RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2013 • 2014

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 de la ministre : Collection Assemblée nationale du Québec – Photographe Valérie Cliche
Photographie de la sous-ministre : Photographe Louise Leblanc

ISBN 978-2-550-71380-7 (imprimé)
ISBN 978-2-550-71381-4 (PDF)
ISSN 1708-6620 (imprimé)
ISSN 1708-6639 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2014

© 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.

100 %
BIOGAZ ÉNERGIE
FSC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014

TABLE DES MATIÈRES GÉNÉRALE

Le message de la ministre V

Le message de la sous-ministre VII

Ministère de la Justice . . . . . pages XI à XVII et pages 1 à 93

Bureau des infractions et amendes . . . . . pages 95 à 121

LE MESSAGE DE LA 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 2013-2014* du ministère de la Justice.

Ce rapport témoigne des jalons posés pendant cette période pour contribuer à rapprocher la justice des Québécoises et des Québécois, une préoccupation partagée par les ministres québécois de la justice qui se sont succédés au cours des dernières années.

Je salue d'ailleurs l'esprit de collaboration ayant mené à l'adoption du projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile, qui contribuera à réduire les coûts et les délais de notre justice civile. Au nombre de ses priorités, notre gouvernement s'est d'ailleurs engagé à en faciliter la mise en œuvre.

Malgré tout le chemin parcouru, les défis continuent d'être nombreux en matière d'accès à la justice. Pour les relever et pour contribuer à faire avancer le Québec, nous saurons être à l'écoute de la population et nous agirons avec toute la rigueur qui s'impose, en nous appuyant sur le savoir-faire des équipes du Ministère et en misant sur une collaboration soutenue avec les partenaires de la justice.

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

[Original signé]

Stéphanie Vallée

Ministre de la Justice
et Procureure générale

Québec, le 12 septembre 2014

LE MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

Madame Stéphanie Vallée
Ministre de la Justice
et Procureure générale
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport de gestion 2013-2014* du ministère de la Justice. Il témoigne des réalisations qui sont principalement orientées vers l'accessibilité à la justice.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce rapport annuel présente les résultats obtenus en date du 31 mars 2014, en fonction des orientations et des objectifs prévus au *Plan stratégique 2010-2015* et en réponse aux exigences législatives et réglementaires auxquelles est assujetti le Ministère.

Le rapport annuel fait état de l'utilisation des ressources, dans un contexte de saine gestion des dépenses publiques, ainsi que de la performance du Ministère en matière de services à la population. Il fournit également plusieurs renseignements d'intérêt public concernant l'administration de la justice. Enfin, il rend compte des résultats de la mise en œuvre du Plan d'action 2013-2014 du Bureau des infractions et amendes.

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

Mes collègues de l'équipe de direction et moi tenons à remercier les équipes du Ministère pour leur dévouement et pour leur grande contribution à l'atteinte de ces résultats, au bénéfice de nos concitoyennes et de nos concitoyens.

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

Me Nathalie G. Drouin

Sous-ministre de la Justice
et sous-procureure générale

Québec, le 12 septembre 2014

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
BIA	Bureau des infractions et amendes
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
ICPG	Infrastructure à clés publiques gouvernementale
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 $)
NCPC	Nouveau Code de procédure civile
ND	Non disponible
OVT	Occupation et vitalité des territoires
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
TOJ	Transformation organisationnelle de la justice
VIH	Virus de l'immunodéficience humaine

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013 · 2014

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 5

Les résultats 2013-2014 au regard du *Plan stratégique 2010-2015* 11

Les résultats 2013-2014 au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* *35*

Les informations relatives aux activités judiciaires 43

L'utilisation des ressources 51

Les exigences législatives et gouvernementales 69

Annexe 1 : Les organismes relevant de la ministre de la Justice 87

Annexe 2 : La mise à jour des lois et des règlements 89

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 2013-2014* 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 2013-2014 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 2014.

Me Nathalie G. Drouin

Sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale

Québec, le 12 septembre 2014

Les membres du conseil de direction au 31 mars 2014 :

Mme Lyne Bouchard
Sous-ministre associée à la Direction générale des services à l'organisation

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

Me Pierre Vigneault
Sous-ministre associé à la Direction générale des affaires juridiques et législatives

Me Andrée Giguère
Directrice du Bureau de la sous-ministre

Me Renée Madore
Directrice de la Direction des orientations et politiques

M. Pierre Tessier
Directeur des communications

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 2013-2014* du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2014. 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 2013-2014*, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Francine Asselin, **CPA**, **CA**
Directrice de la vérification interne

Québec, 12 septembre 2014

LES FAITS SAILLANTS ET LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Cette section présente les principales réalisations du Ministère en 2013-2014 et les faits marquants du domaine de la justice le concernant.

Pour une justice plus accessible

- Adopté **en février 2014, le projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile** contribuera à rendre le système de justice civile plus accessible, plus rapide, moins lourd et moins coûteux. L'objectif est que les nouvelles dispositions soient en vigueur en 2016. Pour réduire les délais de justice, elles mettront l'accent sur les modes amiables de règlement des conflits, comme la médiation, l'arbitrage et la conciliation. Parmi les nouvelles dispositions, les seuils des compétences pour la Cour du Québec et sa Division des petites créances seront haussés et les juges disposeront de pouvoirs accrus de gestion pour assurer le respect des principes de proportionnalité et de coopération au cœur de cette réforme.
- Le **Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice** a fait l'objet d'un premier appel de projets à l'automne 2013. Plus de 400 000 $ seront consacrés à 21 projets contribuant à améliorer la connaissance et la compréhension des citoyens à l'égard du droit et du système de justice québécois, grâce à une importante contribution financière de la Chambre des notaires du Québec au Fonds Accès Justice.
- Depuis le 1er janvier 2014, une hausse de 15,3 % des **seuils d'admissibilité à l'aide juridique** gratuite y a rendu admissibles 200 000 personnes additionnelles, notamment les personnes âgées vivant seules et bénéficiant majoritairement du Supplément de revenu garanti.
- En 2013-2014, le Ministère a contribué aux travaux entourant la mise en œuvre de deux nouveaux services gérés par la Commission des services juridiques pour réduire les délais et les frais juridiques assumés par les parents séparés. Le **Service d'aide à l'homologation** permet aux parents de faire réviser un jugement en matière familiale à moindre coût. Cette formule plus simple que la procédure traditionnelle fait en sorte qu'ils obtiennent un jugement de révision sous forme d'entente homologuée par un greffier spécial. Des travaux ont aussi été réalisés pour instaurer le **Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)**. Celui-ci assure la mise à jour à peu de frais des pensions alimentaires pour enfants mineurs prévues dans un jugement, sans l'intervention du tribunal, dans les cas simples de variation de revenus.
- Un **rapport sur l'opportunité d'une réforme globale du droit de la famille** a été publié par le Comité consultatif sur le droit de la famille, un comité d'experts mandatés par le ministre de la Justice. Au terme d'une analyse juridique et sociodémographique approfondie, ce comité a conclu à l'existence d'un décalage considérable entre le modèle familial reconnu au Code civil, dont la porte d'entrée est le mariage, et les différentes formes d'unions et de familles qui constituent le Québec d'aujourd'hui.
- Les projets de trois nouveaux **centres de justice de proximité** dans les régions de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de l'Outaouais ont été autorisés en 2013-2014, au terme d'un appel de projets. Ils s'ajouteront aux trois centres exerçant déjà leurs activités à Montréal, à Québec et à Rimouski. Leur mission est d'offrir des services de renseignements et d'orientation juridiques à la population, que ce soit par des rencontres individuelles, par des appels téléphoniques ou encore par des séances d'information.
- Pour assurer le fonctionnement optimal des tribunaux, le ministre de la Justice a procédé à de nombreuses **nominations** en 2013-2014, soit 30 juges à la Cour du Québec, 2 juges de paix magistrats et 5 juges au sein des cours municipales. Ces nominations ont été effectuées avec célérité, afin que les tribunaux judiciaires disposent du nombre de juges permis par la loi. De plus, le ministre a appuyé la Cour supérieure et la Cour d'appel dans leurs revendications auprès du gouvernement fédéral pour hausser leur nombre de juges nommés par cet ordre de gouvernement, pour réduire les délais de justice.

Pour soutenir davantage les victimes d'actes criminels

- La **Loi modifiant la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels, la Loi visant à favoriser le civisme et certaines dispositions du Code civil relatives à la prescription** est entrée en vigueur en 2013. Elle accorde plus de temps aux victimes pour poursuivre leurs agresseurs au civil, ce délai pouvant aller jusqu'à 30 ans dans les cas de violence subie pendant l'enfance, d'agressions sexuelles ou de violence subie de la part d'un conjoint ou d'un ancien conjoint. De plus, les nouvelles dispositions prévoient entre autres l'augmentation du remboursement des frais funéraires d'une victime, et la prolongation du délai pour produire une demande d'indemnisation.

Pour lutter contre l'homophobie

- Une **aide financière complémentaire** a été accordée à 23 organismes qui défendent les droits des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres, pour un total de 465 000 $.
- En 2013-2014, un troisième **appel de projets du programme *Lutte contre l'homophobie*** a été lancé pour soutenir des initiatives visant à lutter contre la violence et l'intimidation homophobes et transphobes ainsi que pour accroître les représentations de la diversité sexuelle dans l'univers culturel.
- Des **modifications ont été apportées au Code civil** pour prévenir la discrimination et pour veiller à la protection et au respect de la vie privée des personnes transsexuelles et transgenres. Elles prévoient notamment des dispenses concernant la publication des avis de demandes de changement du prénom ou de la mention du sexe lorsqu'il est manifeste que le changement demandé concerne la modification de l'identité sexuelle.

Les principales interventions du Procureur général pour défendre les intérêts du Québec

- En octobre 2013, la Cour d'appel du Québec a donné raison au Procureur général du Québec dans le renvoi déposé par le gouvernement du Québec pour contester la **constitutionnalité du projet de réforme du Sénat**. La Cour a estimé que la réforme envisagée par le gouvernement fédéral constituait une modification constitutionnelle qui nécessitait l'accord de sept provinces représentant 50 % de la population de l'ensemble des provinces. Le Procureur général du Québec est aussi intervenu dans la procédure de renvoi déposée par le gouvernement fédéral devant la Cour suprême du Canada : il a défendu le droit du Québec de participer à la réforme du Sénat et s'est opposé à ce que le Parlement fédéral procède unilatéralement.
- En novembre 2013, la Cour suprême du Canada a accordé au Procureur général du Québec la permission d'en appeler du jugement de la Cour d'appel du Québec concernant le **registre des armes d'épaule**. Ce dernier jugement renversait celui de la Cour supérieure du Québec rendu en septembre 2012, qui indiquait que le gouvernement fédéral ne pouvait pas détruire les données relatives à l'enregistrement des armes d'épaule des Québécois et qu'il devait les communiquer au gouvernement du Québec afin qu'il puisse maintenir un registre québécois.
- En mars 2014, la Cour suprême du Canada a invalidé la **nomination du juge Marc Nadon** à cette cour par le gouvernement fédéral. Dans son avis, elle appuie l'interprétation du gouvernement du Québec de la Loi sur la Cour suprême selon laquelle les trois juges venant du Québec doivent être choisis parmi les juges de la Cour supérieure et les juges de la Cour d'appel du Québec ou les membres du Barreau du Québec. Elle confirme également que le Parlement fédéral n'a pas le pouvoir de modifier seul les règles entourant la composition de la Cour suprême.
- Depuis 2012, le Procureur général du Québec mène devant les tribunaux une importante **poursuite contre les fabricants canadiens de produits de tabac et des compagnies étrangères auxquelles ils sont apparentés**. Le gouvernement du Québec leur reproche d'avoir fait des déclarations mensongères au sujet de la dangerosité et de l'effet addictif de leurs produits. Il 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 en 1970 ainsi qu'une évaluation des dépenses prévues d'ici 2030.

- En octobre 2013, la Cour d'appel du Québec a rejeté la **requête de l'Association des juges administratifs de la Commission des lésions professionnelles (CLP)**. La Cour confirme la validité des dispositions législatives et réglementaires, que contestait l'Association, habilitant le gouvernement à recruter et à nommer des commissaires pour un mandat de cinq ans et à déterminer leur rémunération. Par ailleurs, la Cour d'appel a conclu que le gel de la progression salariale des commissaires de la CLP, décrété dans le cadre d'une mesure générale de contrôle des dépenses dans le secteur public, était contraire à la Loi sur les accidents de travail et maladies professionnelles, laquelle interdit la réduction de leur rémunération une fois qu'elle a été fixée. Par conséquent, des rajustements salariaux ont été versés aux commissaires concernés.

Pour améliorer les services à la population

- En 2013-2014, une **évaluation** par clients-mystères portant sur la prestation des services de renseignements par téléphone concernant le registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) et le registre des commissaires à l'assermentation (RCA) a confirmé la qualité des services rendus. L'étude a fait ressortir les forces du service, notamment sur le plan de la courtoisie et de la qualité de l'information transmise. Elle a aussi contribué à mettre en évidence certaines lacunes qui feront l'objet d'un suivi approprié.
- Le déploiement du **troisième panier de services** du centre de communication avec la clientèle du Ministère a été amorcé. Il vise à assurer le traitement centralisé des demandes de renseignements téléphoniques de première ligne provenant des citoyens sur des questions en matières criminelle, pénale et jeunesse. Le centre répond maintenant à ces demandes pour 20 palais de justice.
- Les travaux se sont poursuivis pour créer un **portail** où la clientèle du RDPRM pourra obtenir en ligne ses états certifiés. Au 31 mars 2014, l'état d'avancement de ce projet atteignait environ 50 %.
- L'implantation d'un **service centralisé d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances** s'est confirmée en 2013-2014. Les citoyens peuvent échanger avec un greffier par téléphone et faire vérifier le contenu de leur demande remplie en ligne, facilitant ainsi leurs démarches.

Pour soutenir la mission

- Le **palais de justice de Salaberry-de-Valleyfield**, agrandi et rénové, a été inauguré en juin 2013. Le budget autorisé de 59,2 millions de dollars a été respecté. Le palais de justice est maintenant doté de trois nouvelles salles d'audience et de deux salles de médiation. Sa superficie a été doublée, grâce à la construction d'une nouvelle aile et à la rénovation de l'ancien palais de justice.
- Le Conseil des ministres a accordé une première autorisation au projet d'agrandissement et de rénovation du **palais de justice de Rimouski**, un investissement de près de 73 millions de dollars. Le projet comprend la rénovation de l'édifice existant et la construction d'un agrandissement, pour répondre aux besoins et moderniser les installations. La superficie du bâtiment devrait passer de 5 500 m^2 à plus de 8 000 m^2 et le caractère architectural de l'ancien palais de justice sera conservé.
- En 2013-2014, les **travaux de planification des installations requises pour la tenue de mégaprocès** se sont poursuivis. Cinq palais de justice disposent déjà de ces installations, notamment ceux de Montréal et Québec. Les projets d'aménagement de salles d'audience pour la tenue de mégaprocès dans huit autres palais de justice consistent notamment à agrandir et à sécuriser le banc des accusés, à augmenter l'espace occupé par les avocats ainsi qu'à ajouter les équipements technologiques requis pour l'utilisation de la visioconférence et la présentation de preuves volumineuses sur support électronique.
- Au nombre des initiatives pour **moderniser les services de justice**, un nouvel outil a été implanté afin de permettre aux juges de paix fonctionnaires agissant en matière pénale de rendre les jugements de façon virtuelle. Cela contribuera à accélérer ce processus de même qu'à éliminer complètement l'usage du papier au greffe pénal central.

- L'Assemblée nationale a adopté la **réponse du gouvernement du Québec au rapport du Comité de la rémunération des juges pour la période 2013-2016**. Le Ministère a entrepris toutes les mesures nécessaires pour mettre en œuvre, dans les meilleurs délais, les dispositions approuvées par l'Assemblée nationale.
- La **Loi modifiant la Loi sur la division territoriale et d'autres dispositions législatives** est entrée en vigueur le 5 janvier 2014. Cette loi remplace le nom du district judiciaire de Hull et le nom de son chef-lieu par celui de Gatineau, le nouveau nom de la ville. La loi donne aussi au gouvernement le pouvoir réglementaire de modifier le nom de tout district judiciaire ou de mettre à jour le nom de tout chef-lieu ainsi que la description des lieux qui se trouvent dans les limites d'un district. Il sera notamment plus simple de maintenir à jour les informations toponymiques dans le secteur municipal.

Pour reconnaître les actions significatives

- Le **Prix de la justice du Québec**, remis par le ministre de la Justice, est la plus haute distinction honorifique du domaine juridique au Québec. Le 3 juin 2013, il a été attribué à l'honorable René Dussault, O.C., O.Q., Ad. E., éminent juriste et grand humaniste qui, dans son engagement sans faille pour le mieux-être de la collectivité, a consacré les 50 années de sa carrière à promouvoir les valeurs fondamentales de la justice.
- Le 25 novembre 2013, la cérémonie **Hommage au civisme**, présidée par le ministre de la Justice, a rendu un hommage public à 25 personnes pour les actes héroïques et les gestes de bravoure qu'elles ont accomplis au cours de l'année 2012. Ces personnes ont porté secours à des citoyens en danger, parfois au péril de leur propre vie.
- La campagne de sensibilisation pour lutter contre l'homophobie menée par le Ministère a obtenu un **prix Zénith**, le 2 octobre 2013. Ce prix récompense les meilleures réalisations des directions des communications des ministères et des organismes du gouvernement du Québec. La campagne ministérielle visait à susciter une prise de conscience collective sur le côté inacceptable des comportements homophobes.
- Le Ministère collabore au Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec à Montréal. Ce programme a obtenu **deux prix prestigieux** soulignant son apport auprès des prévenus toxicomanes pour les aider à mettre fin à leur dépendance et au cycle des emprisonnements successifs qui en résultent. Ainsi, il a reçu le prix Ubald-Villeneuve de l'Association des intervenants en toxicomanie du Québec et le prix Distinction, dans la catégorie Partenariat, de l'Association des centres de réadaptation en dépendance du Québec.
- **Entraide** a souligné la générosité des membres du personnel du Ministère. L'organisme leur a décerné un prix Distinction – catégorie 4 000 employés et plus – pour saluer les résultats obtenus lors de la campagne d'Entraide 2013, et un prix Platine – Volet Dons majeurs remis aux organisations comptant plus de 15 généreux donateurs.

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

Les valeurs guidant les actions du Ministère sont le respect, la confiance, l'équité et l'intégrité.

Ses mandats

Le ministère de la Justice exerce un rôle unique et essentiel dans 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 préserve 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 (c'est-à-dire de conseiller juridique) 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;

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

- 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;
- 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 et 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 des 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 au 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 en ce qui a trait 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 avec lesquels il travaille en collaboration. Ces partenaires viennent de divers horizons et sont, entre autres :

- les neuf organismes relevant du ministre et 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;
- 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 associés. Elle est désignée d'office sous-procureure générale et veille à la réalisation de la mission et des orientations du Ministère.

Elle assure un partenariat étroit 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 six unités administratives suivantes relèvent directement de l'autorité de la sous-ministre : le Bureau de la sous-ministre, le Bureau de lutte contre l'homophobie, 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 rôles :

- 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;
- de coordonner divers dossiers à portée ministérielle, notamment l'ensemble des activités relatives à la mise en œuvre de la Loi sur l'administration publique et des dispositifs de la gouvernance qui y sont associés, soit le plan stratégique, la déclaration de services aux citoyens et le rapport annuel de gestion.

Le Bureau de lutte contre l'homophobie 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 et 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 exercer 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, un exemplaire de ce rapport est transmis au ministre de la Justice.

La Direction de la vérification interne (DVI) exerce une fonction d'évaluation indépendante et objective des activités ministérielles. Cette fonction contribue à donner au Ministère une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations. La DVI lui apporte aussi ses conseils pour les améliorer et contribue ainsi à y apporter une valeur ajoutée. En effet, la DVI appuie la sous-ministre et les gestionnaires afin de les aider à assumer efficacement leurs responsabilités, à utiliser les ressources de façon optimale et à 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, en plus 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 et de mettre en œuvre des orientations et des politiques en matière de justice et de les recommander aux autorités ministérielles, et ce, avec la participation des directions générales concernées et le cas échéant, avec les ministères, les organismes et autres partenaires concernés;
- 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 ainsi que les équipes des secteurs affaires criminelles et pénales, droit des victimes et de la jeunesse, droit familial, veille et affaires sociales et du Fonds Accès Justice.

LES DIRECTIONS GÉNÉRALES

Pour accomplir l'ensemble de ses mandats, la sous-ministre est assistée de trois sous-ministres associés 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.

Par l'entremise de la Direction générale des affaires juridiques et législatives, 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 rôles :

- 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 dépôt volontaire, au mariage et à l'union civile;
- 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'assurer un soutien juridique relatif à l'activité judiciaire auprès des cours municipales;
- de coordonner le traitement et le suivi des plaintes;
- 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.

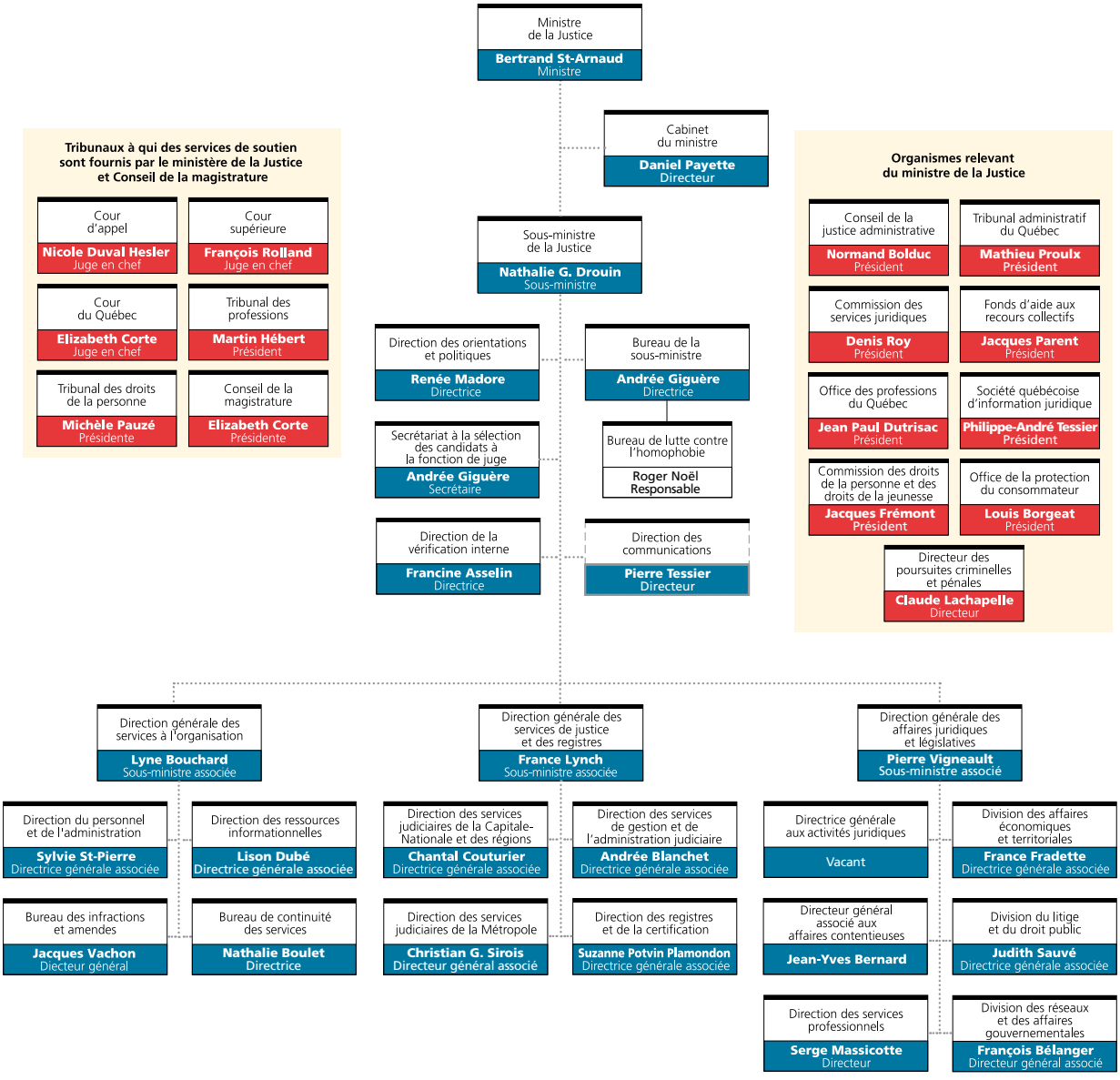
La Direction générale des services à l'organisation a notamment comme responsabilités :

- 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 financier et budgétaire 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 l'ensemble des activités associées au plan d'action de développement durable ainsi qu'à la sécurité de l'information et à la continuité des services.

L'organigramme du Ministère au 31 mars 2014 apparaît à la page suivante.

Justice Québec

Organigramme
Mars 2014



LES RÉSULTATS 2013-2014 AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2010-2015

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

Compte tenu du contexte dans lequel il évolue, le Ministère a 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 à l'égard du système de justice. À cette fin, dans son plan stratégique, le Ministère prévoit :

- 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.

Pour préciser ses engagements envers la population, le Ministère a établi sept axes d'intervention et douze objectifs mesurables. Une mise en contexte de chaque orientation et de chaque objectif est brièvement présentée au fil du texte, afin de faciliter la compréhension.

Les prochaines pages présentent les résultats obtenus au 31 mars 2014 par le Ministère.

ORIENTATION 1

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

L'amélioration de l'accessibilité à la justice passe, entre autres, par la diversification des modes alternatifs de résolution des différends offerts aux citoyens, par la simplification et l'adaptation des procédures judiciaires ainsi que par la diffusion d'information aux citoyens sur leurs droits et sur leurs obligations.

