

RAPPORT ANNUEL  
DE GESTION  
2014 • 2015

*Ministère de la Justice*



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](http://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 978-2-550-73766-7 (imprimé)

ISBN 978-2-550-73767-4 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2015

© 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.



A large, stylized teal brushstroke graphic that serves as a background for the title text. It has a rough, hand-painted appearance with varying shades of blue and green.

RAPPORT ANNUEL  
DE GESTION  
**2014-2015**



# RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2014-2015

## TABLE DES MATIÈRES GÉNÉRALE

Message de la ministre ..... V

Message de la sous-ministre ..... VII

**Ministère de la Justice** ..... pages V à XVII et pages 1 à 92

**Bureau des infractions et amendes** ..... pages 93 à 117



## 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,

L'année 2015 a marqué le 50<sup>e</sup> anniversaire du ministère de la Justice du Québec. Au fil des ans, celui-ci a su jouer un rôle charnière au cœur de notre État de droit, à la fois comme témoin et comme acteur privilégié de l'évolution de notre société. La dernière année n'a pas fait exception, et le rapport annuel de gestion 2014-2015 que je vous présente aujourd'hui en témoigne.

Les travaux ont été importants pour préparer l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile prévue pour janvier 2016, lequel contribuera à rendre notre justice civile plus simple, plus rapide et moins coûteuse. L'une des mesures phares est d'ailleurs entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015, faisant passer de 7 000 \$ à 15 000 \$ la limite d'admissibilité des causes portées aux petites créances, afin de rendre ce tribunal toujours plus accessible.

La dernière année a aussi été marquée par nombre d'avancées en matière d'accès à la justice. Par exemple, plusieurs actions ont amélioré les services rendus grâce aux technologies. D'autres ont contribué à rapprocher la justice des Québécoises et des Québécois, notamment l'ouverture de trois nouveaux centres de justice de proximité.

Nos juristes ont également été très actifs dans la défense des intérêts du Québec devant les tribunaux. De plus, nos interventions législatives ont notamment mené à l'adoption d'un projet de loi fort attendu pour récupérer les sommes payées injustement à la suite de fraudes ou de manœuvres dolosives dans le cadre de contrats publics, afin de renforcer la confiance de la population à l'égard de nos institutions. Enfin, des efforts considérables ont été consentis pour préparer trois projets de loi importants touchant les priorités gouvernementales, soit : celui favorisant la neutralité religieuse de l'État, celui concernant la lutte contre les discours haineux et celui visant à rendre la justice plus efficace et les amendes aux mineurs plus dissuasives.

Le Ministère a également poursuivi son engagement pour une société toujours plus inclusive, entre autres en appuyant les actions visant l'égalité entre les femmes et les hommes ainsi que l'acceptation pleine et entière des personnes issues des minorités sexuelles.

La liste de ces réalisations est longue. La lecture de ce rapport vous permettra de prendre la mesure de nos engagements accomplis grâce au savoir-faire des équipes du Ministère et à la collaboration des 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, Procureur général du Québec et  
ministre responsable de la Condition féminine

Québec, le 4 septembre 2015





## LE MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE



Madame Stéphanie Vallée  
Ministre de la Justice et Procureure générale du Québec et  
ministre responsable de la Condition féminine  
Édifice Louis-Philippe-Pigeon  
1200, route de l'Église, 9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* du ministère de la Justice du Québec.

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

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 présente les renseignements d'intérêt public concernant l'administration de la justice. Il rend compte de la mise en œuvre du *Plan d'action 2014-2015* du Bureau des infractions et amendes.

En plus de ses mandats habituels, notre organisation a mis en œuvre une importante réorganisation administrative au cours de la dernière année, pour accroître la synergie entre les différents secteurs du Ministère, à l'aube du plan stratégique 2015-2020. Elle a également été mobilisée pour la recherche de solutions porteuses d'avenir, pour une administration de la justice toujours plus efficiente.

