre les recettes[1] et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	14,7	15,5	14,5
615 000	610 000	610 000	Rapport entre les recettes[1] et les ETC utilisés	662 333	639 774	ND[2]

1. Les recettes excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et emprisonnement).
2. La donnée concernant les ETC utilisés n'était pas disponible en raison de l'implantation de SAGIR, volet ressources humaines.

La variation à la baisse du rapport entre les recettes et la rémunération versée entre les exercices 2011-2012 et 2012-2013 est attribuable principalement à la rémunération supplémentaire que le BIA a versée pour des projets non prévus dans le budget et pour lesquels aucune recette n'a été comptabilisée en 2012-2013.

OBJECTIF 2.1.6 **Utiliser les technologies de l'information pour optimiser la performance**

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2012-2013		2012-2013
Réaliser au moins deux projets	Élaboration et mise en place de projets visant l'amélioration des opérations du BIA	2 projets réalisés

Au cours de l'exercice 2012-2013, le BIA a procédé à l'acquisition et au déploiement de l'outil Copernic Desktop Search (CDS). Cet outil sert à effectuer des recherches de documents plus efficacement. De plus, le projet de mise à niveau du système d'encaissement informatique a été réalisé. Il permet l'optimisation du processus d'encaissement automatisé ainsi que l'amélioration des infrastructures technologiques.

AXE 2.2 Les relations avec les partenaires

OBJECTIF 2.2.1 **Définir et diffuser une offre de services aux mandants et aux poursuivants**

CIBLE		INDICATEUR	RÉSULTAT	
2012-2013	2011-2012		2012-2013	2011-2012
Révision du suivi aux mandants	Révision du suivi aux mandants	D'ici le 31 mars 2014, revoir le suivi aux mandants et le rendre disponible pour 100 % des mandants	Abandonné	Révision en cours

Le projet de révision du suivi aux mandants a été abandonné. Le BIA ne dispose pas des ressources nécessaires pour mener à terme ce projet. Toutefois, un suivi électronique est déjà accessible à tous les mandants.

AXE 2.3 L'amélioration des outils de gestion

OBJECTIF 2.3.1 **Contribuer à la mise en œuvre de politiques et orientations gouvernementales**

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2012-2013		2012-2013
Respect des échéanciers	Respect des échéanciers de mise en œuvre établis par le Ministère	s. o.

En 2012-2013, le BIA n'a pas été sollicité pour collaborer à un nouveau projet ministériel d'amélioration des outils de gestion. Quant à la poursuite de sa participation au projet pilote d'évaluation du coût de revient, le Ministère a décidé de ne pas poursuivre dans cette voie, mais plutôt de se doter d'une politique tarifaire.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Agences et unités autonomes de service

Le Vérificateur général du Québec, lors des travaux de suivi qu'il a menés sur les agences et unités autonomes de service, a formulé quatre recommandations au BIA (Tome I du *Rapport annuel 2003-2004 du Vérificateur général*, chapitre 5). De ces recommandations, il en reste deux dont les travaux, au moment du suivi effectué par le Vérificateur général, n'étaient pas suffisamment avancés pour démontrer des progrès satisfaisants.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2013
Compiler de l'information complète et fiable sur le prix de revient des principaux services	Dans le cadre de l'objectif gouvernemental visant à assurer la qualité et le financement des services publics, le Ministère a engagé des actions en vue de la mise en place d'une politique de financement de ses services. Le BIA s'arrimera à ce projet ministériel.
Préciser les actions pertinentes pour la poursuite des objectifs ainsi que les ressources y afférant	Depuis l'exercice 2004-2005, les plans d'action du BIA incluent des objectifs et des cibles, ce qui constitue un progrès. Toutefois, afin de disposer d'informations fiables lui permettant par la suite d'établir les coûts de ses activités, le BIA s'arrimera au projet ministériel de politique tarifaire.

Prestation de services du gouvernement en ligne

Dans le rapport sur la prestation de services du gouvernement en ligne, le Vérificateur général du Québec a formulé cinq recommandations au BIA (Tome II du *Rapport annuel 2004-2005 du Vérificateur général*, chapitre 3), dont trois sont encore suivies. De celles-ci, deux ne pourront être appliquées que lorsque le BIA mettra en place de nouveaux services en ligne. L'évolution de la dernière recommandation est présentée dans le tableau suivant.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2013
Élaborer et appliquer une stratégie pour promouvoir ses services en ligne et évaluer l'efficacité de celle-ci	En 2012-2013, le taux d'utilisation des services en ligne, y compris Internet et le service téléphonique automatisé, est passé de 16,2 % à 18,6 %. Par ailleurs, au cours de la même période, 10,8 % de la clientèle a effectué son paiement dans les institutions financières. Pour une information détaillée à ce sujet, consultez, en page 104, les résultats pour l'objectif 1.1.2 du *Plan d'action 2012-2013 du BIA*.

ANNEXE

INDICATEURS DE LA *CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ* (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2012-2013

SERVICES À LA CLIENTÈLE
Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir
FINANCIER
Coût unitaire par dollar perçu
Rapport comptes débiteurs/revenus
Rapport recettes/revenus
Taux annualisé de règlement (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(comptes débiteurs au début de la période + revenus de l'année)
Taux annualisé de règlement/revenus (recettes + valeurs des règlements non pécuniaires)/(revenus de l'année)
Valeur des comptes débiteurs
Valeur de la provision pour mauvaises créances

justice.gouv.qc.ca

Justice Québec