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

Indicateur : Nombre et nature des activités mises en œuvre

RÉSULTAT			
2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**
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	2 ACTIONS : 1. Poursuite du projet pilote sur la parentalité après la rupture 2. Évaluation du projet en cours	3 ACTIONS : 1. Poursuite du projet pilote sur la parentalité après la rupture 2. Évaluation du projet pilote achevée 3. Déploiement des séances sur la parentalité	2 ACTIONS : 1. Tenue de séances sur la parentalité après la rupture dans les 42 palais de justice où siège la Cour supérieure 2. Élaboration d'un plan de communication pour promouvoir les séances sur la parentalité

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			
2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**
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	7 INITIATIVES : 1. Projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux 2. Participation au projet IMPAC (Intervention multisectorielle programmes d'accompagnement à la cour municipale) 3. Participation aux travaux du Forum Justice et Santé mentale	9 INITIATIVES : 1. Poursuite de la participation au projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux 2. Collaboration au projet IMPAC entrepris par la Ville de Québec 3. Poursuite de la participation aux travaux du Forum Justice et Santé mentale	9 INITIATIVES : 1. Hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique Poursuite de la participation du Ministère : 2. au projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux; 3. au projet IMPAC;

RÉSULTAT			
2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**
4. Projet pilote d'identification et de suivi adapté des situations de violence conjugale en médiation familiale	4. Élaboration d'un programme judiciaire de traitement des toxicomanes 5. Projet pilote d'identification et de suivi adapté des situations de violence conjugale dans le cadre de la médiation familiale 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. 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. aux travaux du Forum Justice et Santé mentale; 5. au projet pilote permettant à la Cour supérieure du Québec de siéger à l'Institut universitaire en santé mentale de Québec (IUSMQ). 6. Évaluation du programme-cadre de traitement de la toxicomanie 7. Mise en place de mesures visant à assurer la sécurité des personnes dans le cadre de la médiation familiale 8. Établissement d'une stratégie interministérielle dans le cadre des travaux du Forum sociojudiciaire autochtone et poursuite de démarches visant l'amélioration et l'adaptation de la justice en milieu autochtone 9. Achèvement des travaux de cartographie des services offerts aux victimes d'actes criminels sur le territoire québécois.

Les nouvelles formes d'application de la justice

SÉANCES SUR LA PARENTALITÉ APRÈS LA RUPTURE

Au cours de l'année 2013-2014, 320 **séances sur la parentalité après la rupture** ont été tenues dans 42 palais de justice où siège la Cour supérieure, et 2 846 participants y ont assisté.

Ces séances sont offertes gratuitement aux parents en situation de rupture et sont animées par deux médiateurs issus des domaines juridique et psychosocial. Elles présentent les effets de la rupture (choc psychologique causé par la séparation, besoins et réactions des enfants, communication entre les parents), la médiation familiale et les questions juridiques entourant la séparation.

Un plan de communication avait été élaboré pour promouvoir ces séances en 2013-2014. Toutefois, il n'a pu être mis en œuvre en raison d'un gel des dépenses gouvernementales consacrées aux campagnes de communication annoncé en décembre 2013.

Adopté en février 2014, le nouveau Code de procédure civile prévoit qu'une telle séance sera obligatoire pour tous les parents qui ont un différend et qui souhaitent être entendus par un juge. Cette disposition, qui n'était pas en vigueur au 31 mars 2014, prévoit toutefois une exception pour les victimes de violence conjugale.

AIDE AUX CLIENTÈLES VULNÉRABLES

En 2013-2014, le Ministère a porté 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. À cet égard, il a mis en place plusieurs initiatives ou a participé à leur réalisation.

Depuis le 1er janvier 2014, une **hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique** permet, entre autres, d'offrir une couverture gratuite aux personnes âgées vivant seules et recevant majoritairement le Supplément de revenu garanti. Grâce à cette hausse, 200 000 personnes de plus sont admissibles à l'aide juridique gratuite.

Le Ministère veut aussi contribuer à améliorer la situation et à favoriser la réhabilitation des contrevenants toxicomanes ou des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, de déficience intellectuelle ou touchées par des troubles causés par l'alcoolisme fœtal. Dans cette perspective, le Ministère a appuyé plusieurs initiatives.

Ainsi, il a maintenu son engagement à l'égard du **Programme d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux (PAJ-SM)**. Ce programme favorise l'encadrement de l'accusé, son suivi dans la communauté et la poursuite d'un traitement adapté à sa situation personnelle. Expérimenté depuis mai 2008 à la cour municipale de la Ville de Montréal, il a notamment inspiré la création d'un tel programme actuellement en application à Québec (projet IMPAC), tandis que d'autres initiatives sont en voie d'être mises sur pied à Trois-Rivières, Gatineau et Saint-Jérôme.

De plus, le Ministère a poursuivi sa **participation au projet IMPAC** (Intervention multisectorielle programmes d'accompagnement à la cour municipale) pour les contrevenants souffrant de troubles mentaux, y compris les itinérants, en plus d'en assurer le suivi. Rendu public en janvier 2013, ce projet est une initiative de la cour municipale de la Ville de Québec, de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale et d'autres partenaires. Il vise la prévention des emprisonnements, l'adaptation du tribunal à ces clientèles particulières, l'accompagnement des personnes en situation d'itinérance ainsi qu'une participation éventuelle au programme de traitement de la toxicomanie du Ministère.

Le Ministère a aussi participé aux travaux devant mener à l'**élaboration d'une stratégie nationale de concertation en justice et santé mentale**. Ces travaux se font dans le cadre du Forum Justice et santé mentale mis sur pied en mars 2012, à l'initiative du Ministère. Il vise à permettre un traitement intégré des questions reliées à l'adaptabilité du système de justice et à l'accompagnement des clientèles fragiles et vulnérables du système qui présentent des problèmes de troubles mentaux.

Par ailleurs, le **projet pilote amorcé par la Cour supérieure pour permettre aux juges de siéger à l'Institut universitaire en santé mentale de Québec** a été prolongé jusqu'en juin 2014, et ce, pour une deuxième année consécutive. Il permet à un juge de la Cour supérieure d'entendre, dans une salle d'audience aménagée sur les lieux mêmes de l'établissement, les requêtes d'autorisation de soins jugés nécessaires par les experts médicaux. Ce projet contribue à rapprocher la justice des citoyens en matière de santé mentale, et ce, à peu de frais pour le Ministère. En effet, il nécessite les services d'un greffier-audiencier et d'un huissier-audiencier pour les auditions fixées une journée par semaine, évitant ainsi les déplacements des personnes hospitalisées et des psychiatres appelés à témoigner. En 2013-2014, environ 160 dossiers ont été entendus dans le cadre de ce projet.

Depuis décembre 2012, l'évaluation de l'implantation du **programme de traitement de la toxicomanie sous surveillance judiciaire** de la Cour du Québec à Montréal se poursuit. Elle permettra de faciliter le déploiement de programmes semblables ailleurs au Québec. Ce programme implique une interaction entre plusieurs acteurs des milieux de la justice, de la santé, des services sociaux et en matière de sécurité publique pour maximiser les chances de succès de la thérapie de contrevenants toxicomanes. L'objectif est de briser le cycle des emprisonnements successifs en aidant les contrevenants toxicomanes à mettre fin à leur dépendance et en facilitant leur réinsertion sociale.

Le Ministère se préoccupe également de la **sécurité des personnes dans le contexte de la médiation familiale**. À cet égard, il a poursuivi ses interventions pour former en violence conjugale les médiateurs qui assurent les services de médiation offerts par le Ministère. En outre, il a poursuivi ses travaux en vue de proposer des modifications au règlement sur la médiation familiale. Celles-ci permettront d'exempter les personnes victimes de violence conjugale de l'obligation d'assister à une séance d'information sur la parentalité après la rupture, telle qu'elle est prévue à l'article 417 du nouveau Code de procédure civile.

En matière de **justice autochtone**, une stratégie interministérielle a été entérinée par le comité directeur du Forum sociojudiciaire autochtone auquel le Ministère participe. Cette stratégie vise à favoriser une meilleure collaboration entre les acteurs des services sociaux, les policiers, les agents correctionnels et judiciaires, en plus de permettre aux milieux autochtones d'accroître leur engagement dans la résolution de conflits. Le Ministère a également poursuivi ses démarches en vue d'établir des actions visant à optimiser les ressources consacrées à la justice en milieu autochtone.

Enfin, le Ministère a achevé une **cartographie des services offerts aux personnes victimes d'actes criminels** pour chaque région du Québec en 2013-2014, afin de lui permettre d'améliorer l'offre de service des centres d'aide aux victimes d'actes criminels, notamment pour assurer une couverture géographique plus équitable. Cette cartographie a entre autres mené à l'ajout de ressources pour les services aux communautés autochtones de la Montérégie, de Lanaudière, du Nord-du-Québec et de la Côte-Nord.

La simplification et l'adaptation des 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			
2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**
Proposition d'un projet de réforme du Code de procédure civile élaborée	Dépôt à l'Assemblée nationale de l'avant-projet de loi instituant le nouveau Code de procédure civile	Poursuite des travaux visant à proposer une réforme de la procédure civile	Adoption du nouveau Code de procédure civile en février 2014
Indicateur :	D'ici le 31 mars 2012, élaboration du programme d'aide à la révision des pensions alimentaires[1]		
Programme en cours d'élaboration	Projet de loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale élaboré	Mise en œuvre des mesures prévues dans la Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale	s.o.
Indicateur :	Mise en place du programme d'aide à la révision des pensions alimentaires[1], une année après l'adoption du projet de loi		
s.o.	s.o.	s.o.	Entrée en vigueur du service d'aide à l'homologation Mise en place du service administratif de rajustement des pensions alimentaires

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).

Des mesures qui simplifient les procédures judiciaires

NOUVEAU CODE DE PROCÉDURE CIVILE

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.

Le projet de loi n° 28, **Loi instituant le nouveau Code de procédure civile**, a été adopté par l'Assemblée nationale le 20 février 2014 et a été sanctionné le 21 février 2014.

Ce nouveau code vise à rendre la justice civile plus accessible, tout en préservant le droit de toutes les parties de faire valoir leurs droits auprès du tribunal. Ainsi, dans le but de réduire les délais ayant cours dans le système de justice, la réforme met l'accent sur les modes amiables de règlement des conflits, comme la médiation, l'arbitrage et la conciliation, des modes plus conviviaux, accessibles et rapides. Quant aux parties optant pour la voie judiciaire traditionnelle, elles devront s'assurer que leurs demandes, leurs actes de procédure et leurs moyens de preuve seront proportionnés à la nature et à la complexité de l'affaire en cause. Les juges disposeront également de pouvoirs accrus de gestion, notamment pour assurer le respect des principes de proportionnalité et de coopération se trouvant au cœur du nouveau Code de procédure civile. Ainsi, ils pourront faire diminuer le nombre d'interrogations et d'expertises, deux éléments maintes fois dénoncés comme sources importantes de frais ou de délais pour le citoyen.

Le nouveau Code prévoit, entre autres, les dispositions suivantes :

- faire passer de 7 000 $ à 15 000 $ la somme pouvant être réclamée lors de poursuites devant la Division des petites créances de la Cour du Québec;
- permettre la mise en place d'un projet pilote de médiation obligatoire pour le recouvrement d'une petite créance découlant d'un contrat de consommation;
- permettre la présentation de demandes ou de contestations orales, au lieu de procédures écrites plus coûteuses pour des dossiers ne présentant pas de complexité particulière;
- obliger les parties à déposer un protocole de l'instance, dans lequel elles feront notamment mention du nombre d'interrogatoires préalables qu'elles ont l'intention de tenir et du nombre d'experts auxquels elles pensent recourir;
- favoriser le recours à l'expertise commune entre les parties plutôt que la multiplication des expertises pour limiter les coûts et les délais;
- 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;
- en matière familiale, 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;
- en matière de protection de la jeunesse, 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, voire sur son émancipation;
- 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 dans celui où est situé l'immeuble;
- confier au huissier de justice l'accomplissement des actes nécessaires à l'exécution des jugements, sous l'autorité du tribunal, en faisant en sorte que cette exécution soit profitable pour toutes les parties, notamment par la vente des biens saisis à un prix commercialement raisonnable;
- encourager le recours aux technologies de l'information pour limiter les déplacements, par exemple, en acceptant de faire les interrogatoires grâce à la visioconférence;
- faire passer de 70 000 $ à 85 000 $ la somme pouvant être réclamée lors de poursuites devant la Cour du Québec, montant qui sera désormais rajusté périodiquement par l'effet de la loi.

L'objectif est que les nouvelles dispositions soient en vigueur en 2016. Les travaux sont en cours au Ministère pour assurer l'implantation de la réforme dans les délais prévus.

AIDE À LA RÉVISION DES PENSIONS ALIMENTAIRES

Des changements dans la vie des familles engendrent souvent la nécessité de réviser les ordonnances alimentaires pour enfants. C'est le cas, notamment, à la suite de changements de garde d'enfants ou de variations des revenus des parents. Or, le processus de modification d'une ordonnance est rigide, puisqu'un jugement est requis pour que Revenu Québec puisse modifier le montant versé au créancier alimentaire. De plus, les coûts associés à cette démarche sont généralement élevés, rendant ainsi l'accès à la justice plus difficile pour les citoyens.

Pour remédier à cette situation, le Ministère a contribué aux travaux entourant la mise en œuvre de deux nouveaux services gérés par la Commission des services juridiques pour réduire les délais et les frais juridiques des parents séparés, comme le prévoit la Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale.

Ainsi, depuis le 10 octobre 2013, le **Service d'aide à l'homologation** des ententes permet aux parents de faire réviser un jugement en matière familiale à moindre coût. Cette formule plus simple que la procédure traditionnelle fait en sorte qu'ils obtiennent un jugement de révision sous forme d'entente homologuée par un greffier spécial. Ils peuvent également obtenir l'annulation d'une pension alimentaire pour enfants majeurs ce qui permet de récupérer la sûreté auprès de Revenu Québec.

Ce service est offert au coût d'environ 265 $ par parent pour les personnes qui ne sont pas admissibles financièrement à l'aide juridique et il est offert sans frais aux parents qui y sont admissibles sous réserve des règles applicables à l'admissibilité avec contribution. Ce coût permet de couvrir des honoraires d'avocat de 400 $ et des frais judiciaires de 129 $. Au 31 mars 2014, 210 demandes ont été reçues pour l'ensemble des districts judiciaires, et 175 jugements ont été rendus dans un délai moyen de 6 jours. Ces demandes conjointes ne nécessitent pas d'inscription au rôle de pratique, car elles ne requièrent pas d'audition. Elles sont transmises directement au bureau du greffier spécial, et l'avocat des parties n'a pas à se déplacer.

De plus, les travaux ont aussi été réalisés pour instaurer le **Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)**. Administré par la Commission des services juridiques, ce nouveau service sera en vigueur à compter du 1er avril 2014. Il rendra possible la mise à jour à peu de frais des pensions alimentaires pour enfants mineurs prévues dans un jugement, sans l'intervention du tribunal, dans les cas simples de variation de revenus où aucune appréciation judiciaire n'est nécessaire, évitant ainsi aux parents de présenter une demande à la cour.

Pour permettre la mise en place de ces deux mesures, plusieurs modifications réglementaires ont été apportées en 2013-2014.

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			
2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**
Inauguration de deux des trois centres de justice de proximité	Inauguration d'un troisième centre de justice de proximité	Projet pilote réalisé	Annonce de l'implantation de trois nouveaux 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		
s. o.	s. o.	Taux de satisfaction non mesuré	s. o.
Indicateur :	Nombre et nature des activités tenues dans le cadre des différentes éditions des *Rendez-vous avec la justice*		
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.)	Plus d'une centaine d'activités tenues	Plus de 150 activités tenues	Près de 200 activités ont été tenues autour du thème « La justice au service du citoyen »
Indicateur :	D'ici le 31 mars 2012, révision et mise à jour des textes réglementaires		
En tout, 1 389 textes réglementaires révisés et rendus officiels sur le site des Publications du Québec, soit environ 65 % du corpus	Révision et mise à jour achevées	Révision et mise à jour achevées en 2011-2012	Révision et mise à jour achevées en 2011-2012
Indicateur :	D'ici le 31 mars 2012, réalisation de la refonte du site Internet du Ministère		
Refonte en cours	Refonte en cours	Dossier d'affaires révisé	En attente de l'autorisation des dépenses requises

L'accessibilité à l'information juridique

CENTRES DE JUSTICE DE PROXIMITÉ

En 2013-2014, le ministre a annoncé l'ouverture de trois nouveaux centres de justice de proximité (CJP) dans les régions de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, de l'Outaouais et du Saguenay–Lac-Saint-Jean. Ceux-ci s'ajouteront à ceux exerçant déjà leurs activités à Montréal, à Québec et à Rimouski.

Les CJP sont des organismes sans but lucratif dont la mission consiste à promouvoir l'accès à la justice en favorisant la participation des citoyens. En complémentarité avec les ressources existantes, ils offrent des services d'information, de soutien et d'orientation. Ils constituent un lieu reconnu d'information et d'orientation juridique, proche des citoyens, visant à rendre la justice plus accessible et à accroître la confiance à l'égard du système judiciaire. Ils offrent également des séances d'information.

Un appel de projets avait été lancé à l'automne 2013 auprès des acteurs du milieu juridique dans toutes les régions du Québec, pour la création de deux nouveaux CJP. Toutefois, compte tenu de la qualité des trois dossiers reçus, il a été décidé de donner suite aux demandes présentées.

À ce jour, les CJP ont répondu à plus de 53 000 demandes d'information juridique en plus de tenir de nombreuses séances d'information, notamment organisées chez des partenaires, pour vulgariser les questions juridiques. Ils s'appuient sur des partenariats avec le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec et la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ). Depuis le 1er avril 2013, les fonds nécessaires à leur fonctionnement proviennent du Fonds Accès Justice.

RENDEZ-VOUS AVEC LA JUSTICE

Une autre 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* 2013 se sont principalement déroulés du 13 au 17 mai, dans les 17 régions administratives du Québec, particulièrement dans les palais de justice, mais également dans des écoles et des résidences pour personnes âgées. Près de 200 activités ont eu lieu à l'occasion des *Rendez-vous avec la justice* 2013, 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, la Commission des droits de la personne et de la jeunesse et des organismes du milieu, comme DIRA-Laval.

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;
- déterminer des moyens efficaces et efficients afin d'améliorer la connaissance du système judiciaire auprès de la population;
- favoriser la concertation des acteurs judiciaires dans l'établissement de priorités dans les 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 créé en 2010 a été reconduit. Ces activités ont pris la forme de procès simulés, de séances de médiation simulées et de séances d'information sur les métiers de la justice. Au total, 95 écoles (primaires, secondaires et cégeps) ont participé aux activités.

Des activités s'adressaient également aux nouveaux arrivants. En effet, des séances d'information sur le Ministère et le système judiciaire leur ont été offertes dans un centre d'accueil qui œuvre auprès de la clientèle immigrante.

Enfin, le grand public a pu assister à des séances d'information. Les palais de justice de Montréal et de Québec ont présenté deux conférences sur les droits et obligations des conjoints de fait. Grâce à la visioconférence, celles-ci ont été retransmises simultanément à Laval, Longueuil, Mont-Laurier, Saint-Jérôme, Granby, La Malbaie et Trois-Rivières. Des séances sur la parentalité après la rupture ont été offertes par visioconférence à Granby, Joliette, Laval, Longueuil, Montréal, Québec et Saint-Jérôme. Des citoyens ont également pu obtenir des consultations juridiques gratuites à Laval.

RÉVISION ET MISE À JOUR DES TEXTES RÉGLEMENTAIRES

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. Depuis ce temps, comme le prévoit 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 dans le site Web de Publications du Québec. Pour obtenir une information détaillée à ce sujet, veuillez consulter la rubrique portant sur la mise à jour des lois et des règlements en page 85.

SITE INTERNET

Par ailleurs, pour répondre aux besoins accrus des utilisateurs, le Ministère entend mettre à niveau la technologie de son site Internet datant de plus de 10 ans. Après la révision du dossier d'affaires, le Secrétariat du Conseil du trésor a autorisé le démarrage du projet en octobre 2013. Toutefois, celui-ci n'a pu être amorcé comme prévu en 2013-2014 en raison d'un moratoire pour de tels projets.

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. Elle doit aussi 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. Toutes ces actions permettent au 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			
2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**
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	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	10 RÉFLEXIONS : 1. L'organisation de la justice en milieu municipal 2. « L'adoption coutumière » en milieu autochtone 3. La justice réparatrice au Québec 4. L'assurance frais juridiques 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	8 RÉFLEXIONS : 1. « L'adoption coutumière » en milieu autochtone 2. L'opportunité de revoir le droit de la famille au Québec 3. L'assurance frais juridiques 4. La copropriété résidentielle 5. L'application de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) 6. Le programme de mesures de rechange à l'incarcération pour adultes 7. La déjudiciarisation des infractions commises par des personnes en situation d'itinérance 8. La révision de la Loi sur la protection de la jeunesse

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			
2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**
Élaboration du plan d'action gouvernemental en voie d'être achevée	Plan d'action rendu public	Mise en œuvre du plan d'action	Mise en œuvre du plan d'action

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	Travaux effectués sur les actions sous sa responsabilité

De nombreuses réflexions en cours

Pour alimenter la réflexion en matière de justice et de droit, le Ministère participe à divers forums. De plus, il 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 les programmes d'accompagnement et la justice réparatrice. Ces initiatives le conduisent à élaborer des mesures concrètes d'application de la justice, telles que des projets de loi ou des projets pilotes. Elles servent également de toiles de fond à de futures prises de position gouvernementales.

Dans cette perspective, le Ministère a été fort actif en 2013-2014.

Les recommandations du groupe de travail sur l'**adoption coutumière en milieu autochtone** ont été prises en compte dans le projet de loi n° 47 modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives en matière d'adoption, d'autorité parentale et de divulgation des renseignements. Présenté le 14 juin 2013 à l'Assemblée nationale, ce projet de loi reconnaissait les effets de l'adoption coutumière pratiquée par les Inuits et par les Premières Nations. Toutefois, la dissolution de l'Assemblée nationale le 5 mars 2014 y a mis un terme.

En 2013-2014, un rapport sur l'opportunité d'une **réforme globale du droit de la famille** a été publié par le Comité consultatif sur le droit de la famille. Ce comité d'experts avait été mandaté par le ministre de la Justice, dans la foulée de la décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Lola c. Éric*, pour examiner la question des droits et obligations entre conjoints de fait prévus au Code civil du Québec.

Le Comité a présenté au ministre de la Justice son rapport préliminaire sur la question de l'opportunité de revoir le droit de la famille et celui-ci a été rendu public le 18 octobre 2013. Au terme d'une analyse juridique et sociodémographique approfondie, il a conclu à l'existence d'un décalage considérable entre le modèle familial reconnu au Code civil, dont la porte d'entrée est le mariage, et les différentes formes d'unions et de familles qui constituent le Québec d'aujourd'hui.

Le comité recommande donc de revoir l'ensemble du droit de la famille au Québec. Ainsi, il a entamé la deuxième phase de son mandat, en faisant notamment porter son analyse sur deux grands thèmes, soit les droits et obligations des conjoints (« droit de la conjugalité ») et le droit des enfants (« droits de la filiation et de la parentalité »). Ces travaux s'échelonneront sur une période de 12 à 18 mois.

En 2013-2014, en collaboration avec le ministère des Finances et l'Autorité des marchés financiers, le Ministère a mené des travaux pour mesurer les incidences de l'instauration d'une **assurance frais juridiques** pour les citoyens non admissibles financièrement à l'aide juridique. Ces travaux font suite au dépôt d'un rapport intitulé *L'assurance juridique : une solution pour l'accès à la justice*, le 28 novembre 2012, à l'Assemblée nationale, par un comité d'experts mandaté par le ministre de la Justice.

Toujours en 2013-2014, le Ministère a poursuivi ses travaux pour évaluer la portée juridique et les incidences financières du rapport du Comité consultatif sur la **copropriété** rendu public en décembre 2012. Ce rapport faisait état des consultations menées par la Chambre des notaires du Québec auprès des citoyens et des représentants du secteur de la copropriété résidentielle, à la demande du gouvernement. Il s'ajoutait à un premier rapport produit par la Chambre et contenant une centaine de recommandations touchant principalement la préservation à long terme des immeubles, la protection des acheteurs, le fonctionnement des copropriétés et les assurances en matière de copropriété.

Le 23 mai 2013 entrait en vigueur la Loi modifiant la Loi sur l'**indemnisation des victimes d'actes criminels**, la Loi visant à favoriser le civisme et certaines dispositions du Code civil relatives à la prescription. Cette loi augmente certaines indemnités pour les victimes d'actes criminels et vient en prévoir d'autres (coût pour le nettoyage de la scène d'un crime, frais engagés pour la résiliation d'un bail, etc.). Elle augmente également les délais pour demander de l'indemnisation et les délais de prescription, notamment pour les recours civils de victimes de violence conjugale ou d'agressions sexuelles.

Au cours de la commission parlementaire précédant l'adoption du projet de loi, tous les intervenants entendus ont salué les mesures de bonification proposées. Toutefois, ils ont insisté sur la nécessité d'une réforme portant à la fois sur l'aide et sur l'indemnisation des victimes, pour mieux coordonner les actions gouvernementales dans ce domaine et pour s'assurer de répondre aux besoins des victimes.

Le ministre de la Justice ayant manifesté l'intention de déposer un document de réflexion à ce sujet, le Ministère a travaillé à l'élaboration d'un tel projet, en collaboration avec différents partenaires, en vue d'une éventuelle consultation auprès des différents groupes de victimes et d'intervenants.

Un sous-comité du Forum Justice et santé mentale a amorcé ses travaux afin de statuer sur l'opportunité d'adopter au Québec des **mesures de rechange**, conformément à l'article 717 (1) du Code criminel. Il est formé notamment de représentants de la magistrature, du DPCP, du MSP, du MSSS, des cours municipales de Montréal et de Québec et du Ministère.

Ces mesures de rechange regroupent un ensemble de moyens qui permettraient d'exiger une forme de compensation de la part d'un contrevenant à la suite d'un délit. Cette contrepartie pourrait prendre la forme, notamment, d'un dédommagement à la victime, de travaux communautaires au profit de la collectivité ou encore de séances de formation visant à lui faire prendre conscience des conséquences de ses actes et d'accroître son sens des responsabilités.

Le Québec est la seule province n'ayant pas de programme de mesures de rechange s'appliquant à l'ensemble de la population adulte. Toutefois, il existe un programme de mesures de rechange s'appliquant aux autochtones. Ce programme fait d'ailleurs l'objet d'une réflexion en vue de le bonifier. Par la suite, il pourra servir de modèle pour amorcer les travaux du sous-comité.

De plus, un autre sous-comité du Forum Justice et santé mentale a entrepris des travaux en vue de proposer des amendements au Code de procédure pénale pour y introduire un régime de **mesures de rechange à l'incarcération pour les personnes itinérantes**. Ces travaux font suite aux demandes du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal (RAPSIM), de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et du Barreau du Québec concernant la déjudiciarisation des infractions commises par des personnes en situation d'itinérance.