Mes collègues de l'équipe de direction et moi sommes fiers de vous présenter ces résultats qui témoignent de l'engagement et de la détermination des femmes et des hommes qui travaillent pour le Ministère. Jour après jour, ils contribuent à rendre notre justice toujours plus accessible et à faire du Québec une société soucieuse d'assurer l'égalité de ses citoyennes et de ses citoyens, et nous tenons à les en remercier chaleureusement.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nathalie G. Drouin'.

**M<sup>e</sup> Nathalie G. Drouin, Ad. E.**

Sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale

Québec, le 4 septembre 2015



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

<b>BAVAC</b>	Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels
<b>BIA</b>	Bureau des infractions et amendes
<b>CAJ</b>	Centre administratif et judiciaire
<b>CAVAC</b>	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
<b>CCC</b>	Centre de communication avec la clientèle
<b>CCQ</b>	Commission de la construction du Québec
<b>CJP</b>	Centre de justice de proximité
<b>CPI</b>	<i>Convention de performance et d'imputabilité</i>
<b>CSPQ</b>	Centre de services partagés du Québec
<b>DPCP</b>	Directeur des poursuites criminelles et pénales
<b>DSC</b>	<i>Déclaration de services aux citoyens</i>
<b>ETC</b>	Équivalent temps complet
<b>FAJ</b>	Fonds Accès Justice
<b>FAVAC</b>	Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels
<b>FDR</b>	Fonds des registres
<b>ICPG</b>	Infrastructure à clés publiques gouvernementale
<b>IMPAC</b>	Intervention multisectorielle des programmes d'accompagnement à la cour municipale
<b>IVAC</b>	Indemnisation des victimes d'actes criminels
<b>k\$</b>	Kilodollar (1 000 \$)
<b>LGBT</b>	Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres
<b>M\$</b>	Mégadollar (1 000 000 \$)
<b>ND</b>	Non disponible
<b>OVT</b>	Action contribuant à l'atteinte des objectifs de la <i>Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016</i>
<b>PAJ-SM</b>	Programme d'accompagnement justice-santé mentale
<b>PGQ</b>	Procureure générale du Québec
<b>RDPRM</b>	Registre des droits personnels et réels mobiliers
<b>s. o.</b>	Sans objet
<b>SAGIR</b>	Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources
<b>SARPA</b>	Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants
<b>SCF</b>	Secrétariat à la condition féminine
<b>SCT</b>	Secrétariat du Conseil du trésor
<b>SGIPA</b>	Solution de gestion des infractions et de la perception des amendes
<b>TOJ</b>	Transformation organisationnelle de la justice





RAPPORT ANNUEL  
DE GESTION  
2014 • 2015

*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 2014-2015 au regard du <i>Plan stratégique 2010-2015</i> . . . . .	11
Les résultats 2014-2015 au regard de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i> . . . . .	35
Les informations relatives aux activités judiciaires . . . . .	43
L'utilisation des ressources . . . . .	51
Les exigences législatives et gouvernementales . . . . .	69
<b>ANNEXE 1</b> : Les organismes relevant de la ministre de la Justice . . . . .	91



# 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 2014-2015* 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 2014-2015 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 2015.



**M<sup>e</sup> Nathalie G. Drouin**

Sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale

Québec, le 4 septembre 2015

Les membres du conseil de direction au 31 mars 2015 :

**M<sup>me</sup> Catherine Ferembach**

Sous-ministre associée au Secrétariat  
à la condition féminine

**M<sup>e</sup> France Lynch**

Sous-ministre associée à la Direction générale  
des services de justice

**M<sup>e</sup> Renée Madore**

Sous-ministre associée à la Direction générale  
de l'accès à la justice

**M<sup>e</sup> Jean-François Routhier**

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

**M<sup>me</sup> Danielle Breton**

Directrice générale associée des ressources humaines

**M<sup>e</sup> Michèle Durocher**

Directrice des affaires juridiques – Justice

**M. Louis Gagnon**

Directeur général associé de la gestion budgétaire  
et financière

**M<sup>e</sup> Yan Paquette**

Secrétaire général et directeur du Bureau  
de la sous-ministre

**M<sup>e</sup> Suzanne Potvin Plamondon**

Directrice générale des registres, des infractions  
et amendes et des technologies par intérim

**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 2014-2015* du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2015. 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 2014-2015* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.