Le Ministère a achevé ses travaux au sein du comité de travail chargé d'étudier les recommandations contenues dans les rapports d'évaluation de la Loi sur la **protection de la jeunesse**. Ce comité était également composé de représentants de l'Association des centres jeunesse, du Barreau du Québec, de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, de la Commission des services juridiques, de la magistrature et du ministère de la Santé et des Services sociaux.

En marge de ce comité, un comité de travail sur la concordance de la Loi sur la protection de la jeunesse et du Code de procédure civile a été mis en place. Son mandat consiste à examiner les effets possibles de l'adoption du nouveau Code de procédure civile à la Chambre de la jeunesse ainsi qu'à considérer une possible modernisation de la procédure en protection de la jeunesse.

Le comité a également été sollicité par la ministre déléguée aux Services sociaux et à la Protection de la jeunesse afin de réfléchir sur une possible adaptation de l'intervention de la Loi sur la protection de la jeunesse dans les cas de crimes d'honneur, afin de donner suite au rapport du Conseil du statut de la femme sur cette question.

Des contributions à la mise en œuvre de politiques publiques

Le Ministère est au cœur de l'action gouvernementale car son expertise en matière de droit et de justice est incontournable dans un État de droit. Il participe donc activement à la réalisation de plusieurs politiques gouvernementales qui font évoluer le Québec dans de nombreux domaines d'activité, au bénéfice des citoyens d'aujourd'hui et des prochaines générations.

LUTTE CONTRE L'HOMOPHOBIE ET LA TRANSPHOBIE

En 2013-2014, le ministère de la Justice a poursuivi ses actions en vue d'assurer une coordination cohérente et efficace dans la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016*, afin d'assumer son rôle de chef de file dans la lutte contre l'homophobie et la transphobie.

Ainsi, le Ministère a mis sur pied un comité consultatif formé de personnes représentant onze organismes des communautés gaies, lesbiennes, bisexuelles, transsexuelles et transgenres (LGBT), souhaitant tirer profit de leur expertise. Leurs rencontres ont permis de faire le point sur l'état d'avancement des mesures du plan d'action.

De plus, en octobre 2013, le Ministère a lancé le troisième appel de projets du programme *Lutte contre l'homophobie*. Il ciblait deux problématiques : la violence et l'intimidation homophobes et transphobes sous toutes leurs formes (et dans tous les milieux) et les représentations de la diversité sexuelle dans l'univers culturel.

En 2013-2014, le Ministère a aussi pu fournir un soutien financier complémentaire à 23 organismes communautaires qui défendent les droits des LGBT ou qui viennent en aide aux personnes de minorités sexuelles. Cette aide complémentaire représente un investissement de 465 000 $. Cela fait suite à deux ententes administratives conclues en 2012-2013 avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

En novembre 2013, le Ministère a également rendu public le bilan de la vaste campagne médiatique de sensibilisation lancée en mars 2013 pour lutter contre l'homophobie. Plus des trois quarts des adultes québécois (76 %) ont été joints par l'une ou l'autre de ses composantes. De plus, 4 % des Québécois exposés à la campagne disent avoir changé d'opinion à l'égard de l'homosexualité. Parmi ceux qui se disent peu ou pas du tout ouverts à la diversité sexuelle, cette proportion atteint 14 %. Sachant que la majorité des Québécois se dit personnellement très ou assez ouverte à la diversité sexuelle, on peut affirmer que ces changements d'opinions et d'attitudes sont positifs.

Enfin, dans la foulée de l'étude du projet de loi n° 35, Loi modifiant le Code civil en matière d'état civil, de successions et de publicité des droits, le Ministère a formé et présidé un sous-comité interministériel chargé de proposer des modifications aux règles de l'état civil. L'objectif était de permettre le changement de la mention du sexe sans l'obligation de subir une intervention chirurgicale pour les personnes transsexuelles et transgenres. Le fruit de ce travail de réflexion a été consigné dans le document de consultation intitulé *Pour une modernisation du processus de changement de la mention du sexe à l'état civil*.

AUTRES CONTRIBUTIONS

Le Ministère est coresponsable de la coordination de l'action gouvernementale en matière de **prévention de la violence conjugale et des agressions sexuelles**. 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 2012-2017*, des *Orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle* ainsi que des plans d'action s'y rattachant.

Ainsi, le Ministère s'est vu confier la réalisation de 47 des 135 engagements pris par 9 ministères et organismes. Depuis la publication de ce plan d'action, plusieurs actions ont été menées pour mettre en œuvre les mesures se trouvant sous sa responsabilité. Ainsi, pour la période comprise du 1er janvier au 31 décembre 2013, plus de 90 % des actions sous la responsabilité du Ministère étaient réalisées ou en voie de l'être. Parmi ces actions, notons :

- la sensibilisation et la prévention de la violence conjugale;
- l'adaptation des interventions et des pratiques en médiation familiale dans les cas de violence conjugale;
- le développement de services d'aide aux victimes de violence conjugale, notamment en milieu autochtone;
- les modifications au Code civil du Québec pour étendre le délai de prescription des actions en responsabilité civile visant la réparation du préjudice découlant d'un crime commis dans un contexte de violence conjugale;
- l'entrée en vigueur de nouvelles dispositions de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels qui prévoient notamment l'augmentation du remboursement des frais funéraires d'une victime de violence subie de la part d'un conjoint ou d'un ancien conjoint, et la prolongation du délai pour produire une demande d'indemnisation.

De plus, le Ministère a contribué à la mise en œuvre des engagements du *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*. En 2013-2014, il a poursuivi sa contribution au financement du service téléphonique de consultation destiné à orienter les personnes victimes d'agression sexuelle, leurs proches et les intervenants vers les services appropriés. 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 personnes victimes d'actes criminels, dont celles victimes d'agressions sexuelles, du traitement des dossiers les concernant.

Même si ce plan a pris fin en décembre 2013, sa mise en œuvre a été prolongée, le temps de produire un bilan sur sa mise en œuvre et d'élaborer le prochain plan d'action en cette matière.

Dans le cadre du ***Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2010-2015***, le Ministère a offert une quinzaine de séances pour informer les intervenants spécialisés sur les questions touchant l'échange de renseignements confidentiels lorsque la sécurité d'une personne est menacée.

De plus, il a collaboré à la production d'un guide de référence afin de mieux outiller les intervenants qui viennent en aide aux personnes aînées.

En 2013-2014, le Ministère a aussi participé aux travaux de ses partenaires pour élaborer un projet visant à aider les aînés ayant un différend avec leurs proches et qui ne souhaitent pas judiciariser leur dossier. Il a aussi participé à la création d'un comité consultatif provincial pour promouvoir le Projet d'entente pour la mise en place d'une procédure d'intervention sociojudiciaire concernant les formes criminelles de maltraitance envers les aînés. Plusieurs partenaires des réseaux de justice, de la santé et des services sociaux y sont associés. Un projet pilote sera mis en place dans la région de la Mauricie–Centre-du-Québec en 2014-2015.

En 2013-2014, le Ministère a participé à l'élaboration de la **politique de lutte contre l'itinérance** intitulée *Ensemble, pour éviter la rue et en sortir*. Ce mandat a été confié à la Table interministérielle en itinérance, composée de treize ministères et organismes gouvernementaux, dont le Ministère. Parmi les axes d'intervention se retrouvent les enjeux liés à la judiciarisation. Compte tenu des travaux d'élaboration de la politique nationale de lutte contre l'itinérance, le *Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013* a été prolongé d'un an. Le Ministère a collaboré aux travaux d'élaboration du *Plan d'action interministériel en itinérance 2014-2019*.

Dans le contexte de la prolongation du ***Plan d'intervention québécois sur les gangs de rue 2007-2010***, le Ministère a continué de participer aux rencontres interministérielles. Cette collaboration lui a permis de mieux connaître le phénomène, les activités délinquantes qui y sont associées et les interventions de ses partenaires (policiers, DPCP, Association des centres jeunesse du Québec, milieu scolaire, autres ministères dont le ministère de la Sécurité publique (MSP) et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), etc.). En 2013-2014, les résultats de l'étude réalisée en 2011-2012 ont été partagés avec les autres partenaires. Ils ont notamment permis de conclure que la meilleure réponse aux besoins de soutien et d'accompagnement des victimes d'actes criminels commis par des membres de gangs de rue résidait dans les services rendus directement dans les postes de police par les centres d'aide aux victimes d'actes criminels.

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			
2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**
3 rencontres avec la table Justice-Québec	2 rencontres avec la table Justice-Québec 2 rencontres avec le comité bipartite	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

Indicateur : Mise en œuvre des actions découlant du plan ministériel de réseautage des savoirs

s. o.	Inventaire des mécanismes de veille en cours	Établissement du mandat du réseau	Aucun résultat en 2013-2014

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 qui devait se réaliser 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 partage d'informations

ÉCHANGES AVEC LES ACTEURS DU SYSTÈME JUDICIAIRE

Le Ministère mise sur des mécanismes d'échange avec des acteurs-clés 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. À cela s'ajoutent des activités de veille.

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. Cette table a pour mandat d'alimenter la réflexion du Ministère sur les grands enjeux liés au droit et à la justice. Elle participe aussi à l'élaboration de solutions pouvant être mises de l'avant. Les membres de la table se sont réunis à deux reprises en 2013-2014. Ces rencontres ont porté, entre autres, sur l'accessibilité à la justice, la mise en œuvre du nouveau Code de procédure civile et la justice dans le Nord-du-Québec.

Un **comité bipartite** réunit des représentants du Barreau du Québec et des membres du conseil de direction du Ministère. Il constitue un forum où les participants discutent d'enjeux liés à la justice et conviennent des suites à donner à certains dossiers. En 2013-2014, les membres du comité se sont réunis deux fois. Ces rencontres ont porté notamment sur certains projets auxquels est associé le Barreau, soit la tenue des *Rendez-vous avec la justice* et la mise en place de nouveaux centres de justice de proximité. Un comité similaire a été créé avec des représentants de la Chambre des notaires du Québec et des membres du conseil de direction du Ministère au cours de l'année.

ACTIVITÉS DE VEILLE

Par ailleurs, le Ministère exerce une veille dans de nombreux domaines de la justice et du droit, pour être au fait des changements susceptibles d'avoir une incidence sur le système de justice québécois. La mise en place du réseau devant assurer le traitement optimal de l'information recueillie n'a cependant pas été réalisée en 2013-2014, en raison des nombreuses priorités ministérielles.

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 exerce ses activités dans un environnement en constante évolution sur les plans social, économique, administratif et organisationnel. Ces changements ont des effets importants sur sa capacité à offrir les services lui permettant de réaliser 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 sur lequel le Ministère porte une attention particulière.

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. À terme, cette révision permettra au Ministère de répondre plus adéquatement aux besoins et aux attentes manifestés par les citoyens, les ministères clients et les partenaires.

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			
2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**
Plan directeur des ressources humaines en cours d'élaboration	Plan directeur des ressources humaines 2012-2016 approuvé par les autorités ministérielles	Mise en œuvre du plan	Mise en œuvre du plan
Indicateur :	Actions réalisées en vue d'assurer la poursuite du transfert d'expertise		
s. o.	Adaptation d'un outil informatique permettant l'identification des emplois vulnérables	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	Analyse de la vulnérabilité réalisée pour 89,3 % des emplois Production d'un second portrait ministériel de l'analyse de la vulnérabilité des emplois Élaboration de l'offre de service afin de proposer au Ministère les services offerts en transfert d'expertise Interventions auprès des gestionnaires avec l'objectif de diminuer la vulnérabilité des emplois au Ministère
Indicateur :	D'ici le 31 mars 2015, réalisation de deux sondages sur la satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail		
s. o.	Réalisation d'un sondage en juin 2011	s. o.	s. o.

Indicateur : Outils de communication interne améliorés et taux de satisfaction des utilisateurs

RÉSULTAT			
2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**
Travaux de refonte du site intranet en cours	Adoption d'une politique de communication interne	Diffusion d'un bulletin hebdomadaire d'information à l'ensemble des employés	Approbation du projet de rehaussement fonctionnel et graphique de la page d'accueil du site intranet

Pour un personnel compétent, mobilisé et performant

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Le défi 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 2013-2014, plusieurs actions de ce plan ont été mises en œuvre, notamment :

- la réalisation d'un premier portrait ministériel portant sur la santé au travail, pour guider l'élaboration d'un plan d'action en la matière et pour améliorer la santé du personnel;
- le lancement d'un deuxième projet pilote de relève à la gestion, sous la forme d'ateliers portant sur la carrière en gestion et offerts aux personnes intéressées;
- la réalisation d'un portrait ministériel présentant les diverses facettes de la formation pour préparer la mise en place de services visant à soutenir le développement des compétences du personnel;
- la révision et la mise en œuvre de la politique de soutien aux études, en vue d'appuyer les efforts individuels des membres du personnel désireux d'améliorer leurs compétences ou d'obtenir un diplôme d'études reconnu;
- la poursuite d'actions liées au plan d'action d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre, avec la participation du Ministère aux journées carrière de six universités et de deux collèges.

De plus, pour une deuxième année, le ministère de la Justice a réalisé un portrait de sa main-d'œuvre avec l'outil **de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre** (GPMO) et de **transfert d'expertise**. En 2013-2014, 89,3 % des emplois ont été analysés à l'aide de cet outil. Ces analyses ont permis d'établir un portrait ministériel des emplois jugés vulnérables et de déterminer les zones de vulnérabilité du Ministère en matière de maintien de l'expertise. Une offre de service visant à accompagner les gestionnaires dans la mise en place d'actions pour assurer le transfert de l'expertise dans leur équipe a été élaborée et publiée dans l'intranet du Ministère. De façon plus précise, deux démarches structurées sont en cours dans le secteur des technologies de l'information. À terme, elles devraient amener une diminution de la vulnérabilité de certains emplois stratégiques.

COMMUNICATION INTERNE

En matière de communication interne, les défis sont importants dans une organisation aussi fortement décentralisée que le Ministère, avec ses 3 450 employés répartis sur l'ensemble du territoire québécois. C'est dans ce contexte qu'une politique de communication interne avait été adoptée en 2011-2012, faisant de l'intranet la pierre angulaire de communications internes efficaces auprès du son personnel, contribuant ainsi au développement du sentiment d'appartenance. Cette politique s'ajoute aux actions structurantes pour placer la communication interne au cœur de tous les projets stratégiques du Ministère.

Une refonte en profondeur de l'intranet était donc prévue pour 2013-2014 afin de lever certains obstacles technologies empêchant cet outil de jouer pleinement son rôle. Toutefois, ce projet d'envergure n'a pu être réalisé pour des raisons budgétaires. Les autorités du Ministère ont cependant approuvé le projet de rehaussement fonctionnel et graphique de la page d'accueil devant être réalisé à l'interne en 2014-2015. Ce projet servira à dynamiser davantage la présentation des contenus mettant en valeur la contribution des membres du personnel.

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			
2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**
Révision en cours	Révision en cours	Plan d'action en cours	Plan d'action en cours
Indicateur : Mise en place d'une organisation administrative modernisée des services juridiques gouvernementaux			
6 PROJETS RÉALISÉS : 1. Implantation d'un système de tenue de temps 2. Établissement du portrait des compétences des juristes 3. Analyse des façons de faire et des moyens technologiques 4. Promotion du projet de réorganisation des services juridiques 5. Mise en place de la formation continue 6. Validation des besoins en services juridiques des ministères clients	1 PROJET RÉALISÉ : Révision de l'offre de services juridiques aux ministères clients	2 PROJETS RÉALISÉS : 1. Complétion de l'analyse de l'opportunité de facturer les services juridiques 2. Élaboration d'un plan de relève à la gestion	Dossier achevé au 31 mars 2014

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

2 SERVICES : 1. Projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances 2. Service d'orientation vers les centres de justice de proximité	3 SERVICES : 1. Poursuite du projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances 2. Mise en place du Service de médiation familiale central 3. Poursuite du projet pilote de comparutions téléphoniques sous la présidence des juges de paix magistrats	4 SERVICES : 1. Poursuite du projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances 2. Mise en ligne de la seconde trousse d'aide aux citoyens aux petites créances 3. Poursuite du projet pilote de comparutions téléphoniques sous la présidence des juges de paix magistrats 4. Début des travaux pour permettre au greffe pénal central de rendre les jugements de façon virtuelle	5 SERVICES : 1. Implantation permanente du service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances 2. Poursuite des travaux de développement informatique afin de bonifier la trousse d'aide aux citoyens aux petites créances 3. Poursuite du projet pilote de comparutions téléphoniques sous la présidence des juges de paix magistrats 4. Implantation des processus requis pour permettre au greffe pénal central de rendre les jugements de façon virtuelle 5. Début du déploiement du 3e panier de services (dernière phase) au Centre de communication avec la clientèle (informations en matières criminelle, pénale et jeunesse)

Indicateur :	Nombre et nature de produits découlant de la stratégie de prestation électronique des services		
RÉSULTAT			
2010-2011	**2011-2012**	**2012-2013**	**2013-2014**
Stratégie en cours d'élaboration	Travaux d'élaboration de la stratégie de prestation électronique de services suspendus	Projet intégré dans le programme de transformation organisationnelle de la justice (TOJ)	Travaux pour permettre la livraison numérique de documents pour le RDPRM
Indicateur :	Mise en œuvre du plan d'alignement stratégique des projets en fonction des cibles de l'architecture d'entreprise ministérielle		
Architecture d'entreprise en cours d'élaboration	• Première version de l'architecture d'entreprise approuvée • Mise en œuvre de la première version de l'architecture d'entreprise	• 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	• Réalisation du plan de gestion des risques à la suite de l'analyse de risques pour 26 systèmes • Mise à jour de la première version de l'architecture d'entreprise en cours
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		
Démarche approuvée par les autorités ministérielles	Analyse des activités de soutien administratif amorcée	Poursuite des travaux	• Optimisation du processus de transfert des dossiers d'infraction et amendes à la cour • Déploiement d'un nouvel outil informatique pour mieux assurer le suivi des mandats • Réalisation de travaux visant à optimiser la gestion contractuelle et la gestion des ententes • Mise en place d'une nouvelle fonctionnalité pour la gestion des mots de passe dans SAGIR • Réalisation de travaux de déploiement du volet de gestion des ressources humaines de SAGIR 2
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		
Travaux amorcés	Recensement terminé	Recensement effectué en 2011-2012	Recensement effectué en 2011-2012
Indicateur :	Évaluation des coûts des services publics tarifés ou qui pourraient l'être d'ici le 31 mars 2014		
s. o.	Projet pilote en cours	Projet pilote arrêté	Élaboration d'une politique ministérielle de tarification des services

Une offre de service judiciaire et juridique adaptée

L'OPTIMISATION ET L'ADAPTATION DES SERVICES JUDICIAIRES

En avril 2012, le Ministère entérinait un plan d'action comprenant plusieurs mesures pour adapter et optimiser l'offre de service dans certains points de service auprès des citoyens. Six des mesures prévues à ce plan ont fait l'objet de travaux en 2013-2014 :

- modification du processus de nomination des professionnels du droit, afin qu'ils puissent exercer leurs pouvoirs dans l'ensemble des districts judiciaires du Québec, assurant ainsi la continuité des services partout au Québec;
- poursuite de l'analyse portant sur l'opportunité d'utilisation des espaces et des équipements de certains palais de justice et points de service par d'autres ministères ou organismes publics, par souci d'efficience;
- mise en œuvre du plan d'intervention pour uniformiser et simplifier les procédures de gestion des archives judiciaires et mettre à jour les calendriers de conservation des documents afin de réduire les besoins d'espaces en archivage et, le cas échéant, les coûts qui s'y rattachent;
- poursuite du déploiement des services en ligne offerts par le Centre administratif et judiciaire (CAJ);
- élaboration de deux projets pour accroître l'offre de service en matière de visioconférence judiciaire, de façon à réduire les délais et les coûts, tant pour le Ministère que pour tous les acteurs judiciaires concernés :
  - un premier projet vise à implanter, en matière criminelle, un processus de comparution par visioconférence de prévenus gardés en détention dans des postes de police ou des établissements de détention. En 2013-2014, les travaux ont principalement consisté à définir le processus et à préparer les installations requises en vue de la réalisation d'un projet pilote;
  - un deuxième projet vise à utiliser la visioconférence pour l'audition de procédures urgentes (enquête sur mise en liberté, bris de sursis, garde en établissement, etc.) dans le Nord-du-Québec. En 2013-2014, des travaux ont permis de confirmer les avantages et les bénéfices opérationnels d'un tel service. Un projet pilote sera déployé dans trois sites du Nord-du-Québec, pour favoriser l'accessibilité à la justice.

LA RÉFORME DES SERVICES JURIDIQUES

Depuis 2009, le Ministère mène 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 le gouvernement doit faire face et par une perte d'expertise causée par les départs à la retraite.

Le projet de réorganisation des services juridiques s'est achevé dans le délai prévu. Tous les projets initialement désignés ont été analysés et des décisions ont été prises au regard de chacun d'eux. Comme mentionné aux rapports annuels de gestion des trois dernières années, neuf projets ont donné lieu à des réalisations facilement identifiables. La réalisation du projet relatif à la formation continue a donné lieu, par exemple, à la mise en place d'un processus de formation plus adapté au maintien et au perfectionnement des compétences des juristes. Le comité sur la formation et le perfectionnement planifie des formations pour l'ensemble des juristes du Ministère tenues annuellement entre septembre et juin.

Quant aux autres projets, certains n'ont pu voir le jour, en raison de problèmes administratifs ou technologiques, soulevés au regard de leur réalisation (intégration du personnel de soutien des ministères clients et développement d'espaces collaboratifs). D'autres ont été revus pour être réalisés sous une forme différente.

Enfin, les projets informatiques relatifs à la mise en place d'un système intégré de gestion des dossiers juridiques et à l'intégration des activités technologiques n'ont pu être réalisés, notamment en raison du manque de budget.

L'amélioration de la prestation et de l'accessibilité des services

CENTRE ADMINISTRATIF ET JUDICIAIRE

Le Centre administratif et judiciaire (CAJ) regroupe des services de première ligne destinés aux citoyens, aux intervenants judiciaires et au personnel des services de justice. En 2013-2014, le Ministère a poursuivi l'implantation de cinq services découlant de la mise en place du CAJ.

Devant le succès obtenu lors du projet pilote concernant le **service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances**, le Ministère a décidé d'offrir ce service sur une base permanente. Rappelons que ce service permet d'obtenir un rendez-vous téléphonique avec un greffier de la Cour du Québec pour faire vérifier le contenu de sa demande aux petites créances rédigée à partir du formulaire interactif accessible sur le site Internet du Ministère. En 2013-2014, plus de 3 340 entrevues ont été offertes aux citoyens.

De plus, le Ministère a poursuivi ses travaux afin de **bonifier la trousse d'aide aux citoyens aux petites créances** déjà accessible en ligne. Une fois ces travaux complétés, la trousse facilitera les démarches des citoyens, notamment grâce à un nouveau formulaire en ligne leur permettant de produire une demande multidemandeur et multidéfendeur.

Le Ministère a également poursuivi le projet concernant le **service de comparution à distance par voie téléphonique sous la présidence de juges de paix magistrats**. Ce service est offert en dehors des heures d'ouverture des palais de justice dans l'ensemble des 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 2013-2014, il s'est tenu plus de 6 900 comparutions par voie téléphonique.

Le Ministère a implanté les processus requis pour **permettre au juge de paix fonctionnaire agissant en matière pénale de rendre les jugements de façon virtuelle**. Cet outil assure de rendre jugement plus rapidement et élimine complètement l'usage du papier au greffe pénal central.

Le Ministère a entrepris le **déploiement du troisième panier de services du Centre de communication avec la clientèle (CCC)**, pour les demandes de renseignements de première ligne que les citoyens formulent par voie téléphonique, en matières criminelle, pénale et jeunesse. Jusqu'à présent, le CCC répond aux demandes pour 20 palais de justice.

PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET ARCHITECTURE D'ENTREPRISE

La **prestation électronique de services** est une des avenues privilégiées par le Ministère pour tirer le meilleur parti des technologies de l'information et favoriser une plus grande accessibilité des services qu'il offre aux citoyens. En 2013-2014, le Ministère a poursuivi ses travaux pour créer un portail qui permettra à la clientèle du RDPRM d'obtenir en ligne ses états certifiés. Au 31 mars 2014, l'avancement des travaux atteignait environ 50 % et plusieurs livrables avaient déjà été réalisés. La mise en production de ce nouveau service est prévue pour 2014-2015.

En 2013-2014, le Ministère a continué les actions amorcées afin de compléter et de rendre opérationnelle son **architecture d'entreprise**. Ainsi, le Ministère a poursuivi ses travaux en vue de se doter d'un plan intégré des services offerts, des processus d'affaires et des technologies de l'information et des communications (TIC). Cette compréhension accrue du fonctionnement du Ministère permettra de bien établir les initiatives à privilégier, d'assurer une plus grande cohérence entre les projets ainsi que de diminuer les risques et les investissements requis en TIC. À terme, ces travaux favoriseront l'utilisation du plein potentiel des TIC et l'offre d'une prestation de services de qualité aux citoyens.

Au cours de la dernière année, le Ministère a mis à jour le modèle d'affaires de son architecture d'entreprise à la suite des travaux d'analyse relatifs à la modernisation de l'administration des services de justice. Cette nouvelle version du modèle d'affaires permet de situer les changements prévus dans le plan de modernisation par rapport à l'ensemble des activités du Ministère. Ce portrait d'ensemble facilitera, notamment, la prise en charge des conséquences de ces changements.

Le Ministère s'est également doté d'un plan d'action visant la prise en charge des mesures d'atténuation des risques technologiques constatés à la suite de l'analyse de 26 systèmes. Ce plan d'action favorisera le suivi de la mise en œuvre de ces mesures et leur cohérence.

Ces réalisations s'ajoutent aux outils mis à la disposition des gestionnaires pour les aider dans leur prise de décisions concernant la modernisation des systèmes et la gestion des investissements en technologies de l'information.

Une plus grande cohésion et efficacité des activités de soutien administratif

DES ACTIONS EN COURS

Le contexte actuel, 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 perspective, le Ministère a entrepris plusieurs actions en 2013-2014 :

- réalisation d'une démarche d'optimisation des processus à l'aide de la méthode LEAN dans l'équipe responsable du transfert à la cour des dossiers d'infractions et d'amendes. Les solutions choisies par les membres de cette équipe ont contribué à accroître l'efficience du processus en réduisant les délais de traitement et l'inventaire des dossiers à transférer;
- déploiement d'un nouvel outil informatique pour assurer le suivi des mandats et gérer les documents s'y rattachant. Une révision du processus de cheminement et d'approbation des mandats a aussi mené à l'élimination de plusieurs activités sans valeur ajoutée, particulièrement sur le plan de la gestion documentaire, assurant ainsi l'utilisation optimale de cet outil;
- réalisation de travaux en vue d'optimiser la gestion contractuelle et la gestion des ententes;
- réalisation de travaux de déploiement du volet de gestion des ressources humaines du système de Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR 2), qui remplacera les systèmes utilisés dans le processus de gestion de l'assiduité dans l'appareil gouvernemental. Ce nouveau système assurera notamment l'enregistrement et le suivi des absences, des gains déclaratoires et du temps des employés sur paie variable. À terme, il contribuera à diminuer les risques d'erreurs, à simplifier et à automatiser plusieurs processus et, du coup, à éliminer les documents papier;
- mise en place d'une nouvelle fonctionnalité pour la gestion des mots de passe pour accéder à SAGIR afin d'optimiser le service. Par exemple, si les utilisateurs de SAGIR oublient leur mot de passe, cette fonctionnalité leur permet de le réinitialiser eux-mêmes, sans avoir à recourir au centre d'assistance.

Les pratiques tarifaires

POLITIQUE MINISTÉRIELLE DE TARIFICATION

Au 31 mars 2014, un projet de politique ministérielle de tarification a été élaboré. Des travaux d'évaluation des coûts des biens et services associés au nouveau Code de procédure civile ont aussi été amorcés en 2013-2014 dans l'esprit des principes et des pratiques énoncés dans ce projet de politique.

LES RÉSULTATS 2013-2014 AU REGARD DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Dans sa *Déclaration de services aux citoyens* (DSC), le Ministère s'est engagé à offrir des services de qualité à la population québécoise. Cette déclaration, accessible dans le site Web ministériel, présente ses engagements généraux en matière de communication avec les citoyens. Elle comprend également des engagements particuliers qui concernent certains délais de traitement des demandes et le processus de traitement des plaintes.

La clientèle du Ministère est nombreuse et diversifiée. Elle se compose principalement de personnes qui :

- désirent connaître, faire reconnaître et appliquer leurs droits devant les tribunaux judiciaires;
- sont appelées à titre de témoins ou de jurés;
- veulent être désignées à titre de célébrants 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 des proches d'une victime d'acte criminel ou ont été témoins d'un acte criminel.

Les services considérés dans la DSC sont :

- les services téléphoniques concernant les infractions et amendes, les services de justice ainsi que les registres et 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.

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 2013-2014, des clients-mystères ont évalué certains des engagements généraux de la *Déclaration de services aux citoyens*. Cette évaluation portait sur la qualité de la prestation des services de renseignements par téléphone concernant le registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) et le registre des commissaires à l'assermentation. Les résultats démontrent que la politesse et la courtoisie constituent des éléments bien acquis par les préposés, et que ceux-ci fournissent des réponses de qualité dans la grande majorité des demandes de renseignements formulées à propos de ces registres. L'étude a aussi fait ressortir certaines lacunes qui feront l'objet d'un suivi approprié.

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.

Engagements particuliers

LES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE D'INFRACTIONS ET AMENDES

Par ses activités en matière d'infractions et amendes, le Ministère :

- 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 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 l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes. De plus, un programme d'écoute téléphonique sert à évaluer le degré de maîtrise de leurs compétences et à leur offrir des moyens de 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 sert à mettre leurs connaissances à jour et à les informer de tout élément d'intérêt concernant les demandes de la clientèle.

Au cours de la dernière année, le Ministère a mis l'accent sur son engagement visant à répondre en deux minutes ou moins à 80 % des appels des citoyens concernant les infractions et amendes. Il a aussi amélioré sa performance à l'égard de ses autres services à la clientèle en matière d'infractions et amendes, notamment en ce qui concerne les délais de réponse aux demandes de divulgation de la preuve, les réponses aux correspondances reçues et les télécopies et courriels reçus (Pour obtenir plus d'information à ce sujet, veuillez consulter le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes, à la page 113).

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2011-2012	2012-2013	2013-2014
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 %	93,5 %	92,0 %	84,9 %

Au cours de l'exercice 2013-2014, l'engagement visant à répondre à 80 % des appels téléphoniques en matière d'infractions et amendes dans un délai de deux minutes a été dépassé. Environ 195 000 appels ont donc reçu une réponse dans le délai imparti, ce qui représente plus de 11 000 appels traités de plus que la cible. Les mesures mises en place en 2013-2014 pour améliorer l'accessibilité aux préposés des services téléphoniques ont contribué à cette bonne performance, malgré une augmentation du nombre d'appels traités de près de 6 %.

LES ENGAGEMENTS CONCERNANT LES SERVICES DE JUSTICE

En 2006, 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 ou 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 par laquelle ils acquièrent 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		
			2011-2012	2012-2013	2013-2014
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 %	74,5 %	73,0 %	80,5 %

Au cours de la dernière année, le centre de communication avec la clientèle a connu une amélioration importante relativement au respect de son engagement de répondre à un appel téléphonique dans un délai de deux minutes. Cette amélioration est attribuable aux changements apportés aux horaires de travail du personnel afin de maintenir une qualité de service répondant à la cible fixée à la *Déclaration de services aux citoyens*.

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		
			2011-2012	2012-2013	2013-2014
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 %	91,7 %	95,6 %	97,7 %
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 %	97,1 %
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 %	99,0 %	99,7 %	99,7 %

En 2013-2014, le Ministère a amélioré sa performance quant au respect de plusieurs engagements particuliers pris en matière de services aux citoyens. En ce qui a trait au versement des indemnités aux personnes agissant à titre de jurés, le pourcentage des paiements faits systématiquement à l'intérieur d'une semaine est en augmentation continue depuis les trois dernières années. Ce pourcentage a atteint 97,7 % et représente une hausse de 2,1 % comparativement à celui de l'année 2012-2013 (95,6 %). Le Ministère s'est également assuré que les jurés sont bien informés sur leur rôle et leurs droits. Ainsi, toutes les personnes retenues à titre de jurés ont systématiquement reçu cette information.

En matière de petites créances, l'engagement d'offrir une entrevue en personne avec un greffier pour vérifier sa demande, et ce dans un délai maximal de 15 jours ouvrables, a été respecté à plus de 97,1 %. Il s'agit d'une augmentation considérable depuis 2012-2013 (92,2 %). En 2013-2014, plus de 10 000 entrevues ont été offertes par un greffier dans les différents palais de justice de la province. Rappelons qu'au cours de la même période, plus de 3 340 entrevues de vérification des demandes aux petites créances ont été offertes par téléphone (pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 33). L'écart avec la cible de 100 % s'explique par la disponibilité réduite en période estivale, en raison des vacances des employés et des citoyens.

Par ailleurs, tous les citoyens ayant fait l'objet d'une demande de désignation à titre de célébrants *ad hoc* pour un mariage ou une union civile ont obtenu une entrevue téléphonique et ont reçu une trousse d'information portant sur leurs devoirs et obligations lors de la célébration. Cette entrevue téléphonique permet en outre de valider certaines informations apparaissant sur le formulaire de demande de désignation, dont celles 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. En 2013-2014, environ 6 500 demandes ont été traitées.

Ce sont près de 24 000 personnes qui profitent annuellement des services à la base de ces engagements.

LES ENGAGEMENTS CONCERNANT LES REGISTRES ET LA CERTIFICATION

Le Ministère offre des services téléphoniques de renseignements à la population concernant notamment l'inscription aux registres dont il est responsable ou leur consultation. Les renseignements 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 le service 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. Ainsi, l'écoute téléphonique sert à mesurer la qualité du service, notamment en ce qui concerne la courtoisie, le langage utilisé ainsi que l'exactitude et la pertinence des réponses fournies. Des rencontres périodiques se tiennent aussi avec le personnel pour mettre à jour ses connaissances et l'informer des changements technologiques et juridiques qui seront apportés. Finalement, le programme d'assurance qualité contribue à l'amélioration continue en aidant les employés à maîtriser les connaissances et compétences nécessaires à leurs fonctions, à déceler les problèmes et à corriger les mauvaises pratiques.

En 2013-2014, le Ministère a bonifié son programme de formation des nouveaux employés en mettant l'accent sur l'intégration des compétences et en diversifiant les méthodes d'apprentissage, de sorte qu'il a pu profiter plus rapidement de la contribution de ces nouvelles ressources.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2011-2012[1]	2012-2013	2013-2014
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 %	86,3 %	90,7 %	89,3 %

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 2013-2014.

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

- le registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), lequel mentionne 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, dans lequel est déclaré 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, un registre public contenant des actes officiels utilisés pour la concession des terres du domaine de l'État; il accorde principalement des droits pour exploiter les ressources naturelles des terres publiques;
- la certification des échanges électroniques, qui vise à 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		
			2011-2012	2012-2013	2013-2014
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 %	83,0 %	96,7 %	87,4 %
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 %	97,4 %	98,0 %	99,3 %
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 2013-2014 :

- les 3 671 demandes de délivrer une première commission aux commissaires à l'assermentation adressées au Ministère ont été traitées dans un délai inférieur ou égal à 3 jours ouvrables;
- la totalité des 921 demandes de copies certifiées de lettres patentes foncières ont été délivrées dans un délai de 10 jours ouvrables;
- les 834 certificats de signature numérique demandés ont été délivrés dans un délai de 2 jours ouvrables;
- les demandes de révocation de 391 certificats ont été traitées dans le délai d'une journée ouvrable;
- 2 022 des 2 036 déclarations et avis au registre des lobbyistes ont été inscrits à l'intérieur du délai visé.

Un des engagements consiste à publier des droits après la présentation de la réquisition d'inscription au RDPRM, dans un délai d'une journée ouvrable, dans 90 % des cas. Cet engagement a été respecté à plus de 87 %.

Ce faible écart avec le pourcentage ciblé s'explique par une combinaison de facteurs. Ainsi, la hausse du nombre de réquisitions au RDPRM a coïncidé avec des changements technologiques nécessitant la formation du personnel. De plus, l'équipe du registre des lobbyistes n'a pu prêter main-forte au RDPRM comme elle le fait habituellement, en raison d'une importante hausse du nombre d'inscriptions au registre des lobbyistes pendant la même période. L'ajout de deux employés affectés à la publication des droits au RDPRM devrait contribuer à prévenir les ralentissements de service et à assurer les respects des engagements en la matière.

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 17 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.

En 2013-2014, les CAVAC ont offert des services à plus de 50 000 personnes[1], et ce, sur l'ensemble du territoire québécois. Ces personnes victimes d'actes criminels, leurs proches ainsi que les témoins ont pu obtenir une aide personnalisée d'accompagnement 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 les plus appropriées.

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

1. En 2013-2014, l'indicateur privilégié pour mesurer l'importance de la consommation des services offerts par les CAVAC est le nombre de personnes qui ont obtenu des services plutôt que le nombre de demandes traitées comme les années précédentes. À titre de comparaison, le nombre de personnes ayant obtenu des services de la part des CAVAC en 2012-2013 s'élèverait à 51 411.

Le Ministère a pris des engagements envers les personnes victimes d'actes criminels dans sa *Déclaration de services aux citoyens*. Il a mis en place les mécanismes requis pour s'assurer que tout au long de l'année, les services en cause soient rendus aux victimes d'actes criminels qui souhaitaient 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 responsable 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.

En 2013-2014, le Ministère a également 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		
			2011-2012	2012-2013	2013-2014
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 2013-2014, le Bureau des plaintes du Ministère a traité 47 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 assure 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.

Ainsi, pour assumer ses fonctions, le Ministère fournit à la magistrature du personnel et des services administratifs de soutien. Il offre également des services de soutien à l'audience, par l'intermédiaire de greffiers-audienciers, d'huissiers-audienciers et d'interprètes, ainsi que des services de greffe, tels que la tenue des dossiers des cours, et 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 de points de service dont dispose le Ministère sur l'ensemble du territoire québécois.

Les efforts requis par le Ministère pour soutenir l'activité judiciaire sont considérables. Par exemple, chaque fois qu'un dossier est présenté devant un juge, le personnel des greffes du Ministère doit tout mettre en œuvre pour assurer le soutien nécessaire à la magistrature. Il intervient également à toutes les étapes du dossier, de son ouverture jusqu'aux procédures relatives à sa fermeture et aux étapes entourant la conservation et l'archivage. À cet effet, le Ministère a documenté ses processus de travail dans le but d'optimiser ses façons de faire.

Pour une veille efficace du déroulement de ses activités judiciaires, le Ministère a entrepris des travaux pour se doter d'indicateurs fiables. Depuis 2011-2012, un ensemble d'indicateurs portant sur certaines activités de la Cour du Québec a été établi en matière criminelle et aux petites créances. Ces indicateurs sont présentés dans les figures et tableaux couvrant la période 2009-2014.

Informations relatives à l'activité judiciaire en matière criminelle

La présente rubrique porte exclusivement sur les poursuites criminelles intentées devant la Cour du Québec par le Directeur des poursuites criminelles et pénales en vertu du Code criminel, de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances et de la Loi sur les aliments et drogues. Les autres poursuites criminelles, notamment celles intentées devant la Cour supérieure et la Cour d'appel, n'en font pas partie.

Les données retenues pour observer l'activité judiciaire en matière criminelle sont :

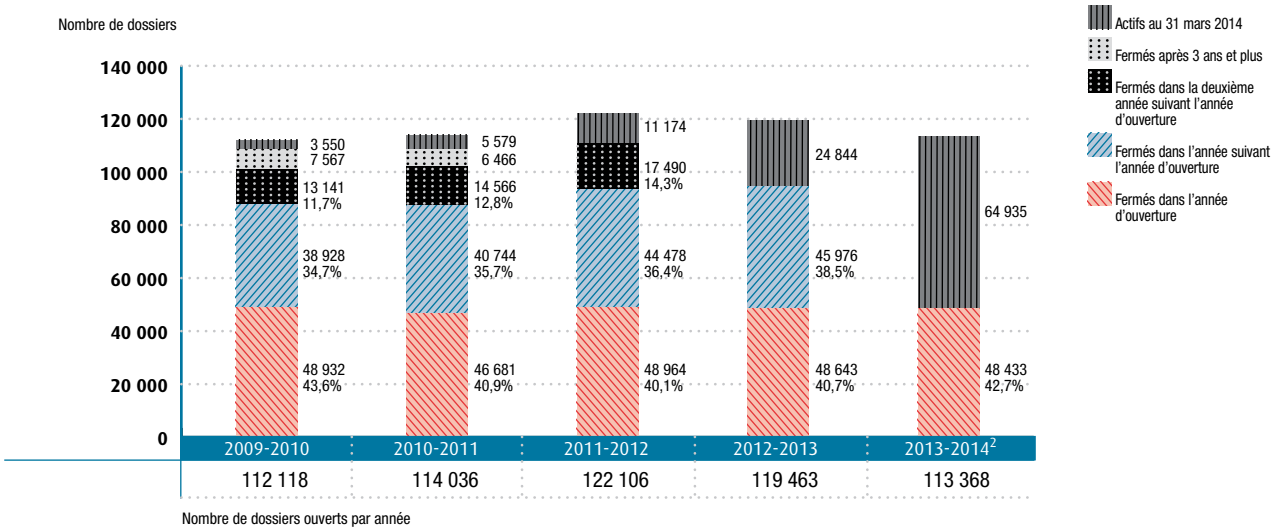
- l'évolution du traitement des dossiers (ouverture, période active, fermeture)[1] pour faire ressortir les tendances en matière d'activité judiciaire (voir la figure intitulée Évolution du traitement des dossiers en matière criminelle, 2009-2014);
- le ratio entre le nombre de dossiers actifs et le nombre de dossiers ouverts au cours des trois années précédentes, pour suivre la capacité du Ministère à traiter les dossiers (voir la figure intitulée Ratio entre le nombre de dossiers actifs à la fin de l'année financière et le nombre moyen de dossiers ouverts au cours des trois dernières années en matière criminelle);
- le nombre de chefs d'accusation par dossier, un indicateur révélant la complexité et la durée de vie d'un dossier (voir la figure intitulée Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier ouvert en matière criminelle, avec un seul accusé ou coaccusés, 2009-2014 et le tableau Répartition des dossiers actifs en matière criminelle, selon le nombre d'accusés, après deux années suivant leur année d'ouverture).

1. Un dossier est considéré comme étant ouvert dès qu'un document est déposé au greffe d'un palais de justice (citation à comparaître, dénonciation, mandat d'arrestation, etc.). Il peut porter sur un ou plusieurs chefs d'accusation et peut impliquer plusieurs victimes ou accusés. Lorsqu'un dossier est ouvert, il est considéré comme étant actif. S'y ajouteront différents éléments au fil des procédures : formulaires, éléments de preuve, décisions, etc. Un dossier sera fermé lorsqu'une décision sera rendue pour chacun des chefs d'accusation déposés à l'encontre de chacun des accusés du dossier.

Dans l'ensemble, ces indicateurs font ressortir que :

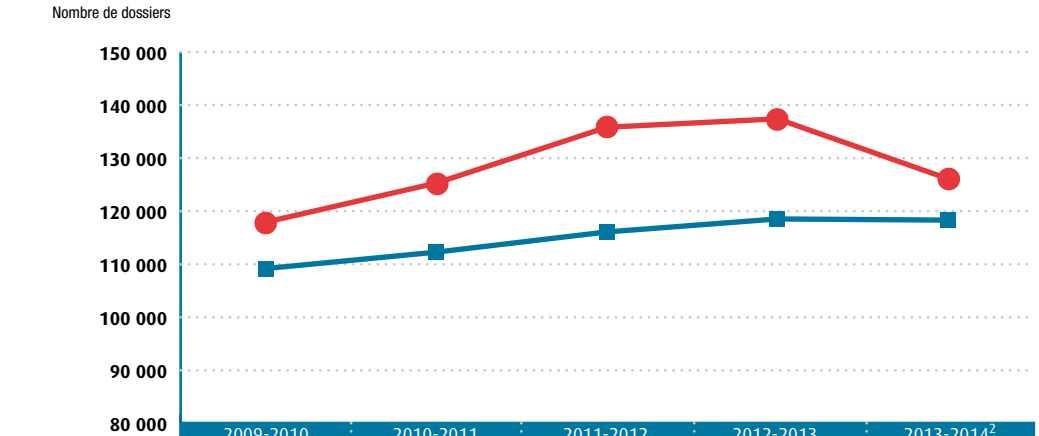
- La demande judiciaire en matière criminelle pour la période 2009-2014 est demeurée importante, soit plus de 110 000 dossiers ouverts annuellement. Toutefois, en 2013-2014 le nombre de dossiers ouverts a connu une baisse de 5,1 % par rapport à l'année précédente, totalisant environ 113 500 dossiers.
- Pendant la période 2009-2014, plus de 40 % des dossiers ont été fermés au cours de la même année qu'ils ont été ouverts. Près de 78 % des dossiers ont été fermés dans les deux ans suivant leur ouverture et la presque totalité, dans les trois ans (90 %). Les raisons pour lesquelles des dossiers demeurent actifs plus de trois ans après leur ouverture sont multiples : décision non rendue pour chacun des coaccusés d'un dossier, mandat d'arrestation toujours en circulation, etc.
- En 2013-2014, le ratio entre le nombre de dossiers actifs et le nombre de dossiers ouverts a diminué par rapport à celui de l'année précédente. Cette diminution démontre que le Ministère a été en mesure de faire face à l'augmentation marquée du nombre de dossiers ouverts en 2011-2012. Un facteur a certainement contribué à cette performance, soit l'ajout progressif de nouveaux juges à la Chambre criminelle et pénale de la Cour du Québec et des diverses ressources déployées par le Ministère pour assurer le soutien à la magistrature. De façon générale, sur une période de cinq ans, le Ministère réussit à soutenir le rythme d'activité judiciaire, et ce, même si le traitement des dossiers se révèle de plus en plus complexe.
- Plusieurs personnes peuvent être poursuivies dans un même dossier, comme dans le cas de certains mégaprocès. Ainsi, un même dossier peut comprendre des dizaines de coaccusés et des centaines de chefs d'accusation. Le nombre de dossiers ouverts avec coaccusés est en progression constante depuis 2009. La proportion de ces dossiers a atteint 2 % des dossiers ouverts en 2013-2014. Cette hausse peut notamment s'expliquer par la mise en place d'unités spécialisées pour lutter contre le crime organisé. Ces dossiers, dont le traitement est plus complexe et la durée de vie plus longue, nécessitent des efforts considérables. Devant cette nouvelle réalité des procès avec accusés multiples, le Ministère s'assure de rendre disponibles des infrastructures pour la tenue de ce type de procès dans toutes les régions du Québec.
- Pour la période 2009-2014, le nombre moyen de chefs d'accusation par dossier a été cinq fois plus élevé dans les dossiers ouverts avec coaccusés et cela a eu un effet direct sur leur durée de vie. Ainsi, environ 30 % des dossiers avec coaccusés étaient encore actifs après deux ans suivant leur année d'ouverture, comparativement à près de 10 % des dossiers avec un seul accusé.

Évolution du traitement des dossiers en matière criminelle, 2009-2014[1]



1. Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers.
2. Il s'agit de données préliminaires.

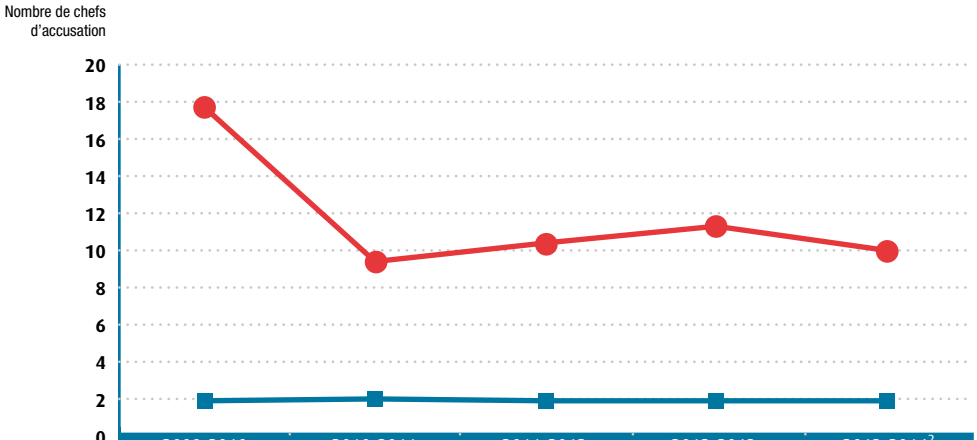
Ratio entre le nombre de dossiers actifs à la fin de l'année financière et le nombre moyen de dossiers ouvert au cours des trois dernières années[1] en matière criminelle



	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014[2]
Actifs à la fin de l'année	117 936	125 301	135 819	137 405	126 112
Moy. des dossiers ouverts dans les 3 dernières années	109 190	112 280	116 087	118 535	118 312
Ratio : Actifs/Ouverts	1,08	1,12	1,17	1,16	1,07

1. Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers.
2. Il s'agit de données préliminaires.

Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier ouvert en matière criminelle avec un seul accusé ou coaccusés, 2009-2014



	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014[2]
Moy. chefs d'accusation par dossier (coaccusés)	17,7	9,4	10,4	11,3	10,0
Moy. chefs d'accusation par dossier (un accusé)	1,9	2,0	1,9	1,9	1,9
Nb. de dossiers ouverts avec coaccusés[1]	1 765	1 790	2 089	2 038	2 264
Nb. de dossiers ouverts avec un accusé[1]	110 353	112 246	120 017	117 425	111 104
% de dossiers ouverts avec coaccusés	1,6 %	1,6 %	1,7 %	1,7 %	2,0 %

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

Répartition des dossiers actifs en matière criminelle selon le nombre d'accusés, après deux années suivant leur année d'ouverture[1]

	ANNÉES D'OUVERTURE DES DOSSIERS					
	1 SEUL ACCUSÉ			COACCUSÉS		
	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Dossiers ouverts[2]	110 353	112 246	120 017	1 765	1 790	2 089
Dossiers actifs après deux ans :						
• En nombre	10 587	11 482	10 638	530	563	536
• En pourcentage	9,6 %	10,2 %	8,9 %	30,0 %	31,5 %	25,7 %
Nombre total de chefs d'accusation	23 206	25 511	22 938	21 710	7 702	10 220
Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier	2,2	2,2	2,2	41,0	13,7	19,1

1. L'année 2012-2013 sera présentée dans le prochain rapport annuel de gestion et celle de 2013-2014 le sera dans celui portant sur l'exercice de 2015-2016.
2. Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers ouverts.

INFORMATIONS RELATIVES À L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE EN MATIÈRE DE PETITES CRÉANCES

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. Sont admissibles à cette division les personnes physiques ainsi que les personnes morales, les sociétés ou les associations de cinq employés et moins.

Ce tribunal comporte plusieurs particularités. Ainsi, les personnes qui s'y adressent ne peuvent pas y être représentées par un avocat, sauf dans de rares exceptions prévues par la loi. Elles doivent donc assurer elles-mêmes la présentation de leur cause. Comme la plupart des citoyens sont peu familiers avec le monde judiciaire, la loi attribue au greffier un rôle plus actif pour accompagner les citoyens dans leurs démarches. Par exemple, le greffier est tenu de les assister dans la préparation d'un acte de procédure, d'un formulaire ou, de manière exclusive pour les personnes physiques, dans l'exécution d'un jugement. Signalons que le jugement rendu à la Division des petites créances est sans appel.

Les données retenues pour observer la tendance des activités judiciaires aux petites créances sont principalement liées :

- au nombre de dossiers ouverts, soit lorsque le document initial, principalement la demande, est déposé au greffe d'un palais de justice;
- au montant de la créance réclamée;
- à la qualification des parties impliquées.