**Francine Asselin, CPA, CA**

Directrice de la vérification interne

Québec, le 4 septembre 2015



# LES FAITS SAILLANTS ET LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Cette section présente les principales réalisations du Ministère en 2014-2015 et les faits marquants du domaine de la justice le concernant.

## Pour la mise en œuvre des priorités gouvernementales

Au cours de l'exercice 2014-2015, plusieurs étapes ont été franchies dans l'élaboration de projets de loi liés aux priorités gouvernementales. Il s'agit des projets de loi suivants :

- Par le projet de loi favorisant le **respect de la neutralité religieuse de l'État**, le gouvernement souhaite réaffirmer que les services offerts par l'État québécois ne doivent pas être influencés par les croyances religieuses de ses employés ni par celles des personnes à qui des services sont rendus. De plus, il proposera le recours à des balises claires et tirées des enseignements des tribunaux pour toute demande d'accommodement religieux dans les services publics. L'approche préconisée dans l'élaboration de ce projet de loi se veut pragmatique, fondée sur des éléments qui rassemblent plus qu'ils ne divisent, et ce, dans le respect des principes inscrits dans les chartes.
- Pour sa part, le projet de loi concernant la **lutte contre les discours haineux** est au nombre des mesures prévues au plan d'action gouvernemental visant à prévenir la radicalisation. Il proposera plusieurs dispositions visant à prévenir et à faire cesser la tenue et la diffusion publique de discours haineux ou incitant à la violence ainsi qu'à renforcer la protection des personnes dans leurs milieux de vie.
- Enfin, le projet de loi visant notamment à **rendre l'administration de la justice plus efficace et les amendes aux mineurs plus dissuasives** proposera d'apporter des modifications à des dispositions législatives qui sont sous la responsabilité de la ministre de la Justice et à d'autres relatives aux infractions en matière de circulation routière ou de péage routier. Certaines propositions viseront à accentuer le caractère dissuasif de certaines amendes en vigueur. C'est notamment le cas de la hausse envisagée de la limite maximale des amendes et des cautionnements qui peuvent être imposés pour les mineurs, tout en écartant cette limite en matière d'infractions au Code de sécurité routière. D'autres modifications viseront à améliorer l'efficacité de l'administration de la justice. Par exemple, certains changements permettront de rendre applicable le régime d'instruction par défaut devant un juge de paix fonctionnaire pour les infractions constatées au moyen d'un système photographique automatisé. Il en est de même des modifications envisagées pour permettre à la Cour d'appel du Québec de siéger dans d'autres villes que celles de Montréal et de Québec. À terme, ces amendements engendreront une économie de temps et de frais à la fois pour le justiciable et pour l'État.

## Une année charnière, pour une administration de la justice renouvelée

- En 2014-2015, le Ministère a effectué une importante **réorganisation administrative**, afin d'accroître la synergie entre les équipes et de réaliser plus efficacement les mandats.
- De plus, ses équipes ont mené des **réflexions dans le cadre de la révision des programmes**. Celles-ci ont contribué à déterminer des avenues pour accroître l'efficacité des activités ministérielles, avenues qui pourraient être mises en place au cours des prochaines années. Par exemple, des travaux ont été réalisés pour revoir en profondeur la façon d'indemniser les victimes d'actes criminels afin de répondre plus adéquatement aux besoins des victimes. D'autres travaux ont visé à rendre progressive la contribution pénale, en fonction du montant des amendes. Ces revenus additionnels serviraient notamment à l'indemnisation des victimes d'actes criminels et à la consolidation du Fonds Accès Justice. Ces travaux devraient se matérialiser en 2015-2016.
- Enfin, au cours de la dernière année, les équipes du Ministère ont été mobilisées pour doter l'organisation d'un **plan stratégique 2015-2020**. Accroître l'efficacité des services de justice, entre autres grâce à l'utilisation accrue des technologies, est au nombre des avenues privilégiées. De plus, le Ministère entend poursuivre ses actions en matière d'accès à la justice, notamment en contribuant à faire passer notre justice civile de la culture du procès à celle de l'entente, grâce aux modes amiables de règlement des différends.