Les données présentées aux figures *Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon le montant réclamé, 2009-2014* et *Répartition des dossiers ouverts selon la qualification du demandeur et du défendeur, 2009-2014* font ressortir les éléments suivants :

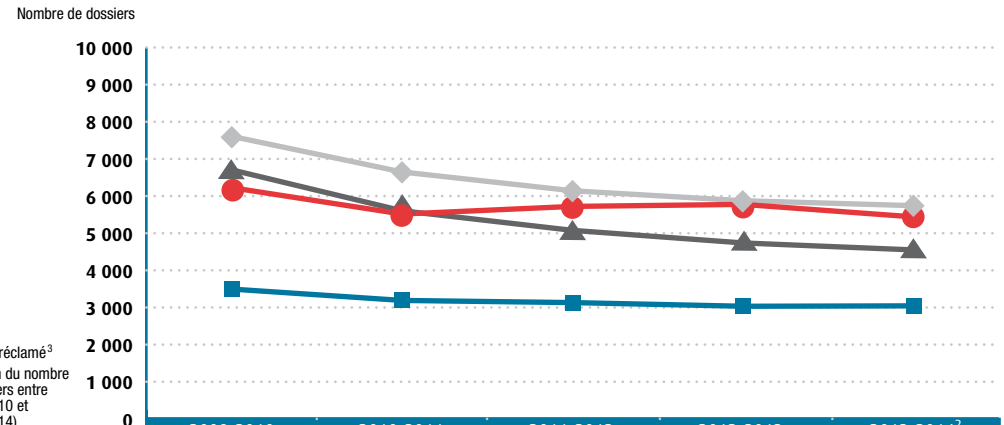
- l'examen des données démontre une tendance à la baisse du nombre de dossiers ouverts à la Division des petites créances, soit une variation de 22 % au cours de la période 2009-2014;
- les créances dont le montant réclamé est inférieur à 3 000 $ ont la plus forte décroissance pendant la même période. Ainsi, la variation à la baisse est de 32 % pour les créances de moins de 1 000 $, de 25 % pour celles dont le montant réclamé se situe entre 1 000 $ et 3 000 $;
- à titre de comparaison, cette baisse est de 13 % pour les réclamations dont la créance est supérieure à 3 000 $ pour la période 2009-2014. La possibilité pour un citoyen de réduire sa réclamation à 7 000 $ afin d'être admissible aux petites créances peut expliquer, en partie, le fait que les réclamations dont la créance est plus élevée soient moins influencées par la baisse générale du nombre de dossiers. Cette option peut être avantageuse pour certains citoyens, considérant que les procédures sont plus simples et les coûts moindres;
- cette diminution du nombre de dossiers ouverts ne signifie pas nécessairement que les efforts fournis par le personnel du Ministère sont moindres. En effet, d'autres facteurs peuvent exercer une incidence sur les efforts requis pour traiter un dossier ouvert aux petites créances, notamment la durée des audiences, le nombre de parties impliquées, le nombre de témoins entendus, etc. Il est bon de rappeler qu'en plus du personnel offrant les services de greffe, le Ministère assure le soutien à la magistrature ainsi que le soutien à l'audience;
- l'analyse des données démontre que 72 % des demandes sont faites par des personnes physiques et qu'elles constituent la partie défenderesse dans 55 % des dossiers ouverts devant ce même tribunal. Cette proportion demeure relativement stable, même si le nombre de dossiers ouverts depuis cinq ans est en baisse. Cette forte représentation des personnes physiques comme demandeurs s'explique en partie par le fait que l'admissibilité des personnes morales, sociétés et associations est limitée à celles dont le nombre maximal d'employés est de cinq.

Considérant ces constats, le Ministère a mis en place diverses mesures afin notamment d'accompagner le citoyen dans ses procédures et d'améliorer l'accès à la justice. Parmi ces mesures se trouvent les suivantes :

- la bonification des formulaires interactifs de demande et de réponse aux petites créances pour en augmenter l'utilisation notamment en permettant aux citoyens de produire une demande multidemandeur et multidéfendeur;
- l'implantation d'un service centralisé d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances (pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 33) en plus des entrevues offertes par un greffier dans les différents palais de justice et points de service.

Enfin, il convient de souligner que le nouveau Code de procédure civile, sanctionné le 21 février 2014, prévoit l'augmentation du seuil de compétence financière à 15 000 $ et l'admissibilité aux personnes morales, sociétés et associations comptant un maximum de 10 employés. Cette mesure d'accessibilité permettra à un plus grand nombre de citoyens de faire valoir leurs droits à la Division des petites créances. Il prévoit, de plus, la possibilité pour le Ministère de mettre en place un projet pilote de médiation obligatoire pour le recouvrement d'une petite créance découlant d'un contrat de consommation. Cette mesure devrait favoriser le règlement plus rapide des litiges impliquant un consommateur.

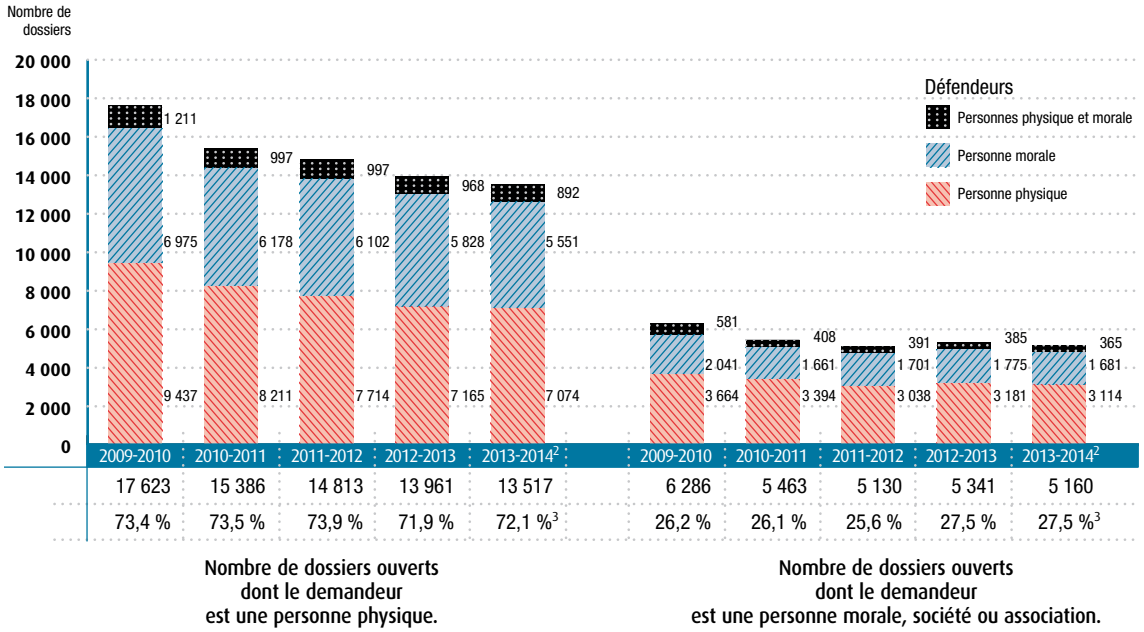
Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon le montant réclamé, 2009-2014[1]



Montant réclamé[3] (Variation du nombre de dossiers entre 2009-2010 et 2013-2014)	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014[2]
5 000 à 7 000 $ (var. : moins 12,6 %)	6 226	5 516	5 722	5 776	5 440
3 000 à 4 999 $ (var. : moins 12,9 %)	3 496	3 190	3 132	3 033	3 044
1 000 à 2 999 $ (var. : moins 24,5 %)	7 609	6 649	6 143	5 875	5 742
0 à 999 $ (var. : moins 32,2 %)	6 707	5 604	5 077	4 738	4 550
Nb. total de dossiers ouverts (var. : moins 21,9 %)	24 038	20 959	20 074	19 422	18 776

1. Ces données sont ajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. Les tranches considérées correspondent à celles du tarif des frais judiciaires applicables au recouvrement des petites créances en vigueur le 1er janvier 2014.

Répartition des dossiers ouverts selon la qualification du demandeur et du défendeur[1], 2009-2014



1. Ces données sont ajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. En raison d'une très faible proportion, les données portant sur les dossiers ouverts dont la partie demanderesse comporte à la fois une personne physique et une personne morale n'ont pas été intégrées au graphique. Les taux de dossiers ouverts par ces demandeurs pour les années 2009 à 2014 sont respectivement de : 0,4 %, 0,4 %, 0,5 %, 0,6 % et 0,4 %.

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 2013-2014. 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 2014, le Ministère disposait d'un effectif total autorisé de 2 465 équivalents temps complet (ETC), soit 3 452 personnes, dont 1 959 employés réguliers et 1 493 employés occasionnels. Le Ministère est présent sur l'ensemble du territoire québécois; 36,1 % de son effectif régulier et occasionnel travaille à l'extérieur des régions administratives de la Capitale-Nationale et de Montréal.

Nombre d'employés réguliers et occasionnels en poste au 31 mars 2014[1] (en nombre de personnes)

DIRECTION	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Bureau de la sous-ministre	103	109	107
Direction générale des services à l'organisation :			
• Services à l'organisation	237	251	258
• Bureau des infractions et amendes	196	199	205
Direction générale des affaires juridiques et législatives	464	482	487
Direction générale des services de justice et des registres :			
• Services de justice	2 206	2 252	2 267
• Fonds des registres	131	130	128
Total	**3 337**	**3 423**	**3 452**

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

Dans l'ensemble, 65,7 % de l'effectif du Ministère assure l'administration et le soutien nécessaires au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires. Entre autres, cela se traduit par du personnel et des services administratifs de soutien à la magistrature et de soutien à l'audience. Ce personnel offre également des services de greffe, comme la tenue des dossiers des cours, et ceux relatifs à l'exercice des pouvoirs d'officiers de justice. Enfin, cette portion de l'effectif assure aussi la prestation de services publics offerts dans les palais de justice et les points de service.

Par ailleurs, 14,2 % de la main-d'œuvre exerce les rôles de conseiller juridique, d'avocat plaidant ou de notaire du gouvernement confiés au Ministère. De plus, 13 % 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. Enfin, le personnel du Bureau de la sous-ministre représente 3,1 % de l'effectif total du Ministère. Il assume principalement les fonctions de soutien aux hautes autorités du Ministère, à la coordination des dossiers de portée ministérielle et gouvernementale, d'élaboration et de mise en œuvre d'orientations et de politiques en matière de justice, de communication et de vérification interne ainsi que les activités du Bureau de lutte contre l'homophobie et du Secrétariat à la sélection des juges. Il englobe également les employés affectés 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 au cours des trois dernières années.

L'effectif utilisé[1] au 31 mars 2014

DIRECTION[2]	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Bureau de la sous-ministre[3]	91,81	101,91	106,07
Direction générale des services à l'organisation :	399,29	409,78	434,37
• Services à l'organisation	221,63	225,80	237,98
• Bureau des infractions et amendes	177,66	183,98	196,39
Direction générale des affaires juridiques et législatives	416,79	445,17	464,73
Direction générale des services de justice et des registres :	1 914,22	1 940,87	1 973,06
• Services de justice	1 795,82[4]	1 821,85[4]	1 851,24
• Fonds des registres	118,40	119,02	121,82
Total	**2 822,11**	**2 897,73**	**2 978,23**

1. Effectif utilisé : consommation du 1er avril au 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 de le rendre conforme à la nouvelle méthode de calcul en vigueur.

Les variations entre les effectifs utilisés au cours de l'exercice 2013-2014 et ceux de l'exercice 2012-2013 dans les différentes directions sont attribuables :

- à 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;
- au transfert des juristes de Services Québec au ministère de la Justice à la suite de la sanction du projet de loi 21, Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Le Ministère évolue dans un environnement marqué par la transformation du marché du travail. Parmi les phénomènes sociétaux qui l'influencent, 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 AYANT PRIS LEUR RETRAITE, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

CATÉGORIE D'EMPLOI	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Haute direction et cadre supérieur	9	8	10
Professionnel	26	18	19
Technicien	26	27	26
Personnel de bureau	60	61	49
Ouvrier	0	0	0
Total	**121**	**114**	**104**

Depuis les trois dernières années, le rythme des départs à la retraite est à la baisse. En effet, en 2013-2014, 104 personnes ont pris leur retraite, alors qu'elles étaient 114 en 2012-2013 et 121 en 2011-2012. Selon les prévisions, le rythme des départs diminuera pour les deux prochaines années, puisque parmi les employés admissibles à la retraite, environ 161 la prendraient au cours de la période 2014-2016.

Bien que le taux des départs à la retraite soit en baisse, le Ministère a mis en place des stratégies pour assurer le maintien et le transfert de l'expertise pour les emplois vulnérables. Par l'entremise de l'outil informatique *Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre* (GPMO), il a été possible de répertorier les emplois pour lesquels des actions doivent être prises afin de préserver l'expertise au Ministère. L'outil permet également de soutenir les gestionnaires dans l'élaboration de plans d'action visant à assurer le transfert d'expertise et une meilleure planification de la main-d'œuvre.

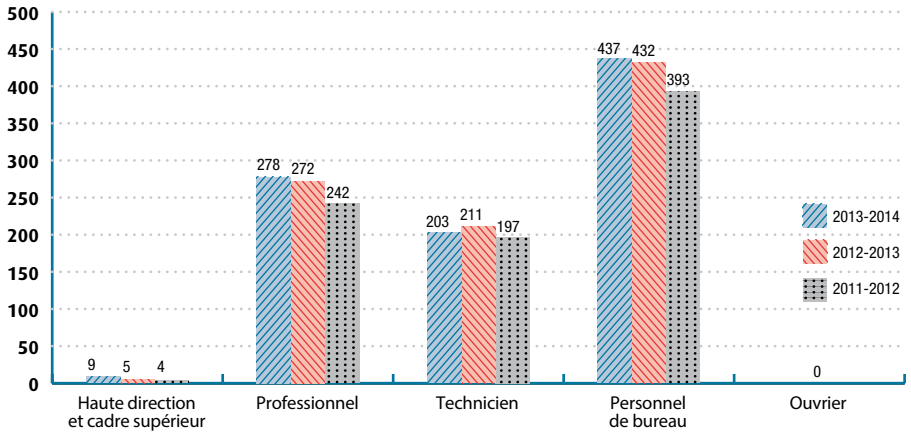
Dans son *Plan directeur des ressources humaines 2012-2016*, le Ministère a prévu d'établir une stratégie novatrice en matière de main-d'œuvre pour anticiper les besoins en ressources humaines.

Par ailleurs, le taux de départ volontaire du personnel régulier du Ministère était de 8,6 % en 2013-2014. 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 durant l'année financière (départs à la retraite, les démissions et les mutations (mouvements d'employés réguliers vers d'autres ministères ou organismes)), et le nombre d'employés à la fin de cette période. Ce taux est un peu plus élevé que celui enregistré pour l'ensemble de la fonction publique pour la même période, soit 5,2 %.

De plus, il est passé de 10,5 % en 2012-2013 à 8,6 % en 2013-2014. L'écart s'explique par une baisse des mouvements du personnel régulier (de 198 à 169) et par une hausse de l'effectif régulier, qui est passé de 1 875 en 2012-2013 à 1 959 en 2013-2014. Enfin, pour 2013-2014, le taux de départ volontaire comprend un taux de départ à la retraite de 5,3 %, comparativement à 6,1 % en 2012-2013.

Représentation des personnes de moins de 35 ans

LES PERSONNES AYANT MOINS DE 35 ANS AU 31 MARS 2014 PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, PAR RAPPORT AU 31 MARS 2013 ET 2012[1]



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

Pour réduire les effets des départs à la retraite, le Ministère mise aussi sur l'intégration de jeunes parmi son personnel. En 2013-2014, les moins de 35 ans ont représenté 17,6 % de l'effectif régulier du Ministère. L'embauche et la rétention des jeunes nécessitent la mise en place de stratégies de recrutement différentes, notamment la présence du Ministère lors d'activités de promotion des emplois dans les établissements d'enseignement. Des travaux sont également en cours en vue d'établir une stratégie ministérielle de promotion du Ministère et de ses emplois par l'entreprise de son 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. Il favorise donc la participation des employés à des activités de développement. 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 % de la masse salariale d'une organisation les efforts à consacrer au développement de la main-d'œuvre. Pour l'exercice financier 2013-2014, l'investissement ministériel en cette matière a atteint 1,4 %, ce qui respecte cette obligation légale.

En 2013-2014, parmi les dépenses liées à la formation du personnel du Ministère, 57,6 % ont été consacrées à des activités de développement des compétences dans le domaine propre au travail, 15,1 % ont été investies en entraînement à la tâche et 10,1 % ont été allouées à des activités associées aux habiletés de gestion.

Au cours de la dernière année, 2 586 employés ont obtenu de la formation. Sur un effectif total de 3 452 personnes, les employés ont reçu en moyenne 2,5 jours de formation par personne, ce qui constitue une baisse comparativement aux années précédentes. Si l'on inclut les salaires des employés qui ont participé à ces activités de développement, l'investissement total s'élève à un peu plus de 2,4 M$.

Évolution des dépenses en formation[1]

ÉLÉMENT	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Proportion de la masse salariale	1,5 %	1,8 %	1,4 %
Nombre moyen de jours de formation par personne[2]	2,6	3,4	2,5
Montants alloués par personne	697 $	822 $	697 $

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. Les données ont fait l'objet d'un redressement pour l'année financière 2011-2012 à la suite d'une modification de la méthode de calcul.

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

THÈME D'ACTIVITÉ	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Bureautique, informatique	3,7 %	2,1 %	2,8 %
Accueil des nouveaux employés	0,6 %	1,0 %	0,2 %
Habiletés de gestion	9,2 %	7,5 %	10,1 %
Amélioration du service à la clientèle	0,4 %	1,0 %	1,1 %
Expression orale et écrite	2,5 %	2,0 %	1,4 %
Développement des compétences dans le domaine propre au travail	57,3 %	50,8 %	57,6 %
Santé, bien-être et relations interpersonnelles	2,6 %	2,3 %	5,1 %
Entraînement à la tâche	19,9 %	27,8 %	15,1 %
Autres thèmes	3,9 %	5,5 %	6,6 %

L'ÉTHIQUE

Le Ministère favorise l'intégration de la dimension éthique à la culture organisationnelle. À cet égard, il a achevé les travaux d'élaboration d'une politique ministérielle en matière d'éthique entrepris lors du dernier exercice. Cette politique se veut un outil de référence pour guider les actions du personnel dans son travail. Elle assurera une cohérence ministérielle en matière d'éthique.

En 2013-2014, le Ministère a également procédé à la révision de la politique *Gestion des conflits d'intérêts et protection du secret professionnel de l'État dans le cadre de l'exercice de la profession de juriste*, de façon à inclure tous les juristes du Ministère.

LA MOBILISATION ET LA SANTÉ DES PERSONNES

La capacité du Ministère à accomplir sa mission et à offrir des services de qualité aux citoyens repose principalement sur la contribution de son personnel. En ce sens, il est essentiel de maintenir et de favoriser un climat de travail valorisant et de qualité pour l'ensemble des employés.

Le Ministère a ainsi poursuivi ses diverses actions en la matière, telles que les mesures de reconnaissance « Coups de chapeau », le programme d'aide aux employés, le programme d'accompagnement et de soutien lors de l'invalidité et du retour au travail, la tenue d'ateliers sur la civilité au travail, la programmation annuelle de conférences midi portant sur la prévention et la santé ainsi que la participation au Défi Entreprises.

Le Ministère offre également divers services d'accompagnement aux gestionnaires, notamment dans le domaine de la gestion des conflits et de 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.

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 permettant aux tribunaux d'exercer le pouvoir judiciaire et leurs fonctions juridictionnelles, 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 du 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 pour assurer le soutien administratif nécessaire au fonctionnement des cours de justice et à la publicité des droits ainsi que les dépenses pour le soutien d'ordres juridique, législatif et réglementaire aux activités gouvernementales.

Le programme 3 porte sur la portion de financement accordée par le Ministère au Tribunal administratif du Québec (TAQ) et les dépenses du Conseil de la justice administrative (CJA).

Le programme 4 englobe les dépenses assurant aux citoyens une accessibilité à la justice par l'entremise de l'aide juridique, de l'aide aux recours collectifs ainsi que par certaines autres mesures d'accessibilité à la justice, notamment en matière de médiation familiale.

Le programme 7 assure 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 par la tenue d'une cérémonie hommage à l'Assemblée nationale du Québec.

LES DÉPENSES

Dépenses et évolution des dépenses par programme

PROGRAMME	2013-2014		2012-2013[2]	ÉCART (000 $)[3]	VARIATION (%)[4]
	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ (000 $)	DÉPENSES RÉELLES[1] (000 $)	DÉPENSES RÉELLES (000 $)		
1. Activité judiciaire	110 696	110 331	104 820	5 511	5,3
2. Administration de la justice	305 916	305 267	287 739	17 528	6,1
3. Justice administrative	13 043	13 043	12 311	732	5,9
4. Aide aux justiciables	163 378	163 378	170 484	(7 106)	(4,2)
7. Indemnisation et reconnaissance	113 897	113 897	107 143	6 754	6,3
Total	**706 930**	**705 916**	**682 497**	**23 419**	**3,4**

BUDGET D'INVESTISSEMENT	INVESTISSEMENT RÉEL		ÉCART (000 $)	VARIATION (%)
	2013-2014[1]	2012-2013[2]		
Investissement[5]	8 181	4 641	3 540	76,3

1. Données préliminaires.
2. Données provenant des comptes publics 2012-2013.
3. Écart entre les dépenses de 2013-2014 et celles de 2012-2013 pour chacun des programmes.
4. Pourcentage de variation des dépenses réelles 2013-2014 par rapport à celles de l'année précédente.
5. Immobilisations, prêts, placements et avances.

Les variations entre la dépense de l'exercice 2013-2014 et la dépense de l'exercice 2012-2013 dans les différents programmes sont attribuables aux éléments qui suivent.

L'augmentation de 5,5 M$ des dépenses réelles au **programme 1** est principalement attribuable à la hausse du nombre de juges à la Cour du Québec (3,0 M$) et aux recommandations du Comité sur la rémunération des juges présidé par M[e] Michel Clair (1,8 M$). De plus, on constate une augmentation des dépenses de rémunération (0,6 M$) en raison de l'indexation salariale et des progressions de carrière des employés de l'État.

Dans le cas du **programme 2**, les variations s'expliquent aussi par la hausse du nombre de juges à la Cour du Québec, ce qui a eu pour effet d'augmenter les dépenses reliées au soutien administratif à l'activité judiciaire (2,1 M$) ainsi que par l'augmentation des conditions salariales des employés de ce programme (3,2 M$). D'autres éléments ont également contribué aux fluctuations des dépenses totalisant 17,5 M$ entre 2013-2014 et 2012-2013, notamment :

- la hausse des dépenses en amortissement de 6,6 M$ découlant principalement de l'examen des actifs réalisé durant l'exercice 2013-2014. Cet examen a permis de constater les dépenses exceptionnelles suivantes : l'abandon de projets de développement informatique (4,8 M$) et le redressement en amortissement de projets terminés (2,0 M$);

- l'augmentation des dépenses de loyers de 2,3 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 ainsi que par la poursuite de plusieurs projets immobiliers autorisés et dont la réalisation s'échelonne sur plusieurs exercices financiers;
- l'augmentation de la dépense pour mauvaises créances de 1,9 M$, en raison de la hausse annuelle des revenus du Ministère et du vieillissement des créances;
- l'augmentation de 1,2 M$ de l'affectation au Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) des sommes perçues en provenance de la portion des contributions pénales devant être attribuée à l'aide aux victimes d'actes criminels;
- la diminution des dépenses de 1,0 M$ liée à la campagne publicitaire découlant de la *Politique québécoise de lutte contre l'homophobie* réalisée en 2012-2013 (conformément au plan d'action approuvé par le Conseil des ministres en mai 2011, aucune dépense de cette nature n'a été réalisée en 2013-2014);
- l'augmentation des dépenses de 0,9 M$ à la suite du transfert des juristes de Services Québec au ministère de la Justice.

Au **programme 3**, l'augmentation de dépenses de 0,7 M$ est imputable à une hausse de la contribution du Ministère au Fonds du Tribunal administratif du Québec en raison notamment de la hausse du nombre de juges administratifs.

Quant au **programme 4**, la diminution de dépenses de 7,1 M$ entre les dépenses réelles de 2013-2014 et celles de 2012-2013 est principalement attribuable à la Commission des services juridiques (6,8 M$). Cette diminution résulte entre autres de l'effet combiné des éléments suivants :

- la non-récurrence de certains montants forfaitaires accordés aux avocats permanents et aux cadres juridiques de l'aide juridique, à l'occasion du renouvellement de leurs conditions de travail;
- les crédits supplémentaires octroyés pour compenser la hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique;
- les crédits supplémentaires octroyés pour faire face à l'augmentation du volume d'activités générée par la hausse du nombre de juges à la Cour du Québec et du nombre de procureurs aux poursuites criminelles et pénales.

En ce qui concerne le **programme 7**, la variation de 6,8 M$ entre les dépenses réelles s'explique essentiellement par l'augmentation des indemnités et des frais d'administration versés à l'intérieur du programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels (6,7 M$).

Enfin, la hausse de 3,5 M$ dans les **investissements** est entièrement attribuable à l'augmentation des coûts en immobilisations au programme 2, notamment en raison de l'acquisition auprès du Centre de services partagés du Québec des licences Microsoft requises pour la mise à niveau gouvernementale de l'environnement des postes de travail (3,0 M$).

LES REVENUS

Le Ministère gère 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, aux autres lois provinciales et à certaines lois fédérales;
- de la vente de biens et de services (ces revenus proviennent des frais judiciaires et des droits en matière civile ainsi que des 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.

Le tableau suivant présente la ventilation de ces revenus pour les exercices 2013-2014 et 2012-2013.

Les revenus du Ministère 2013-2014 et 2012-2013 – Ventilation par catégorie de revenus

CATÉGORIE DE REVENUS	2013-2014[1] (000 $)	2012-2013[2] (000 $)	ÉCART (000 $)	VARIATION (%)
Amendes et confiscations				
Infractions au Code de la sécurité routière	58 666	58 178	488	0,8
Infractions au Code criminel	16 831	13 022	3 809	29,3
Infractions à diverses lois	28 356	27 785	571	2,1
Contribution de 10 $ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels[3]	20 469	18 128	2 341	12,9
Autres amendes et confiscations	2	1	1	100,0
Sous-total	**124 324**	**117 114**	**7 210**	**6,2**
Vente de biens et de services				
Actes judiciaires	35 519	34 451	1 068	3,1
Actes juridiques	36 766	35 440	1 326	3,7
Autres	696	766	(70)	(9,1)
Sous-total	**72 981**	**70 657**	**2 324**	**3,3**
Autres revenus				
Surplus des fonds spéciaux et organismes	515	769	(254)	(33,0)
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	152	699	(547)	(78,3)
Sous-total	**667**	**1 468**	**(801)**	**(54,6)**
Transfert du gouvernement du Canada	**26 854**	**25 082**	**1 772**	**7,1**
Sous-total	**26 854**	**25 082**	**1 772**	**7,1**
Total	**224 826**	**214 321**	**10 505**	**4,9**

1. Données préliminaires.
2. Données provenant des états financiers du ministère de la Justice.
3. Les recettes générées du 1er janvier au 31 décembre 2013 totalisaient 18 279,5 k$ et elles ont été réparties comme suit : FAVAC (10 279,5 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 2013-2014, le Ministère a comptabilisé au Fonds consolidé du revenu une somme de 224,8 M$, soit 4,9 % (10,5 M$) de plus qu'en 2012-2013. Cette augmentation est principalement marquée en ce qui concerne certains revenus de la catégorie « Amendes et confiscations ».