## Pour une justice plus accessible

---

- Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, la **limite d'admissibilité des causes présentées à la Division des petites créances** de la Cour du Québec est passée de 7 000 \$ à 15 000 \$. Cette disposition du nouveau Code de procédure civile est entrée en vigueur une année avant le reste de la réforme, afin de rendre ce tribunal encore plus accessible à la population.
- D'ailleurs, plusieurs actions ont été réalisées pour préparer l'entrée en vigueur du **nouveau Code de procédure civile** en janvier 2016, lequel contribuera à rendre notre justice civile plus simple, plus rapide et moins coûteuse. Parmi ces actions préparatoires, mentionnons la prépublication du Règlement établissant un projet pilote de médiation obligatoire pour le recouvrement des petites créances découlant d'un contrat de consommation dans les districts judiciaires de Gatineau et de Terrebonne, la révision des tarifs, la modification des processus de travail, des systèmes informatiques et des formulaires ainsi que la préparation de la formation du personnel.
- L'accord Canada-Québec autorisant le **Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)** à agir en matière de divorce a été signé le 6 juin 2014. Ce service en ligne, auquel a collaboré le Ministère, est administré par la Commission des services juridiques. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2014, il 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 où aucune appréciation judiciaire n'est nécessaire.
- En 2014-2015, trois nouveaux **centres de justice de proximité** ont vu le jour dans les régions de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, de l'Outaouais et du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Ils s'ajoutent aux centres du Grand Montréal, de Québec et du Bas-Saint-Laurent. En tout, le Fonds Accès Justice a investi 1,6 millions de dollars en 2014-2015 pour soutenir les dépenses d'opération de ces organismes à but non lucratif offrant des services d'information et d'orientation juridique à la population. Depuis leur ouverture, ils ont reçu plus de 73 000 demandes de renseignements, dont 19 400 en 2014-2015.

## Pour l'égalité entre les femmes et les hommes

---

- Organisé par le Secrétariat à la condition féminine, le **Rendez-vous des régions sur l'égalité entre les femmes et les hommes** a mobilisé près de 130 partenaires régionaux sur les enjeux et les perspectives d'intervention en matière d'égalité, en vue de l'élaboration du prochain plan d'action gouvernemental en la matière.
- Près de 70 personnes en provenance de 16 régions du Québec ont également participé à la **Rencontre élargie de la Table des partenaires Femmes et politique municipale**. L'activité a été l'occasion de dégager des perspectives d'intervention, en vue d'accroître le nombre de candidatures féminines aux prochaines élections municipales.

## Pour prévenir et contrer les agressions sexuelles

---

- Le 25 novembre 2014, à l'occasion des Journées d'action contre la violence faite aux femmes, la ministre Stéphanie Vallée a rendu public le **Rapport sur la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle**. Ce rapport dresse le bilan de réalisation de 100 mesures totalisant des investissements gouvernementaux de plus de 149 millions de dollars.
- De plus, à la suite d'une motion présentée conjointement par le gouvernement et par les partis d'opposition, la Commission des relations avec les citoyens a tenu des **consultations parlementaires** sur le contenu du *Rapport sur la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle* : 18 organismes ont été entendus en mars 2015. Les parlementaires ont également uni leur voix pour confirmer l'**annonce d'un forum itinérant en matière d'agression sexuelle** prévu en 2015. Les fruits de ces consultations serviront à enrichir les orientations du prochain plan d'action gouvernemental en matière d'agression sexuelle.