Ainsi il y a eu une hausse du nombre de jugements criminels provenant de la Cour du Québec en 2013-2014, ce qui explique l'augmentation des revenus d'infraction au Code criminel.

Les contributions de 10 $ affectées à l'aide aux victimes d'actes criminels sont également en hausse en 2013-2014. Cette augmentation est principalement attribuable au nombre accru de constats délivrés par les municipalités. Au cours de cette période, le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) a aussi invité les municipalités à accélérer la fréquence de leurs versements, ce qui a eu pour effet d'augmenter les revenus de l'exercice.

LES FONDS SPÉCIAUX

Le tableau suivant 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 :

- le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), dont les sommes accumulées sont utilisées pour favoriser la recherche en matière d'aide aux victimes, pour réaliser et diffuser des programmes d'information, de sensibilisation et de formation et pour accorder une aide financière à une personne ou encore à un organisme pour la mise en place de services d'aide. Ainsi, le FAVAC permet notamment de subventionner les centres d'aide aux victimes d'actes criminels. Il sert également à payer les dépenses nécessaires 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 contribution pénale et du partage des sommes d'argent récupérées dans le contexte 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 84;

- le Fonds des registres (FDR) est affecté au financement des biens et des services reliés notamment aux registres 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 finance 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). Les revenus du fonds proviennent des frais chargés pour ces services;

- le Fonds Accès Justice (FAJ) est affecté au financement de projets ou d'activités destinés aux citoyens pour accroître l'accès à la justice. Les projets ou les activités réalisées par le Ministère ou par d'autres partenaires, ont pour objectif d'aider les citoyens à mieux connaître le droit et le fonctionnement du système de justice. Le FAJ finance notamment le programme de médiation familiale et le déploiement et le fonctionnement des centres de justice de proximité, les coûts d'implantation du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA), les frais administratifs du Service d'aide à l'homologation (SAH) et le Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice. Ce fonds est principalement financé par la contribution affectée au FAJ de la contribution pénale (4$/14$). Les autres sources de revenus proviennent principalement d'une affectation du Ministère prise sur les crédits alloués à cette fin par l'Assemblée nationale ainsi que d'un transfert provenant du gouvernement fédéral au regard des mesures québécoises de justice familiale.

Évolution des dépenses et des revenus des fonds spéciaux 2012-2013 et 2013-2014

	FAVAC				FDR				FAJ			
	2012-2013[1] (000 $)	2013-2014[2] (000 $)	VARIATION		2012-2013[1] (000 $)	2013-2014[2] (000 $)	VARIATION		2012-2013[1] (000 $)	2013-2014[2] (000 $)	VARIATION	
			(000 $)	%			(000 $)	%			(000 $)	%
Revenus	12 861	14 538	1 677	13,0	30 254	32 481	2 227	7,4	5 773	12 407	6 634	114,9
Dépenses	19 927	20 024	97	0,5	18 657	17 799	(858)	(4,6)	5 987	9 103	3 116	52,0
Surplus/déficit	(7 066)	(5 486)	1 580	22,4	11 598	14 682	3 084	26,6	(214)	3 304	3 518	1643,9
Surplus accumulé	27 812	22 326	(5 486)	(19,7)	82 841	97 523	14 682	17,7	(214)	3 090	3 304	1534,9

1. Données provenant des comptes publics 2012-2013.
2. Données préliminaires.

Les revenus du FAVAC ont augmenté de 1,7 M$, principalement en raison d'une augmentation des sommes perçues en provenance de la portion de la contribution pénale devant être attribuée à l'aide aux victimes d'actes criminels. Le total des dépenses, quant à lui, est sensiblement le même que celui de l'année précédente.

Au FDR, l'augmentation des revenus de 2,2 M$ est principalement 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 2013. Quant aux dépenses, le total est sensiblement le même que celui de l'année précédente.

Au FAJ, les revenus ont augmenté de 6,6 M$, en raison notamment de la hausse de 4 $ de la contribution pénale en vigueur depuis le 5 novembre 2012. Pour sa part, l'augmentation des dépenses du FAJ de 3,1 M$ s'explique principalement par les éléments suivants :

- l'augmentation de 1,2 M$ attribuable aux dépenses de subventions accordées aux trois centres de justices de proximités (CJP), à l'occasion de leur mise en œuvre;
- la hausse de 1,0 M$ attribuable aux dépenses de fonctionnement en médiation familiale, effet lié à l'augmentation des honoraires des médiateurs en vigueur le 1er décembre 2012;
- la somme de 0,4 M$ attribuable aux dépenses de subventions accordées à des organismes dans le cadre du Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice;
- la hausse de 0,2 M$ attribuable aux dépenses de fonctionnement du Bureau du FAJ;
- l'augmentation de 0,1 M$ attribuable à la dépense de la subvention versée à la Commission des services juridiques dans le cadre du Service d'aide à l'homologation (SAH);
- la hausse de 0,1 M$ attribuable à la dépense de la subvention versée à la Commission des services juridiques, dans le contexte de l'implantation du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

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 des dépenses qui s'y appliquent. Le Ministère doit ainsi rendre compte des plans de réduction des dépenses du FAVAC et du 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	RÉSULTAT CIBLÉ ET ATTEINT APRÈS QUATRE ANS D'APPLICATION DU PLAN (PÉRIODE DE 2010-2011 À 2013-2014) (000 $)		
	CIBLE CUMULATIVE DE RÉDUCTION DES DÉPENSES À TERME[1] (1)	RÉDUCTION DES DÉPENSES[2] (2)	RÉSULTAT GLOBAL PAR RAPPORT À LA CIBLE CUMULATIVE (2-1)
FAVAC	657	2 170	1 513
FDR	1 285	1 772	487

1. Pour le FAVAC, la cible de réduction de 25 % en dépenses de publicité, de formation et de déplacements est de 612 k$, et la cible équivalant à 1 % de la rémunération appliquée aux dépenses de nature administrative est de 45 k$. Pour le FDR, ces cibles sont respectivement de 453 k$ et 832 k$,
2. Pour le FAVAC, la réduction des dépenses de publicité, de formation et de déplacements s'élève à 1 277 k$, et celle pour les autres types de dépenses de nature administrative, à 893 k$. Pour le FDR, les réductions de dépenses s'élèvent respectivement à 1 473 k$ et 299 k$.

Pour 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, l'objectif de réduction de 1 % n'a pu être atteint. Toutefois, dans l'ensemble, il a dépassé la cible cumulative prévue à son plan de réduction des dépenses 2010-2014 pour les exercices 2010-2011 à 2013-2014, les réductions ayant permis d'atteindre un résultat cumulatif de 1 513 k$ supérieur à la cible.

Les réductions de dépenses du FDR ont permis d'atteindre un résultat cumulatif de 487 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. Le contingentement des activités de formation externes a également contribué à limiter ce type de dépenses au strict minimum et à dépasser les objectifs prévus.

LE COÛT DE REVIENT

Un projet de politique ministérielle de tarification a été élaboré en 2013-2014. Cette politique permettra au Ministère de prendre position sur le financement de ses biens ou services et de se donner des lignes directrices pour la réalisation des travaux prévus au processus tarifaire. Pour plus d'informations, voir la section portant sur la Politique de financement des services publics à la page 82.

LES BONIS AU RENDEMENT

L'article 8 de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette, tel que l'a modifié l'article 129 du chapitre 16 des lois de 2013, prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne peut être accordé aux cadres et aux cadres juridiques à l'égard des exercices financiers 2010-2011, 2011-2012 et 2012-2013.

Le décret 234-2013 du 27 mars 2013 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 2012 au 31 mars 2013. Ainsi, aucun boni n'a été accordé au personnel d'encadrement en 2013-2014 pour le rendement lors de l'exercice 2012-2013. De même, le Ministère n'a versé aucun boni aux titulaires d'un emploi supérieur en 2013-2014 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

Les ressources informationnelles

L'année 2013-2014 a été marquée par une **gouvernance renforcée des projets et des dépenses en RI et la mise en place d'un programme de transformation organisationnelle de l'administration de la justice** (TOJ).

Le Ministère a revu et renforcé ses mécanismes de gouvernance en RI. Il a **mis en place un bureau de projets** qui, à terme, s'assurera principalement que les gestionnaires du Ministère auront :

- une vision d'ensemble de l'avancement de tous les projets ministériels;
- un meilleur suivi des projets selon les priorités stratégiques du Ministère;
- une meilleure compréhension des risques des projets sur l'organisation.

Des travaux d'harmonisation des processus et outils de travail entre les différentes directions du Ministère sont amorcés et se poursuivront. Il a également été décidé de réduire la dépendance à l'égard de l'expertise de ressources externes pour assurer une plus grande maîtrise d'œuvre à l'interne des travaux aux systèmes de mission. La presque totalité des postes stratégiques seront pourvus par des ressources internes régulières, réduisant par le fait même le coût financier et la perte d'expertise au Ministère.

Enfin, pour faire face aux problématiques actuelles de l'administration de la Justice, le Ministère a poursuivi ses travaux concernant le **programme de transformation organisationnelle** pour assurer la mise en place du programme TOJ entre autres avec une gouvernance dédiée. Les équipes ont commencé à s'approprier de nouvelles méthodologies de gestion de projet basées sur des approches agiles, de nouveaux environnements de développement basés sur les technologies mobiles. En parallèle, différentes équipes du Ministère ont travaillé à déterminer les premiers projets à réaliser, en vue du dépôt d'une demande au Conseil du trésor dans le prochain exercice financier.

LES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le tableau suivant présente les dépenses et investissements en ressources informationnelles du Ministère, en fonction des activités d'encadrement, de continuité et de l'ensemble des projets de développement pour l'exercice 2013-2014.

Dépenses et investissements en ressources informationnelles pour 2013-2014

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS (000$)
Activités d'encadrement[1]	5 709,6
Activités de continuité	27 226,9
Projets[2]	9 719,9
Total des dépenses et investissements	**42 656,4**

1. Les activités d'encadrement sont des activités non capitalisables.
2. En raison de la révision de certains processus en cours au Ministère, les données présentées en lien avec les projets ne tiennent pas compte de tous les coûts utilisateurs.

LES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES[2]

En 2013-2014, le Ministère a amorcé, poursuivi ou encore terminé plusieurs grands projets en ressources informationnelles. Une description sommaire de ces dossiers ainsi que l'état de situation en ce qui concerne leur mise en œuvre et les ressources utilisées en 2013-2014 pour leur réalisation sont présentés aux pages suivantes.

PROJETS TERMINÉS

Greffe virtuel

Le projet de greffe virtuel a été achevé et permettra d'optimiser les façons de faire au greffe pénal central. Entre autres, le fait de rendre les jugements par voie électronique entraînera une réduction des délais de traitement des constats d'infraction.

TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET AU 31 MARS 2014	RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
	HUMAINES	FINANCIÈRES
100 %	27 141 $	131 493 $

Cumulateur de temps

Lancée en 1999, l'application « cumulateur de temps » a dû être modernisée en 2013-2014 pour remédier à ses problèmes de désuétude. Cet outil de saisie du temps travaillé est utilisé par plus de 1 500 employés du Ministère, principalement dans les palais de justice. Le principal enjeu était de fournir des données exactes pour le calcul des paies des employés et de minimiser le temps des ressources allouées au contrôle de la qualité des horaires.

TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET AU 31 MARS 2014	RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
	HUMAINES	FINANCIÈRES
100 %	75 987 $	469 819 $

2. En raison de la révision de certains processus en cours au Ministère, les coûts des ressources utilisées qui sont présentés dans cette section ne tiennent pas compte de tous les coûts utilisateurs.

PROJETS EN COURS

Gestion de la relation clientèle - Bonification de la gestion du dossier client et intégration au système téléphonique

Les travaux pour la réalisation du projet de gestion de la relation clientèle ont été effectués en bonne partie en 2013-2014. Ce projet consiste à bonifier les fonctions qui seront disponibles en mode libre-service à la clientèle du secteur des registres et de la certification. Ainsi, le client pourra effectuer le suivi du traitement de ses demandes et communiquer avec le Ministère dans l'esprit du « Web collaboratif ». Grâce à ces nouvelles fonctions, le personnel des registres et de la certification pourra consulter l'historique des transactions effectuées par ses clients, communiquer avec eux de façon plus ciblée et mieux planifier les travaux de mise à niveau des outils mis à leur disposition.

TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET AU 31 MARS 2014	RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
	HUMAINES	FINANCIÈRES
95 %	126 600 $	250 100 $

SAGIR Livraison 2

En 2013-2014, les travaux de déploiement du volet de gestion des ressources humaines du système de Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR 2) ont été réalisés.

Pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 34.

TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET AU 31 MARS 2014	RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
	HUMAINES	FINANCIÈRES
93 %	88 297 $	1 106 $

Centre de communications avec la clientèle (CCC) – Troisième panier de services CCC

Le déploiement du **troisième panier de services** du centre de communication avec la clientèle du Ministère pour les volets criminel, pénal et jeunesse a été amorcé.

Pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 33.

TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET AU 31 MARS 2014	RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
	HUMAINES	FINANCIÈRES
36 %	14 835 $	36 726 $

Trousse d'aide aux citoyens aux petites créances (TPC)

En 2013-2014, les travaux pour bonifier la trousse d'aide aux citoyens aux petites créances déjà accessible en ligne se sont poursuivis.

Pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 33.

TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET AU 31 MARS 2014	RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
	HUMAINES	FINANCIÈRES
54 %	73 508 $	260 928 $

Livraison numérique des documents remis à la clientèle du RDPRM

En 2013-2014, les travaux se sont poursuivis en vue d'implanter un portail permettant à la clientèle du Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) d'obtenir en ligne ses états certifiés. Ce mode de délivrance réduira le délai de livraison.

Pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 33.

TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET AU 31 MARS 2014	RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
	HUMAINES	FINANCIÈRES
52 %	157 400 $	471 400 $

PROJETS À L'ÉTAPE DE CONCEPTION

Refonte du site Web du Ministère

En 2013-2014, les actions réalisées ont mené à l'achèvement des dernières étapes de la phase préparatoire amorcée en 2012-2013 en vue de la refonte prévue du site Web du Ministère, soit l'énoncé d'appel d'offres et la rédaction du devis technique.

L'objectif est de concevoir une solution permettant d'offrir des services de meilleure qualité aux citoyens, notamment en assurant sa mise à niveau par rapport au standard d'accessibilité pour le Web.

TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET AU 31 MARS 2014	RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
	HUMAINES	FINANCIÈRES
5 %	5 429 $	0 $

Outil d'aide à la rédaction législative (OARL)

En 2013-2014, le choix du progiciel et des procédures d'acquisitions a été achevé en vue de doter le Ministère d'un nouvel outil d'aide à la rédaction législative. Il servira à tous les intervenants associés à l'élaboration des lois et des règlements au Québec et il leur permettra d'uniformiser leurs pratiques rédactionnelles.

TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET AU 31 MARS 2014	RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
	HUMAINES	FINANCIÈRES
5 %	1 760 $	6 477 $

Orientations en communications unifiées (OCU)

Amorcé en 2013-2014, le projet OCU vise à doter les salles d'audience des palais de justice d'un réseau sans fil accessible aux citoyens et aux acteurs du milieu judiciaire, dont les avocats et les juges. La prochaine étape consiste en la réalisation d'un projet pilote sur quelques étages des palais de justice de Québec et de Montréal.

TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET AU 31 MARS 2014	RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
	HUMAINES	FINANCIÈRES
5 %	0 $	106 042 $

Implantation du nouveau système d'enregistrement numérique (SEN)

En 2013-2014, des travaux se sont amorcés en vue d'implanter un nouveau système d'enregistrement numérique (SEN). Le SEN remplacera l'outil actuel devenu désuet mais jouant un rôle essentiel au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires. Les travaux réalisés en cours d'année ont consisté en la production d'un dossier d'affaires et en la préparation d'un appel d'offres.

TAUX D'AVANCEMENT DU PROJET AU 31 MARS 2014	RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
	HUMAINES	FINANCIÈRES
5 %	26 809 $	98 432 $

PROGRAMMES (REGROUPEMENTS DE PROJETS)

Programme de mise à niveau de l'environnement de travail (PMET)

En 2013-2014, les travaux de la phase préparatoire du Programme de mise à niveau de l'environnement de travail (PMET) ont commencé en vue de préparer le passage des postes de travail des membres du personnel vers l'environnement Windows 8 et la suite logicielle Office 2013. Ce programme regroupe cinq projets interreliés :

- Une phase préparatoire, dont le niveau d'avancement est de 47 %
- Quatre projets dont le démarrage est prévu en 2014-2015 :
  - Projet de gestion des postes de travail;
  - Projet de gestion du changement et du déploiement;
  - Projet de mise à niveau des systèmes applicatifs;
  - Projet de rehaussement des technologies.

RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
HUMAINES	FINANCIÈRES
37 397 $	3 080 655 $

Programme de mitigation

Au cours de la dernière année financière, le Ministère a poursuivi ses actions en vue de se doter de technologies plus modernes qui remplaceront des applications et des systèmes devenus désuets. Cette migration augmentera la convivialité de la nouvelle technologie et la productivité des utilisateurs, ce qui générera des gains. Elle favorisera aussi l'évolution naturelle des applications et de leur documentation à un moindre coût. Leur intégration à d'autres systèmes entraînera également des économies.

Pour 2013-2014, le programme de mitigation était composé de trois projets. Le niveau d'avancement se détaille ainsi :

- Base de données commune (BDC) - 100 %
- Profil des juges - 100 %
- Viking - 80 %

RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
HUMAINES	FINANCIÈRES
55 481 $	275 865 $

Nouveau Code de procédure civile (NCPC)

La mise en œuvre du nouveau Code de procédure civile entraînera des modifications aux processus d'affaires, aux formulaires, aux systèmes informatiques et aux outils de travail utilisés par le personnel du Ministère. Les travaux réalisés en 2013-2014 ont permis d'entreprendre l'analyse des incidences (en matière juridique, sur le processus, sur les tâches, sur les systèmes des TI, etc.) et de produire un dossier d'affaires pour le nouveau registre des ventes. Le nouveau Code aura aussi des incidences sur certains systèmes du Ministère qui devront être ajustés, alors que d'autres verront le jour, dont le registre des ventes.

Le taux d'avancement des projets composant le nouveau Code de procédure civile se détaille comme suit :

- Ajustement des opérations de soutien à la justice - 5 %
- Ajustement des opérations et des systèmes du Bureau des infractions et amendes - 5 %
- Mise en place du registre des ventes - 19 %

RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
HUMAINES	FINANCIÈRES
315 444 $	492 448 $

Programme de transformation organisationnelle de l'administration de la justice (TOJ)

En 2013-2014, le programme de transformation organisationnelle de l'administration de la justice (TOJ) a été lancé en vue de rendre la justice accessible, moderne et efficiente (Pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 63). Pour cette première année, ce programme, regroupait, six projets interreliés.

Les travaux de réflexion sur cinq de ces projets ont été achevés durant l'exercice. Ils ont notamment permis de faire un état de situation des technologies actuelles et de se donner une ligne directrice dans la modernisation et dans l'automatisation des procédés d'affaires :

- Mise en œuvre et élaboration du dossier de présentation stratégique (DPS) - 100 %
- Architecture technologique - 100 %
- Vision cible de l'administration de la justice - 100 %
- Études de faisabilité - 100 %
- Étude préliminaire – Dépôt électronique de la preuve et autres documents - 100 %

Le sixième projet consiste en la publication des rôles en ligne, un site mobile réalisé par le Ministère. Il permettra aux citoyens et aux acteurs du milieu juridique de consulter en ligne les principaux renseignements concernant l'horaire des audiences en matière civile, criminelle et pénale. L'application a été testée en matière criminelle dans quelques palais de justice en 2013-2014.

Il permettra de consulter les principales informations concernant les rôles en matières civile et pénale pour tous les palais de justice. En matière criminelle, les informations seront disponibles pour cinq palais de justice, soit ceux de Longueuil, de Montréal, de Québec, de Sherbrooke et de Trois-Rivières.

Le niveau d'avancement de ce projet est de 74 %.

Pour faire suite aux travaux déjà effectués, d'autres projets seront définis et intégrés au programme TOJ au cours des prochaines années.

RESSOURCES UTILISÉES AU 31 MARS 2014	
HUMAINES	FINANCIÈRES
629 721 $	831 914 $

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 2013-2014. 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 dans 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 2013-2014

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	178	438	134	71

Nombre d'employés réguliers en poste au 31 mars 2014[1]

Effectif total (personnes)	1 959

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

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

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2013-2014

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 2013-2014	EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2013-2014					
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Régulier	178	23	0	0	0	23	12,9
Occasionnel	438	88	7	2	4	101	23,1
Étudiant	134	16	1	0	0	17	12,7
Stagiaire	71	7	0	0	0	7	9,9

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 (%)
2011-2012	9,5	17,5	0,9	2,1
2012-2013	20,8	19,4	7,4	11,6
2013-2014	12,9	23,1	12,7	9,9

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 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	2012		2013		2014	
	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	76	4,0	80	4,3	88	4,5
Anglophones	23	1,2	24	1,3	25	1,3
Autochtones	9	0,5	8	0,4	8	0,4
Personnes handicapées	19	1,0	20	1,1	25	1,3

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 2014[1]

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Communautés culturelles	3	2,1	29	4,5	19	4,2	37	5,1	0	0,0	88	4,5
Anglophones	1	0,7	6	0,9	9	2,0	9	1,2	0	0,0	25	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	6	0,9	1	0,2	17	2,3	0	0,0	25	1,3

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

3. FEMMES

Taux d'embauche des femmes en 2013-2014 par statut d'emploi

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	146	349	99	61	655
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2013-2014	17,8 %	42,5 %	12,1 %	7,4 %	79,8 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2014[1]

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	142	638	452	726	1	1 959
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	82	383	359	664	0	1 488
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	57,7 %	60,0 %	79,4 %	91,5 %	0,0 %	76,0 %

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 dans la fonction publique. En participant au programme, celles-ci profitent 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 2011 (COHORTES 2012)	AUTOMNE 2012 (COHORTES 2013)	AUTOMNE 2014 (COHORTES 2013)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	1	2	3

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

Autres mesures ou actions en 2013-2014

MESURE OU ACTION	2013-2014	
	GROUPE CIBLE VISÉ	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Présentation du PDEIPH aux nouveaux gestionnaires lors de la séance d'accueil	Personnes handicapées	15

L'accessibilité du Web

Au Québec, les ministères gouvernementaux doivent se conformer aux standards établis pour leurs sites Web, intranet ou extranet, afin de faciliter l'utilisation des documents téléchargeables par toutes les personnes qui les consultent, handicapées ou non. Au Ministère, les fichiers téléchargeables du site Internet correspondent aux standards sur l'accessibilité Web, à l'exception des documents numérisés, des fichiers contenant des tableaux complexes et des vidéos.

De plus, une révision complète de tous les formulaires dynamiques en ligne a été amorcée en 2013-2014 et se poursuivra en 2014-2015, en vue d'en améliorer l'accessibilité.

Par ailleurs, la mise à niveau technologique du site Internet dans le cadre d'une refonte à venir contribuera à faciliter à la fois le repérage et la consultation de tous les contenus, en plus de satisfaire à toutes les exigences du standard d'accessibilité d'un site Web.

Ajoutons également que les usagers qui le requièrent peuvent obtenir l'assistance en ligne du personnel du Ministère, en communiquant avec le Centre de communication avec la clientèle.

Enfin, pour leur part, les documents déposés dans l'intranet ne répondent pas encore aux standards d'accessibilité. Les travaux visant à répondre à cette exigence seront amorcés sous peu.

Le tableau qui suit précise les actions prises par le Ministère en 2013-2014 relativement à différents éléments liés à la conformité aux standards établis pour les sites Web sur lesquels il doit rendre compte.

Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice 2013-2014

PRÉVISION D'UNE REFONTE

La grande majorité des fichiers téléchargeables du site Internet ministériel respectent le standard gouvernemental en la matière. Les documents déposés dans l'intranet, pour leur part, ne sont pas encore accessibles. La mise à niveau technologique du site Internet dans le cadre d'une refonte à venir contribuera à faciliter à la fois le repérage et la consultation de tous les contenus, en plus de satisfaire à toutes les exigences du standard d'accessibilité d'un site Web.

ÉLABORATION D'UN PLAN ACTION

Aucun plan d'action élaboré en 2013-2014.

DÉMARCHE DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION

Une formation donnée à la responsable des formulaires en 2013-2014 a permis de corriger certaines lacunes concernant l'accessibilité de centaines de fichiers PDF déposés dans le site Internet du Ministère. Quant à l'accessibilité des documents déposés dans l'intranet, il reste à réaliser cette démarche de sensibilisation et de formation auprès des personnes qui seront désignées.

EXISTENCE D'UN CADRE DE GOUVERNANCE

Le cadre de gouvernance sera établi une fois la démarche entérinée par les autorités ministérielles.

LISTE DES SECTIONS OU SITES WEB PAS ENCORE CONFORMES

Les documents numérisés, les fichiers contenant des tableaux complexes et les vidéos dans le site Internet ministériel ainsi que l'ensemble des fichiers téléchargeables accessibles dans l'intranet ministériel.

RÉSUMÉ DES RÉALISATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS

Les pages du site Internet ne respectent pas le standard gouvernemental d'accessibilité, en raison des limites technologiques du site actuel. Cependant, les travaux suivants ont été réalisés :

- Toutes les pages du site Internet comportent un hyperlien Accessibilité qui donne accès à une page Web exposant l'état d'avancement des travaux entrepris par le Ministère en matière d'accessibilité du Web.
- Pour leur part, la grande majorité des fichiers accessibles sur le site Internet respectent le standard sur l'accessibilité des documents téléchargeables.