## Pour lutter contre l'homophobie

---

- En 2014-2015, le Ministère a accordé un **soutien financier** de 134 998 \$ à sept organismes pour la réalisation de projets destinés à lutter contre l'homophobie et la transphobie ainsi que pour favoriser la pleine reconnaissance des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres (LGBT) au sein de la société québécoise.
- Le Ministère a également accordé une **aide financière complémentaire** à 23 organismes des communautés LGBT totalisant 465 000 \$. Par cette mesure, il contribue à assurer une plus grande stabilité financière à ces organismes venant en aide aux personnes de minorités sexuelles en difficulté ou défendant leurs droits.

## Les principales interventions pour défendre les intérêts du Québec

---

- Le 25 avril 2014, la Cour suprême du Canada a rendu son avis dans le **Renvoi relatif à la réforme du Sénat**, dans lequel elle a retenu la position défendue par la Procureure générale du Québec (PGQ). Ainsi, la Cour a reconnu que le Parlement fédéral ne pouvait pas modifier unilatéralement la nature et le rôle fondamental du Sénat. Elle a aussi reconnu que l'abolition du Sénat nécessitait le consentement du Parlement fédéral et de l'ensemble des provinces. De façon plus générale, la Cour a considéré, comme le faisait valoir le Québec, que le consentement d'un nombre appréciable de provinces était nécessaire pour apporter des modifications constitutionnelles qui touchent leurs intérêts.
- Depuis 2013, le gouvernement du Québec est activement engagé dans les **procédures en insolvabilité entreprises par la Montréal, Maine & Atlantique Canada Cie (MMAC)**, à la suite de l'accident ferroviaire survenu à Lac-Mégantic le 6 juillet 2013. Ainsi, le 13 juin 2014, afin de protéger les droits du gouvernement du Québec, la PGQ a déposé une preuve de réclamation totalisant environ 409 millions de dollars. Puis, le 31 mars 2015, la MMAC a soumis un plan d'arrangement, lequel a été amendé le 8 juin 2015. Celui-ci prévoit la création d'un fonds d'indemnisation d'environ 430 millions de dollars au bénéfice de ses créanciers, dont les sinistrés de Lac-Mégantic et le gouvernement du Québec.
- Le 24 mars 2015, l'Assemblée nationale du Québec a adopté à l'unanimité le projet de loi n° 26, **Loi visant principalement la récupération de sommes payées injustement à la suite de fraudes ou de manœuvres dolosives dans le cadre de contrats publics**. Cette loi s'inscrit dans le sillage des décisions gouvernementales visant la promotion des valeurs d'intégrité et de probité en matière de contrats publics. Inspirée des meilleures pratiques, elle donne aux organismes publics plusieurs outils pour récupérer ces sommes payées injustement, non seulement dans le domaine de l'industrie de la construction, mais dans tous les autres secteurs d'activité. Essentiellement, cette loi propose l'établissement d'un programme de remboursement qui invite, pour un temps limité, les entreprises à rembourser les sommes dues avant que des recours civils ne soient entrepris. Les règles du programme seront publiées à la *Gazette officielle du Québec*.
- De plus, dans le cadre du projet de loi n° 26, le gouvernement a adopté **plusieurs mesures législatives exceptionnelles pour faciliter les recours civils** qui pourront être entrepris par le gouvernement ou par les organismes publics. Par exemple, il sera possible d'exercer de tels recours pour un préjudice causé il y a 20 ans, alors que le délai habituel est de 3 ans. Dans ces cas, l'établissement d'une présomption des dommages correspondra à 20 % de la somme totale du contrat.
- Depuis 2012, par ses procureurs, le gouvernement 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. Il leur reproche d'avoir fait des déclarations mensongères au sujet de la dangerosité et de l'effet addictif de leurs produits. C'est pourquoi il leur réclame plus de 60 milliards de dollars. Cette somme correspond aux dépenses supplémentaires en soins de santé résultant de l'usage du tabac et ayant été assumées par l'État québécois depuis l'instauration du régime québécois d'assurance maladie en 1970 ainsi qu'à l'évaluation des dépenses prévues d'ici 2030.