LISTE DES OBSTACLES ET DES SITUATIONS PARTICULIÈRES

Les limites technologiques du site actuel empêchent l'atteinte optimale du standard en matière d'accessibilité. La refonte technologique à venir mettra fin à cet obstacle.

RESSOURCES MISES À CONTRIBUTION

Le webmestre du Ministère joue le rôle de répondant ministériel. Il veille actuellement à assurer l'accessibilité des documents dans le site Internet. Pour l'intranet, l'équipe devant être mise à contribution reste à constituer.

Les résultats 2013-2014 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 favoriseront l'atteinte de ses objectifs. À la suite de la prolongation de la Stratégie jusqu'en décembre 2014, l'échéance du plan d'action de développement durable du Ministère a été reportée au 31 mars 2015.

En 2013-2014, le Ministère a bonifié son plan d'action pour contribuer à la mise en œuvre de l'*Agenda 21 de la culture du Québec*. En effet, une action (action 11) a été prévue pour mieux faire connaître les richesses culturelles et historiques des palais de justice du Québec.

De plus, le Ministère contribue à la *Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016*. En effet, le plan d'action en matière de développement durable du Ministère contribue à l'atteinte d'objectifs prévus à cette stratégie. Les actions prévues (6, 7, 9 et 10) sont marquées du symbole « OVT ».

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 2013-2014
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 en 2012-2013 : 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

Poursuite des efforts pour sensibiliser les employés au développement durable :

- transmission d'une pochette d'accueil aux nouveaux employés; celle-ci inclut notamment le lien vers l'intranet du Ministère à la rubrique « Développement durable », laquelle présente les principes et le plan d'action ministériel en cette matière
- publication d'actualités dans l'intranet afin de souligner la Journée de l'environnement dans l'administration publique
- participation de certains employés à une formation sur les acquisitions écoresponsables

[2] Sensibilisation des gestionnaires aux enjeux du développement durable lors du Forum des gestionnaires

Tenue de l'activité dans un établissement hôtelier écoresponsable, reconnu dans son milieu par RéserVert et par l'obtention de 4 Clés vertes

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 2013-2014
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, notamment des activités physiques hebdomadaires organisées sur l'heure du midi (aux frais de l'employé) et le programme d'aide organisationnel

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 écoresponsable***

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2013-2014
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 (ex. : récupération multimatières au palais de justice de Québec, participation aux programmes de récupération des ordinateurs mis en place par le CSPQ, etc.) 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

Action réalisée en 2013-2014 :

- Publication d'une actualité dans le site intranet du Ministère pour sensibiliser les employés à l'importance d'éteindre les lumières lorsqu'ils quittent leur lieu de travail

Poursuite des actions suivantes :

- l'achat, lorsque cela a été possible, de papier et de carton contenant des fibres postconsommation
- l'utilisation de papier contenant des fibres post-consommation 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'acquisition d'appareils électroniques à faible consommation d'énergie
- la récupération de cartouches d'encre usées
- la récupération du carton, du papier et des piles usées

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2013-2014
(2) Production d'un plan de navettage durable au Ministère	Une action du *Plan de navettage durable* a été poursuivie : • Entente avec le Réseau de transport de la Capitale (RTC) pour offrir le programme L'abonne BUS aux employés de la région de la Capitale-Nationale afin d'encourager l'utilisation du transport en commun. Ce programme prévoit des économies sur le prix du laissez-passer mensuel et le renouvellement automatique de ce laissez-passer Cette action contribue 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 2013-2014
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 (ex. : activités de développement des compétences, conception d'une trousse d'accueil du nouveau personnel, etc.)

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 2013-2014
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	Dossier achevé au 31 mars 2014 Pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 32	
(3) Forum d'échange avec les universités (en 2011-2012, il a été décidé de favoriser des approches individualisées auprès des universités)	Le projet de confection d'un registre des recherches avec l'Université Laval ainsi que les travaux prévus du conseil des partenaires de l'Institut national de recherche scientifique (INRS) n'ont pas abouti Une délégation du Ministère a participé au colloque annuel du Laboratoire cyberjustice de l'Université de Montréal. La réflexion se poursuit quant à l'éventuelle participation du Ministère aux travaux du Laboratoire	

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 *OVT***

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre de nouveaux services en ligne développés	2 trousses mises en ligne au 31 mars 2012	Cible atteinte en 2012-2013 : 2 trousses d'aide aux citoyens mises en ligne concernant les petites créances
Étape franchie selon les différents livrables du projet[1]	Prestation électronique de services mise en production pour le 31 mars 2014	Au 31 mars 2014, la réalisation de ce projet atteignait environ 50 %

Gestes associés à l'indicateur

[1] 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

Poursuite de l'activité (pour une information détaillée à ce sujet, consulter la page 33)

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2013-2014
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 2010, 2011 et 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 19

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 2013-2014
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 au total ont été mises en œuvre (ex. : Mise en œuvre d'une stratégie de publication pour l'ensemble des documents produits par le Ministère, tenue de tables interministérielles en matière de justice, dont une portant sur les jeunes et l'autre sur les aînés, etc.)

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 *OVT***

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2013-2014
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 *OVT***

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2013-2014
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 sur la parentalité après la rupture dans les 42 palais de justice où siège la Cour supérieure

Geste associé à l'indicateur

[1] Déploiement des séances sur la 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 13

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique **Objectif de l'Agenda 21 de la culture** Reconnaître et promouvoir l'identité culturelle québécoise à travers la protection et la mise en valeur de son patrimoine matériel et immatériel, dans toute sa diversité et sur l'ensemble du territoire	Promouvoir l'identité culturelle québécoise

ACTION 11 **Faire connaître aux citoyens les richesses culturelles et historiques des palais de justice de la province**

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2013-2014
Nombre d'évènements réalisés de mise en valeur de certains aspects culturels liés aux palais de justice du Québec	1 évènement d'ici le 31 mars 2014	1 évènement Exposition de photographies de palais de justice sur le microsite des *Rendez-vous avec la justice*
Geste associé à l'indicateur Réaliser un ou plusieurs évènements mettant en valeur certains aspects culturels liés aux palais de justice du Québec		Diffusion de photographies des palais de justice dans le microsite des *Rendez-vous avec la justice*. Des textes explicatifs seront ajoutés pour permettre aux internautes d'en découvrir les richesses culturelles et historiques

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 d'action entend renforcer l'action gouvernementale auprès des personnes vulnérables 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 sont conjointement responsables de la coordination gouvernementale et de la suite à donner aux engagements pris dans ce plan d'action.

Le plan d'action compte 135 engagements adoptés par 9 ministères et organismes; 100 mesures s'adressent à l'ensemble de la population et 35 mesures touchent plus particulièrement les autochtones. Un bilan de mise en œuvre de ces actions couvre la période du 1er janvier au 31 décembre 2013.

Le Ministère s'est également engagé à poursuivre la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle* et à en faire un bilan. Conjointement avec le Secrétariat à la condition féminine, il est aussi responsable de sa coordination. Ce plan devait se terminer le 31 décembre 2013, mais il a été prolongé, le temps d'en faire le bilan et d'en produire un nouveau.

De plus, le Ministère a pris en considération l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) dans la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie*, dont il assure la coordination. Ainsi 33 des 60 actions de ce plan tiennent compte des réalités et des besoins différenciés des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres (LGBT). Au 31 mars 2014, 87,9 % de ces actions ont effectivement prises en compte cette approche. Ce résultat s'explique notamment par le fait que certaines des mesures prévues ne sont pas encore amorcées.

En 2013-2014, la mise en œuvre des actions qui incorporent des éléments ADS s'est poursuivie. Une action ne portant pas la mention « ADS » retient toutefois l'attention. Le ministère du Travail, en collaboration avec la Commission des normes du travail, a réalisé un document d'envergure intitulé *Guide sur les droits des personnes face à l'homophobie en milieu de travail*. Ce guide renseigne les employeurs et les victimes d'homophobie sur le harcèlement et la discrimination homophobes, les recours possibles et les ressources d'aide.

L'application de la politique relative à la langue française

Depuis 1998, le Ministère dispose d'une politique linguistique approuvée par l'Office québécois de la langue française. Sa mise en œuvre assure la rédaction des lois et des règlements en conformité avec les objectifs de la Charte de la langue française et avec ceux inhérents à l'usage d'un français de qualité. De plus, le Ministère recourt aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue utilisée dans tous les textes diffusés auprès du public : contenus publiés dans le site Web ministériel, communiqués de presse, dépliants, etc.

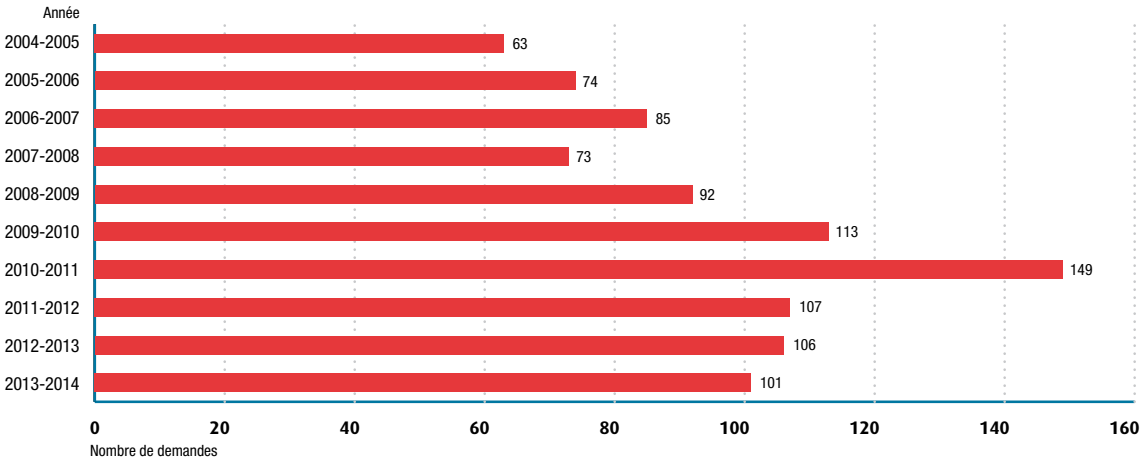
Par ailleurs, un projet de mise à jour de la politique linguistique a été amorcé en 2013-2014, pour répondre aux nouvelles exigences de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. La mise à jour de cette politique en 2014-2015 permettra au Ministère de relancer les travaux du comité permanent, dont les membres ne se sont pas rencontrés au cours du dernier exercice, et de promouvoir son contenu auprès des employés du Ministère.

La protection des renseignements personnels

En 2013-2014, le Ministère a reçu 101 demandes d'accès à des documents. Cela représente un nombre de demandes similaire à celui observé l'année précédente et du même ordre que la moyenne générale des exercices financiers de 2004-2005 à 2012-2013. Ces demandes ont été formulées expressément en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, ci-après nommée « Loi sur l'accès ».

Durant la même période, 102 demandes d'accès à des documents (dont 2 demandes qui avaient été reçues en 2012-2013) ont obtenu une réponse de la part du Ministère dans le cadre de la Loi sur l'accès.

Évolution des demandes d'accès à l'information pour la période de 2004-2005 à 2013-2014



Parmi les demandes d'accès traitées par le personnel du Ministère en 2013-2014, 13 demandes (12,8 %) concernaient des documents relevant de la compétence d'un autre organisme et 19 demandes (18,6 %) concernaient des documents inexistants au Ministère. Le délai moyen de traitement des demandes d'accès en 2013-2014 a été de 20,3 jours. Toutes les demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours civils. En effet, la Loi sur l'accès 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 (36 demandes, soit 35,6 % des demandes) et de particuliers (28 demandes, soit 27,7 % des demandes). La majorité d'entre elles visaient l'accès à des documents administratifs, à l'exception de 7 demandes (6,9 %) concernant l'accès à des renseignements personnels. En 2013-2014, deux dossiers ont 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 2013-2014

STATUT DES DEMANDES	NOMBRE DE DEMANDES	%
Dossiers reçus en 2013-2014	101	
Dossiers traités (reçus en 2013-2014)	100	98,0
Dossiers traités (reçus en 2012-2013)	2	2,0
Total des demandes traitées	**102**	**100,0**

NATURE DES RÉPONSES FOURNIES (DEMANDES TRAITÉES)	NOMBRE DE DEMANDES	%
Transmission intégrale des documents	45	44,1
Transmission partielle des documents	13	12,8
Refus de transmettre les documents	4	3,9
Responsabilité d'un autre organisme (art. 47)	13	12,8
Documents inexistants	19	18,6
Autres motifs	8	7,8
Total des demandes traitées	**102**	**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 une fois en 2013-2014.

En 2013-2014, plusieurs activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ont été réalisées, notamment :

- des interventions (rencontres, conseils, etc.) de la responsable de l'accès à l'information auprès du personnel responsable de l'application des mesures de protection des renseignements personnels au Ministère;
- la participation de la responsable de l'accès à l'information du Ministère aux comités ayant traité, entre autres, de questions touchant la nouvelle politique de la sécurité de l'information ainsi que des modifications à venir aux ententes de communication de renseignements personnels, etc.;
- l'examen, par le comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, de la conformité de projets de développement et de refonte de systèmes d'information ou de prestation électronique de services qui recueillent, utilisent, conservent, communiquent ou détruisent des renseignements personnels.

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 discute de ces questions pour assurer une plus grande cohérence de l'action gouvernementale. En 2013-2014, ses membres se sont réunis à une occasion.

Finalement, des activités de sensibilisation du personnel à la protection des renseignements personnels ont été maintenues en 2013-2014 :

- la formation interactive, sous forme de questionnaire, présentée sur l'intranet à l'intention des nouveaux employés et de l'ensemble du personnel du Ministère;
- la diffusion en avril et en juin 2013 de messages de sensibilisation à plus de 3 000 employés. Ces messages apparaissaient à l'ouverture de leur poste de travail informatique et abordaient les accès non autorisés, l'utilisation frauduleuse d'information et la protection des renseignements personnels ou confidentiels.

La *Politique de financement des services publics*

Rendue publique par le gouvernement dans le cadre du budget 2009-2010, la *Politique de financement des services publics* vise à assurer la pérennité et l'accessibilité des services de l'État. 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.

Ainsi, pour se conformer à cette politique, en 2011-2012, le Ministère a achevé l'inventaire des services rendus par les registres publics et les actes de procédure civile et pénale tarifés ou non. Au 31 mars 2014, un projet de politique ministérielle de tarification a été élaboré.

Son adoption prochaine permettra de mieux encadrer l'application des principes et des pratiques tarifaires énoncés à la *Politique de financement des services publics*. Rappelons que la Loi instituant le nouveau Code de procédure civile, adoptée le 20 février 2014, modifiera plusieurs actes de procédure judiciaire et changera la façon de rendre les services dans les palais de justice. Le Ministère compte donc profiter de l'entrée en vigueur de ces nouvelles dispositions pour revoir en profondeur la tarification de ses services, et ce, afin de tenir compte de la politique gouvernementale ainsi que des recommandations du Vérificateur général.

POUR LES BIENS ET SERVICES ACTUELLEMENT TARIFÉS

Le Ministère facture principalement des frais pour la tenue des registres publics qui sont sous sa responsabilité ainsi que pour les activités judiciaires et pénales. Les frais judiciaires et les droits de greffe sont nombreux et sont encadrés notamment par le Code civil du Québec, le Code de procédure civile remplacé par la Loi instituant le nouveau Code de procédure civile, la Loi sur les tribunaux judiciaires et le Code de procédure pénale. Le tableau suivant présente les biens et les services assujettis à la *Politique de financement des services publics* pour l'année 2013-2014.

POUR LES NOUVEAUX BIENS ET SERVICES

En 2013-2014, au Ministère, il n'y a pas eu de nouveaux biens et services pour lesquels un mode de financement aurait dû être établi.

POUR LES BIENS ET SERVICES NON TARIFÉS

La liste des biens et services non tarifés n'était pas disponible au 31 mars 2014, car les travaux requis n'étaient pas achevés.

Biens et services assujettis à la Politique de financement des services publics pour l'année 2013-2014

BIENS ET SERVICES (EN MILLIERS DE DOLLARS)							
ÉLÉMENTS D'INFORMATION	REGISTRES					SERVICES	
	DROITS PERSONNELS ET RÉELS MOBILIERS	COMMISSAIRES À L'ASSERMENTATION	REGISTRE DES LETTRES PATENTES FONCIÈRES	LOBBYISTES	ICPG	MATIÈRE CIVILE	MATIÈRE PÉNALE ET CRIMINELLE
Revenus de tarification perçus[1,2] (000 $)	31 547,5	579,3	4,9	120,0	12,5	34 108	36 766
Coûts des biens et services[1] (000 $)	14 937,3	686,5	106,4	1 050,1	200,4	ND	ND
Niveaux de financement atteints	100 %	84,4 %	4,6 %	11,4 %	6,2 %	ND	ND
Méthode de fixation des tarifs	Marché, autres juridictions	Prix de revient	Décision administrative	Marché, autres juridictions	Marché, autres juridictions	Décision administrative	
Niveaux de financement visés	100 %	100 %	100 %	0 %	100 %	ND	ND
Date de la dernière révision tarifaire	1999-09-18	2011-04-14	1989-06-01	2002-11-28	2005-04-01	1995	1993
Modes d'indexation des tarifs	Indexés le 1er janvier conformément à l'article 83,3 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, c. A-6.001)						

1. Données préliminaires
2. Les revenus de tarification considérés excluent ceux provenant des apparentés.

Selon la *Politique de financement des services publics* du gouvernement du Québec publiée en 2011, « le mode de financement des services offerts par les organismes publics doit être établi selon la nature des bénéfices générés par ces services, conformément à la notion de bénéficiaire-payeur ». Cette politique établit qu'un service est considéré comme un « bien privé » lorsqu'il génère des bénéfices exclusivement à l'utilisateur de ces services. À l'exception du Registre des lobbyistes, tous les autres services rendus ont été considérés comme étant des « biens privés », donc devant être financés par une tarification à l'usager. À l'inverse, les services rendus par le Registre des lobbyistes sont des biens publics purs et, conformément à l'article 32.1 de la Loi sur le ministère de la Justice, sont financés par le Fonds des registres.

Les tarifs du RDPRM ont été établis en 1999 et, outre l'indexation, ils n'ont jamais été augmentés depuis. Grâce à un contrôle des coûts rendu possible par une amélioration constante de ses processus et une utilisation très importante des technologies de l'information, le RDPRM réussit à dépasser son objectif d'autofinancement.

Pour le service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG), étant donné que ce service est rendu principalement aux ministères et organismes, il est difficile d'assurer un autofinancement complet.

Pour le registre des commissaires à l'assermentation, bien que la dernière révision tarifaire soit récente, une diminution des volumes d'activités a généré moins de revenus que prévu et, par conséquent, n'a pas permis d'atteindre les objectifs de financement en 2013-2014.

Quant au registre des lettres patentes foncières, il est clair que le tarif exigé pour les services n'est pas suffisant pour couvrir les coûts. Le tarif actuel, entré en vigueur en 1989, devrait être revu et faire l'objet d'une modification réglementaire. Il faut cependant mettre en perspective que le volume d'activités y est limité.

Finalement, bien que le niveau de financement visé pour le registre des lobbyistes soit de 0 %, celui-ci perçoit tout de même certains revenus, notamment lorsque l'inscription au registre se fait en format papier.

Sauf exception, depuis 2011, les tarifs de l'ensemble des domaines d'activités du Fonds des registres sont indexés au 1er janvier de chaque année en vertu des dispositions de la Loi sur l'administration financière.

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 produits de la criminalité confisqués aux criminels sont répartis entre :

- 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.

Dans 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, 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 2013, il y a eu partage d'un montant net de 12 839 287 $ provenant des biens confisqués du 1er avril 2012 au 31 mars 2013, ce qui porte le total partagé, depuis 1999, à 115 136 281 $. Le tableau suivant présente les bénéficiaires et les montants qui leur ont été octroyés en juin 2013.

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

BÉNÉFICIAIRE	2013-2014[1]	DEPUIS 1999
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	1 250 000 $	16 940 356 $
Organismes communautaires	1 250 000 $	16 940 356 $
Ministre des Finances et de l'Économie	3 919 644 $	23 689 883 $
Sûreté du Québec	3 198 891 $	18 679 345 $
Service de police de la Ville de Montréal	1 414 461 $	17 350 071 $
Escouades régionales mixtes	793 956 $	8 937 826 $
Autres municipalités et corps policiers	712 334 $	10 794 269 $
Info-Crime Québec et Info-Crime inc.	300 000 $	1 804 174 $
Total	**12 839 287 $**	**115 136 281 $**

1. Les résultats inscrits représentent le partage, effectué en juin 2013, des sommes recueillies au 31 mars 2013.

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 du tableau suivant 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, du 1er avril 2013 au 31 mars 2014. Les armes à feu ainsi détruites peuvent avoir été confisquées parce qu'elles étaient mal entreposées, associées à une infraction criminelle ou encore parce que leur propriétaire s'en était vu interdire la possession.

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 2011-2012	707	212	126	66	1 111
Total 2012-2013	696	123	63	58	940
Total 2013-2014	**571**	**106**	**68**	**33**	**778**

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

Depuis l'adoption des *Instructions du Procureur général du Québec*, ce sont 5 974 armes à feu (à l'exception des autres objets visés) qui ont été détruites et, ainsi, définitivement retirées de la circulation. De ce nombre, un peu plus de 77 % (4 602) étaient 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 de gestion du ministère de la Justice déposé à l'Assemblée nationale.

En 2013-2014, des activités de mise à jour des lois et des règlements ont eu lieu, mais aucune activité de refonte.

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 2013-2014, le ministre a procédé à six versements contenant des corrections apportées aux lois et à douze 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, 11 versements pour les lois et 12 versements pour les règlements qui ont été effectués en 2013-2014. 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 2014
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 2013-2014, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'action visant à optimiser son offre de services judiciaires et à l'adapter aux citoyens. Pour plus de renseignements 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 a mis en œuvre un programme qui aura une influence certaine sur la façon de rendre les services dans les points de service et les palais de justice dans un avenir rapproché. Il s'agit du programme de transformation organisationnelle de la justice (TOJ). Les actions et projets qui seront réalisés dans le cadre de ce programme contribueront à optimiser l'offre de services judiciaires et, le cas échéant à revoir cette offre.
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	En 2013-2014, des travaux ont été menés en vue de doter le Ministère d'un tableau de bord conçu pour suivre les activités judiciaires. Les premières démarches ont porté sur le recensement des besoins des intervenants concernés et sur la recension des indicateurs de gestion disponibles. Le but est de permettre au Ministère d'évaluer en continu, la performance des activités judiciaires comme le recommande le Vérificateur général. Finalement, le Ministère continue de suivre les indicateurs en matière criminelle et de petites créances dans le rapport annuel. À cet égard, voir, en page 43, la section sur les informations relatives aux activités judiciaires.

Tarification

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2014
Revoir les grilles tarifaires en visant leur allégement, et faciliter leur application	En 2013-2014, le Ministère a amorcé la révision des grilles tarifaires en matière civile, en vue de l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile fixée par décret.

ANNEXE 1
LES ORGANISMES RELEVANT DE LA MINISTRE DE LA JUSTICE

Au 31 mars 2014, 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 des 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] des lois en 2013-2014 (du 1er avril 2013 au 31 mars 2014)

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DE LA LOI CONCERNÉE	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
4 avril 2013	Loi sur les assurances (chapitre A-32) (français-anglais)	a. 413
4 mai 2013	Loi permettant de relever provisoirement un élu municipal de ses fonctions (2013, chapitre 3) (français-anglais)	a. 8 (modification au chapitre R-9.3)
7 juin 2013	Loi sur les bureaux de la publicité des droits (chapitre B-9) (français-anglais)	a. 10
2 août 2013	Code municipal du Québec (chapitre C-27.1) (français-anglais)	a. 437.1, 936, 936.0.1, 936.0.1.1, 936.0.2, 936.0.4, 936.0.6, 936.0.7, 936.0.8, 938.0.1, 938.1.1, 938.1.2
	Loi électorale (chapitre E-3.3) (français-anglais)	a. 564
	An Act establishing the Eeyou Istchee James Bay Regional Government (chapter G-1.04)	s. 37

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DE LA LOI CONCERNÉE	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
17 janvier 2014	Loi sur l'aménagement et l'urbanisme (chapitre A-19.1)	a. 96
	An Act establishing the Eeyou Istchee James Bay Regional Government (chapter G-1.04)	s. 37
	An Act respecting the Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (chapter M-30.01)	s. 54
10 février 2014	An Act respecting the Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie (chapter M-15.1.0.1)	s. 32

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] des règlements en 2013-2014 (du 1er avril 2013 au 31 mars 2014)

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DU RÈGLEMENT CONCERNÉ	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
4 avril 2013	Agreement between the Minister of Justice and the Barreau du Québec respecting the tariff of fees and expenses of advocates under the legal aid plan and the dispute settlement procedure (chapter A-14, r. 5.1)	ss. 70, 144
	Agreement between the Minister of Justice and the Barreau du Québec respecting the tariff of fees and expenses of advocates rendering services in criminal and penal matters and the dispute settlement procedure (chapter A-14, r. 5.2)	s. 79
	Règlement d'application de la Loi sur l'assurance-hospitalisation (chapitre A-28, r. 1) (français-anglais)	a. 10
	Construction Code (chapter B-1.1, r. 2)	s. 10.02
	Code de sécurité (chapitre B-1.1, r. 3) (français-anglais)	a. 1, 388, sections VII, VIII, IX, Annexe 1, Appendice 1
	Règlement sur la qualité de l'eau potable (chapitre Q-2, r. 40) (français-anglais)	a. 39
	Règlement sur la contribution des usagers pris en charge par les ressources intermédiaires (chapitre S-4.2, r. 7) (français-anglais)	a. 5
	Règlement d'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (chapitre S-5, r. 1) (français-anglais)	a. 355, 360, 363, 375
4 mai 2013	Regulation respecting the practice of the profession of geologist within a partnership or a joint-stock company (chapter G-1.01, r. 3.001.1)	s. 7

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DU RÈGLEMENT CONCERNÉ	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
1er juin 2013	Règlement sur la culture et l'exploitation d'une érablière dans les forêts du domaine de l'État (chapitre A-18.1, r. 2) (français-anglais)	a. 5
	Règlement sur les normes d'intervention dans les forêts du domaine de l'État (chapitre A-18.1, r. 7) (français-anglais)	a. 1, 2, 17, 39, 50, 51, 61, 67, 74, 79.1, 79.3, 79.7, 88
	Regulation respecting supply contracts of public bodies (chapter C-65.1, r. 2)	s. 15.9
	Regulation respecting construction contracts of public bodies (chapter C-65.1, r. 5)	s. 18.9
	Règlement sur la vente, la location et l'octroi de droits immobiliers sur les terres du domaine de l'État (chapitre T-8.1, r. 7) (français-anglais)	a. 46
	Règlement 41-101 sur les obligations générales relatives au prospectus (chapitre V-1.1, r. 14)	Annexe 41-101A3
	Règlement 51-102 sur les obligations d'information continue (chapitre V-1.1, r. 24)	a. 1.1, Annexe 51-102A2
3 juillet 2013	Code de sécurité (chapitre B-1.1, r. 3) (français-anglais)	a. 344
	Decree respecting security guards (chapter D-2, r. 1)	ss. 5.01, 5.02, 5.09, 5.11, 5.12, 7.02, 7.04
	Regulation respecting occupational health and safety (chapter S-2.1, r. 13)	s. 69.10
2 août 2013	Regulation respecting wood-burning appliances (chapter Q-2, r. 1)	s. 8
	Règlement relatif à l'application de la Loi sur la qualité de l'environnement (chapitre Q-2, r. 3) (français-anglais)	a. 21, 22
	Regulation respecting pits and quarries (chapter Q-2, r. 7)	s. 59
	Règlement sur l'enfouissement et l'incinération de matières résiduelles (chapitre Q-2, r. 19) (français-anglais)	a. 149.3, 149.4, 151, 152
	Regulation respecting supplemental pension plans affected by the arrangement regarding AbitibiBowater Inc. under the Companies' Creditors Arrangement Act (chapter R-15.1, r 6.1)	s. 46.19
6 septembre 2013	Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r. 4) (français-anglais)	a. 22
	Règlement sur la vente en commun des agneaux lourds (chapitre M-35.1, r. 246)	a. 38
	Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds (chapitre Q-2, r. 33) (français-anglais)	a. 21.1

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DU RÈGLEMENT CONCERNÉ	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
4 octobre 2013	Regulation respecting the Service de référence de main-d'oeuvre de l'industrie de la construction (chapter R-20, r. 14.1)	s. 17
	Regulation 71-102 respecting Continuous Disclosure and Other Exemptions relating to Foreign Issuers (chapter V-1.1, r. 37)	s. 4.3
1er novembre 2013	Règlement sur l'application de l'article 32 de la Loi sur la qualité de l'environnement (chapitre Q-2, r. 2)	a. 23.1
	Règlement sur la qualité de l'eau potable (chapitre Q-2, r. 40) (français-anglais)	a. 44.9
5 décembre 2013	Code de sécurité (chapitre B-1.1, r. 3) (français-anglais)	a. 346
	Regulation respecting a cap-and-trade system for greenhouse gas emission allowances (chapter Q-2, r. 46.1)	s. 21
	Regulation respecting target-benefit pension plans in certain pulp and paper sector enterprises (chapter R-15.1, r. 6.1.01)	ss. 8, 23, 27, 31, 38, 39, Divisions 1 to 8
17 janvier 2014	Règlement sur les catégories de permis de garde d'animaux en captivité et sur leur durée (chapitre C-61.1, r. 10) (français-anglais)	sections XI à XIV
	Règlement 91-507 sur les référentiels centraux et la déclaration de données sur les dérivés (chapitre I-14.01, r. 1.1) (français-anglais)	a. 26, Part I to Part 6
	Regulation respecting the Tariff of administrative fees, professional fees and other charges attached to proceedings before the Administrative Tribunal of Québec (chapter J-3, r. 3.2)	s. 1
	Règlement sur les médicaments qu'un optométriste peut administrer et prescrire pour des fins thérapeutiques et sur les soins oculaires qu'il peut dispenser (chapitre O-7, r. 11) (français-anglais)	Annexe I
	Règlement sur les conditions et modalités de vente des médicaments (chapitre P-10, r. 12) (français-anglais)	a. 7, Annexes I, II, IV, V
	Code de sécurité pour les travaux de construction (chapitre S-2.1, r. 4)	a. 6.7.1, 8.11.8
1er février 2014	Règlement 91-507 sur les référentiels centraux et la déclaration de données sur les dérivés (chapitre I-14.01, r. 1.1)	a. 42
	Règlement sur les ouvrages municipaux d'assainissement des eaux usées (chapitre Q-2, r. 34.1) (français-anglais)	a. 2, 30

DATE DU VERSEMENT SUR LE SITE DES PUBLICATIONS DU QUÉBEC	TITRE DU RÈGLEMENT CONCERNÉ	DISPOSITION VISÉE PAR LA MODIFICATION
1er mars 2014	Règlement sur la formation continue obligatoire de la Chambre de l'assurance de dommages (chapitre D-9.2, r. 12.1) (français-anglais)	a. 6, 24, 25, 28, 29
	Règlement 91-507 sur les référentiels centraux et la déclaration de données sur les dérivés (chapitre I-14.01, r. 1.1)	Annexe A
	Règlement d'application de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (chapitre R-10, r. 2) (français-anglais)	Annexe 0.1
	Règlement d'application de la Loi sur le régime de retraite du personnel d'encadrement (chapitre R-12.1, r. 1) (français-anglais)	Annexe I
	Regulation respecting supplemental pension plans (chapter R-15.1, r. 6)	s. 19.1
	Regulation 45-106 respecting Prospectus and Registration Exemptions (chapter V-1.1, r. 21)	s. 8.2

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 2013 · 2014

Bureau des infractions et amendes

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du Bureau des infractions et amendes (BIA).

Ce rapport rend compte des réalisations du BIA à l'égard de son *Plan d'action annuel 2013-2014*. De plus il fait état des efforts constants déployés pour atteindre les objectifs et les cibles de résultats de son plan associés aux orientations du Ministère.

En 2013-2014, comme c'est le cas depuis quelques années, le volume des activités du BIA a augmenté en raison du nombre croissant de constats, de rapports d'infraction, d'appels téléphoniques et de correspondances liés à la divulgation de la preuve qu'il a traités. Les revenus et recettes perçues sont aussi en hausse. Le BIA a atteint et même dépassé, dans certains cas, les cibles prévues.

En 2013-2014, le BIA a participé à la réalisation d'un projet LEAN, à la mise en place d'un greffe virtuel, aux travaux relatifs au nouveau Code de procédure civile et à l'ébauche d'un plan d'action pour le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.

Toutes ces réalisations ont été rendues possibles avec le soutien des employés du BIA. Ceux-ci ont adhéré aux orientations de l'organisation et se sont mobilisés pour relever les nombreux défis que nous devions surmonter. Sans eux, il aurait été impossible d'atteindre avec autant de succès les résultats apparaissant dans ce rapport. Je les remercie pour leur dévouement et pour leur grande contribution dans la réalisation de notre mission.

Jacques Vachon
Directeur général

Québec, 12 septembre 2014

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction 101

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne 103

Les faits saillants 105

L'organisation 107

La mission 107

La clientèle 107

Les services 108

Les ressources disponibles et leur utilisation 109

L'effectif 109

Le budget 109

Les revenus et les recettes 110

Le volume des activités 110

Les résultats atteints au regard du *Plan d'action 2013-2014* du BIA 113

ORIENTATION 1
Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen 113

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 115

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 119

ANNEXE
Indicateurs de la *Convention de performance et d'imputabilité* (CPI) exclus de la reddition de comptes 2013-2014 121

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 2013-2014* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2013-2014* du BIA et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus en ce qui a trait aux engagements pris dans 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 2014.

M. Jacques Vachon
Directeur général

Québec, le 12 septembre 2014

Les membres du comité de la direction du BIA au 31 mars 2014 :

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

M. Michel Breault, CPA, CA
Directeur de la perception des amendes

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 2013-2014* du Bureau des Infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2014. 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 2013-2014* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Francine Asselin, CPA, CA
Directrice de la vérification interne

Québec, 12 septembre 2014

LES FAITS SAILLANTS

Cette section décrit les réalisations les plus marquantes de 2013-2014 du BIA. Elle présente également les situations ayant eu une incidence importante sur ses activités.

MISE EN PLACE D'UN GREFFE VIRTUEL

Un nouvel outil a été implanté afin de permettre aux juges de paix fonctionnaires agissant en matière pénale de rendre les jugements de façon virtuelle. Cet outil contribue à accélérer le processus de traitement des dossiers de cour destinés au greffe central ainsi que les transferts aux greffes locaux pour les dossiers en perception. L'implantation du greffe virtuel assure le traitement d'un plus grand nombre de dossiers et la diminution du délai de traitement.

IMPLANTATION DE LA MÉTHODE LEAN

Dans le cadre d'un projet pilote gouvernemental, les employés de l'équipe du transfert à la cour ont expérimenté la méthode LEAN, une approche d'amélioration continue. Ainsi, ils ont participé à un atelier Kaizen de cinq jours pour réviser les processus de travail et trouver des solutions concrètes afin de les optimiser. Quatre mois après le début de la mise en œuvre du plan d'action, une amélioration a été notée notamment par rapport à la réduction des inventaires et des délais de traitement. Ce projet a également contribué à créer une synergie encore plus importante dans l'équipe de travail.

DÉBUT DU TRAITEMENT DES RAPPORTS D'INFRACTION GÉNÉRAUX TRANSMIS PAR CONCESSION A25 ET PAR NOUVELLE AUTOROUTE 30

En vertu du Code de la sécurité routière, tout usager qui circule sur un pont à péage doit acquitter le montant et les frais de son passage. Durant l'année 2013-2014, le BIA a mis en place des procédures de travail pour assurer le traitement de ces dossiers de la réception jusqu'au transfert à la cour. Le BIA a également terminé les travaux permettant à Concession A25 de lui transmettre ses dossiers par voie électronique.

NOUVEAU CODE DE PROCÉDURE CIVILE (NCPC)

Le BIA a participé à l'élaboration de cette réforme qui vise à moderniser et à simplifier les procédures afin de rendre la justice plus accessible aux citoyens. Cette réforme a des incidences importantes sur les activités d'exécution des jugements du BIA.

DÉMARRAGE DE PROCESSUS D'EMPRISONNEMENT EN MATIÈRE PÉNALE ET D'INCARCÉRATION EN MATIÈRE CRIMINELLE

En 2013-2014, le BIA a démarré des processus d'incarcération en matière criminelle dans quatre districts judiciaires, soit Rimouski, Gatineau, La Sarre et Rouyn-Noranda. Cette procédure est utilisée comme recours ultime pour l'exécution des jugements. Le processus d'emprisonnement en matière pénale a également été amorcé dans le district de Rimouski.

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Dans le rapport sur l'optimisation des ressources de l'automne 2013, le Vérificateur général du Québec a formulé dix recommandations dont quatre touchent le BIA plus particulièrement. En 2013-2014, le BIA a amorcé l'élaboration d'un plan d'action pour donner suite à ces recommandations; certaines actions du plan ont déjà été mises en place.

L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique, 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 2013-2014 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 en ce qui a trait aux engagements 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 à la ministre de la Justice 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 2013-2014.

Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle la 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. 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 du Québec, les agents de la paix ainsi que différents organismes reliés à l'administration de la justice.

La clientèle

Le BIA compte deux types de clientèles : 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 Société de l'assurance automobile du Québec (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'exécutions 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 2014, le BIA disposait d'un effectif total de 205 employés, ce qui correspond à 196,39 équivalents temps complet (ETC).

Le budget

ÉLÉMENT	2013-2014		2012-2013		
	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ[1]	DÉPENSES RÉELLES[2]	DÉPENSES RÉELLES[3]	ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)	VARIATION (%)
	(000 $)				
Rémunération	8 759	8 669	8 243	426	5,2
Fonctionnement[4]	3 029	2 867	2 461	406	16,4
Sous-total	**11 788**	**11 536**	**10 704**	**832**	**7,8**
Immobilisations	2 379	322	523	(201)	(38,4)
Total	**14 167**	**11 858**	**11 227**	**631**	**5,6**
Créances douteuses	5 000	8 152	6 294	1 858	29,5

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 2012-2013.
4. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services centraux du ministère de la Justice.

Les dépenses de rémunération pour l'exercice 2013-2014 ont augmenté par rapport à celles de 2012-2013. Cette hausse s'explique par les heures supplémentaires effectuées en raison de l'accroissement du contrôle de la qualité nécessaire pour pallier la délivrance, par un mandant, de constats présentant un problème de numérotation, ainsi que par l'embauche de personnel supplémentaire.

En 2013-2014, les dépenses de fonctionnement ont également augmenté, en raison des coûts d'entretien plus élevés des systèmes informatiques. L'augmentation s'explique aussi par la hausse des coûts reliés à la perception des dossiers hors Québec et des frais d'huissiers.

En ce qui concerne les dépenses effectuées en immobilisations, elles ont diminué par rapport à celles de l'année précédente. En effet, certains projets ont été décalés ou reportés, en raison de la capacité des ressources et des priorités du BIA.

Les revenus et les recettes

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

ÉLÉMENT	AU 31 MARS			VARIATION 2014/2013	
	2014	2013	2012	M$	%
Revenus[3]	147,2	140,3	126,4	6,9	4,9
Recettes[3]	125,9	121,9	113,7	4,0	3,3

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 recettes liés aux activités du BIA ont augmenté respectivement de 6,9 M$ et de 4,0 M$ par rapport à ceux obtenus au 31 mars 2013. Cette augmentation est attribuable, d'une part à l'augmentation des revenus résultant de l'augmentation des jugements criminels provenant de la Cour du Québec et, d'autre part, à l'augmentation des revenus provenant essentiellement des jugements découlant de l'application des lois autres que le Code de la sécurité routière.

Le volume des activités

LES INFRACTIONS

Volume des activités relatives aux infractions (à l'exception des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges)

ACTIVITÉ	2013-2014	2012-2013	2011-2012	VARIATION 2013-2014/2012-2013	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Constats d'infraction					
Reçus par le BIA	294 715	290 063	276 430	4 652	1,6
Traités dans les municipalités[1]	104 892	96 493	87 328	8 399	8,7
Sous-total	**399 607**	**386 556**	**363 758**	**13 051**	**3,4**
Rapports d'infraction					
Reçus par le BIA	69 839	77 857	71 846	(8 018)	(10,3)
Total des constats et rapports d'infraction	**469 446**	**464 413**	**435 604**	**5 033**	**1,1**
Constats d'infraction généraux délivrés par le BIA	**60 627**	**68 709**	**64 144**	**(8 082)**	**(11,8)**
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	**152 264**	**138 641**	**152 528**	**13 623**	**9,8**

1. Données préliminaires.

Dans l'ensemble, le volume d'activités relatives aux infractions enregistré en 2013-2014 est demeuré sensiblement le même que celui de l'année précédente. On remarque toutefois une diminution du nombre de rapports d'infraction reçus ainsi que du nombre de constats d'infraction généraux délivrés par le BIA.

Pour sa part, le nombre de dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec a augmenté de 9,8 % par rapport à celui observé l'année précédente. Cette augmentation s'explique par la démarche LEAN, qui a entraîné l'optimisation des processus de travail dans ce secteur d'activité, ainsi que par la contribution de ressources d'un autre service ayant apporté leur soutien à l'équipe du transfert à la Cour.

Volume des activités relatives aux infractions des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges

ACTIVITÉ	2013-2014	2012-2013	2011-2012	VARIATION 2013-2014/2012-2013	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Rapports d'infraction reçus par le BIA	98 718	64 483	69 290	34 235	53,1
Constats d'infraction généraux délivrés par le BIA	94 107	64 189	69 048[1]	29 918	46,6
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	15 806	9 248	12 653	6 558	70,9

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

Le nombre de rapports d'infraction reçus par le BIA et le nombre de constats généraux délivrés par le BIA ont augmenté respectivement de 53,1 % et 46,6 %.

LES DOSSIERS EN PERCEPTION

CATÉGORIE	JUGEMENT ENTRAÎNANT LA CONDAMNATION À UNE AMENDE				
	2013-2014	2012-2013	2011-2012	VARIATION 2013-2014/2012-2013	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec[1]	171 478	177 705	192 642	(6 227)	(3,5)
Provenant des cours municipales[2]	31 820	29 853	26 157	1 967	6,6
Sous-total – pénal	**203 298**	**207 558**	**218 799**	**(4 260)**	**(2,1)**
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec[1]	38 052	29 981	27 024	8 071	26,9
Total	**241 350**	**237 539**	**245 823**	**3 811**	**1,6**

1. Ces données ont fait l'objet d'un redressement pour ne pas tenir compte de certaines activités de perception qui avaient été comptabilisées comme des jugements.
2. Ces données sont rajustées annuellement pour tenir compte de l'état des dossiers, qui peut être modifié avec le temps.

Pour l'exercice financier 2013-2014, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a augmenté de 1,6 % par rapport à celui observé au cours de l'exercice précédent. Cette légère augmentation est attribuable principalement à l'augmentation du nombre de jugements reçus en matière criminelle provenant de la Cour du Québec. Elle est également attribuable à l'augmentation du nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale provenant des cours municipales et ce malgré la baisse du nombre de 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	2013-2014	2012-2013	2011-2012	VARIATION 2013-2014/2012-2013	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Appels reçus	206 360	194 982	182 154	11 378	5,8
Moyenne quotidienne d'appels reçus	829	793	734	36	4,5
Appels traités	199 227	189 825	177 339	9 402	4,9
Moyenne quotidienne d'appels traités	800	772	715	28	3,6
RATIO DE PERFORMANCE (%)	**2013-2014**	**2012-2013**	**2011-2012**		
Abandons	3,5	2,7	2,6		
Appels traités par rapport aux appels reçus	96,5	97,3	97,4		

1. Ces données excluent plus de 154 000 appels traités dans les bureaux régionaux ainsi que les appels relatifs aux infractions des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le BIA a traité 96,5 % des 206 360 appels reçus, affichant ainsi un taux de traitement un peu moins élevé que celui de 2012-2013 qui était de 97,3 %. Cette baisse du ratio de performance s'explique notamment par une augmentation de près de 6 % du nombre d'appels reçus.

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre contact clients relativement aux infractions des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges

ÉLÉMENT	2013-2014	2012-2013	2011-2012	VARIATION 2013-2014/2012-2013	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
Appels reçus	23 804	20 855	18 314	2 949	14,1
Moyenne quotidienne d'appels reçus	96	85	74	11	12,9
Appels traités	23 129	20 458	17 957	2 671	13,0
Moyenne quotidienne d'appels traités	93	83	72	10	12,0
RATIO DE PERFORMANCE (%)	**2013-2014**	**2012-2013**	**2011-2012**		
Abandons	2,8	2,0	2,0		
Appels traités par rapport aux appels reçus	97,2	98,0	98,1		

En 2013-2014, le nombre d'appels reliés aux cinémomètres photographiques et aux systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges a augmenté d'environ 14 %, ce qui a entraîné une légère diminution du taux de traitement, qui est passé de 98,0 % à 97,2 %.

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU *PLAN D'ACTION 2013-2014* DU BIA

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2013-2014 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le BIA dans sa *Convention de performance et d'imputabilité*, de son *Plan d'action 2013-2014* ainsi que des orientations stratégiques du Ministère. Certains des indicateurs qui suivent sont présentés sur plus d'une année, puisqu'ils sont reconduits 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 (%)		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
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]	84,9	92,0	93,5

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 2013-2014. Ainsi, il a répondu à 195 398 appels dans un délai de 2 minutes, ce qui représente plus de 11 200 appels traités de plus que la cible prévue. Le pourcentage d'appels qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes est passé de 92,0 % à 84,9 %.

Il s'agit d'un résultat satisfaisant puisque, malgré une hausse du nombre d'appels, les autres mandats du service ont été maintenus, notamment :

- répondre aux demandes de divulgation de la preuve dans un délai moyen de 30 jours. Plus de 11 300 demandes ont obtenu une réponse dans un délai moyen de 27,9 jours;
- numériser les 30 000 courriels et télécopies reçus, soit 27,7 % de plus qu'en 2012-2013;
- répondre aux correspondances reçues;
- assurer des services de qualité par de la formation continue offerte aux préposés.

CIBLE			INDICATEUR	RÉSULTAT		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
30 jours	30 jours	30 jours	Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits au SGIPA[1]	27,9 jours	30,9 jours	24,5 jours

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

Au cours de l'exercice 2013-2014, le BIA a traité un peu plus de 11 300 demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction, soit environ 600 de plus qu'en 2012-2013. Comparativement à la dernière année financière, le délai de traitement de ces demandes a été réduit de trois jours grâce à une formation donnée à plusieurs préposés afin de parfaire leurs connaissances sur les documents à fournir pour répondre à ces demandes.

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

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2013-2014	2012-2013		2013-2014	2012-2013
20	15	Pourcentage des paiements effectués par Internet et par la réponse vocale interactive	21,4	18,6

Le pourcentage d'utilisation des services de paiement par Internet et par réponse vocale interactive est passé de 18,6 % en 2012-2013 à 21,4 % en 2013-2014, ce qui représente une augmentation de 2,8 % des paiements automatisés.

Cette augmentation est le fruit des efforts déployés par le BIA pour inciter la clientèle à utiliser les modes de paiement électronique et de réponse vocale interactive, notamment lorsque le citoyen paie par entente de paiement. La réponse vocale interactive a ainsi augmenté de 44,9 %.

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 constats d'infraction provenant des mandants**

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
83	83	80	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	42,3	68,3	81,7

En 2013-2014, le BIA a transmis 42,3 % des constats d'infraction requérant un jugement à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours. Pendant plusieurs mois, ce délai a toutefois été supérieur à 90 jours en raison des activités suivantes :

- participation du BIA aux travaux requis de mise en place du greffe virtuel;
- maintien 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.

Le délai moyen pour le traitement des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à compter de la date de réception au BIA a été de 108 jours.

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

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
85	85	83	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	85,3	86,6	85,5

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.

En 2013-2014, grâce au maintien des efforts dans le traitement des nouveaux jugements, le résultat fixé a été atteint dans plus de 191 000 jugements.

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

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
>100	>100	>100	Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière	93,8	98,8[1]	97,3[1]

1. Ces données ont fait l'objet d'un redressement pour ne pas tenir compte de certaines activités de perception qui avaient été comptabilisées comme des jugements.

En 2013-2014, l'objectif de régler plus de jugements que le nombre de jugements reçus dans l'année n'a pas été atteint. Cette différence s'explique par le changement de certaines procédures demandant une plus grande analyse, par la documentation des dossiers ainsi que par l'affectation de certaines ressources aux travaux préparatoires à l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile en 2014-2015.

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

CIBLE (%)			INDICATEUR	RÉSULTAT (%)		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
5,0	4,1	4,0	Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des 4 dernières années	6,1	5,0	4,1

Pour l'exercice 2013-2014, la dépense pour créances douteuses s'élève à 8,2 M$. Elle représente 6,1 % de la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années, ce qui est supérieur à la cible prévue. L'augmentation de la dépense pour créances douteuses suit la même tendance observée avec les revenus. L'intensification de la lutte à l'évasion fiscale fait en sorte que les montants des amendes sont de plus en plus élevés, ce qui rend plus difficile la perception de ces créances par le BIA.

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

CIBLE ($)			INDICATEUR	RÉSULTAT ($)		
2013-2014	2012-2013	2011-2012		2013-2014	2012-2013	2011-2012
15,3	15,3	15,1	Rapport entre les recettes[1] et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	14,4	14,7	15,5
655 000	615 000	610 000	Rapport entre les recettes[1] et les ETC utilisés	640 853	662 333	639 774

1. Les recettes excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et emprisonnement), les revenus provisionnés de 100 000 $ et plus, ainsi que les sommes non assujetties au Fonds consolidé.

La baisse du rapport entre les recettes et la rémunération versée entre les exercices 2012-2013 et 2013-2014 est attribuable à la rémunération supplémentaire que le BIA a versée pour des activités pour lesquelles aucune recette n'a été comptabilisée en 2013-2014. Il s'agit, par exemple, du projet du nouveau Code de procédure civile et de l'accroissement du contrôle de qualité nécessaire pour pallier la délivrance, par un mandant, de constats présentant un problème de numérotation. L'année 2012-2013 avait fait l'objet d'une hausse importante des recettes notamment à cause du projet d'accélération du traitement des dossiers en matière pénale; la comparaison entre les périodes 2012-2013 et 2013-2014 doit tenir compte de ces circonstances exceptionnelles.

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

CIBLE 2013-2014	INDICATEUR	RÉSULTAT 2013-2014
Réaliser au moins 2 projets	Élaboration et mise en place de projets visant l'amélioration des opérations du BIA	2 projets réalisés

Au cours de l'exercice 2013-2014, le BIA a participé à l'implantation d'un greffe virtuel. Ce projet consiste à automatiser l'ouverture des dossiers pour la perception dans les greffes et à informatiser certains processus afin d'optimiser le traitement des dossiers transférés au greffe central. Une solution administrative a aussi permis de remplacer le support du certificat d'authentification utilisé par les employés pour accéder au système SGIPA et pour signer de façon sécuritaire des documents de façon numérique.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Infractions aux lois comportant des dispositions pénales

Dans le rapport sur l'optimisation des ressources de l'automne 2013, le Vérificateur général du Québec a formulé dix recommandations dont quatre touchent plus particulièrement le BIA. Au cours de l'année 2013-2014, le BIA a amorcé l'élaboration d'un plan d'action pour donner suite à ces recommandations; certaines actions du plan ont déjà été mises en place (*Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2013-2014, Vérification de l'optimisation des ressources, chapitre 5*) :

- Mettre en place les mesures permettant d'améliorer les délais de règlements sur lesquels il peut agir;
- Réduire le délai de traitement, notamment celui relatif à la préparation des constats et à la transmission des dossiers au Directeur des poursuites criminelles et pénales;
- Intégrer dans ses méthodes de travail les pratiques reconnues en matière de recouvrement, notamment améliorer la démarche de perception et s'assurer que celle-ci est suivie par les percepteurs afin d'optimiser le recouvrement;
- Améliorer la reddition de comptes, notamment en documentant l'évaluation de la performance par l'utilisation d'indicateurs pertinents pour toutes les activités importantes en matière pénale sous leur responsabilité.

ANNEXE

INDICATEURS DE LA *CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ* (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2013-2014

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

AU QUÉBEC
LA JUSTICE
est à votre service

justice.gouv.qc.ca

Justice Québec