## Pour améliorer les services à la population

---

- En novembre 2014, le Ministère a mis en place une **nouvelle prestation électronique de services pour le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)**. Celle-ci permet d'obtenir des documents authentiques dès leur production, à partir d'un casier numérique accessible par un portail Web sécurisé. Ces versions électroniques ont la même valeur juridique que les versions en format papier. L'adhésion à ce nouveau service a été immédiate, dépassant largement les prévisions : en moins de six mois, 80 % des documents ont été délivrés sous cette forme.
- En octobre 2014, le Ministère a également mis en ligne une nouvelle version des **formulaires électroniques de demandes et de réponses aux petites créances**, pour en bonifier les composantes et pour les rendre accessibles à un plus grand nombre de citoyens.

## Pour soutenir la mission

---

- En collaboration avec les tribunaux, le Ministère a contribué aux travaux assurant la **publication des rôles en ligne**. Adapté aux appareils mobiles, ce service simple et efficace offre la consultation en ligne de l'horaire des audiences en matières civile et pénale de la Cour supérieure et de la Cour du Québec pour tous les palais de justice. En matière criminelle, le service est actuellement disponible pour ces cours dans les palais de justice de Longueuil, de Montréal, de Québec, de Sherbrooke et de Trois-Rivières. Ce nouveau service illustre la volonté du Ministère et des tribunaux de moderniser l'administration des services de justice afin de rendre la justice plus accessible et plus efficiente.
- En juin 2014, l'implantation du **troisième panier de services du Centre de communication avec la clientèle (CCC)** a été achevée dans l'ensemble des palais de justice du Québec. Désormais, toutes les demandes de renseignements téléphoniques des citoyens concernant le secteur des activités judiciaires du Ministère seront prises en charge par le CCC.
- En 2014-2015, le dossier de la pyrrhotite au palais de justice de Trois-Rivières a requis la mise en place d'une solution novatrice pour assurer le **dépôt électronique de la preuve** de près de 25 000 documents totalisant plus de 700 000 pages. Cette solution facilite le travail des intervenants judiciaires, dans le respect du cadre légal et des enjeux en matière d'intégrité, d'authenticité et de sécurité des documents déposés.
- En matière criminelle, le Ministère est en voie de réaliser l'implantation d'un **processus de comparution par visioconférence** des prévenus gardés en détention dans des postes de police ou dans des établissements de détention. Un projet pilote se déroule dans la région de l'Outaouais jusqu'en avril 2015 et il témoigne déjà du caractère prometteur de la formule envisagée.
- Les travaux pour **rehausser la sécurité du palais de justice de Montréal** ont débuté à l'été 2014. En 2015, ils porteront sur l'ajout de stations de contrôle (arches de détection de métal, appareils à rayons X) et sur la modernisation des systèmes de sécurité existants (console de sécurité, contrôle des accès par carte-clé, système de surveillance par caméra, etc.). Ces améliorations assureront un environnement moderne, fonctionnel et des plus sécuritaires, tant pour les occupants que pour les visiteurs.
- Le **palais de justice de Montmagny**, agrandi et rénové, a été inauguré le 14 novembre 2014, au terme de travaux effectués au cours des deux années précédentes. Le projet a été réalisé au coût de 29,2 millions, soit 2 millions de dollars de moins que prévu. Le bâtiment a conservé sa façade patrimoniale et sa superficie a été pratiquement doublée. Les nouvelles installations répondront mieux aux besoins des citoyens et des intervenants judiciaires; elles offrent des espaces plus sécuritaires, plus fonctionnels et à la fine pointe de la technologie.

## Pour reconnaître les actions significatives

---

- Le 29 septembre 2014, la ministre Stéphanie Vallée a honoré les 20 récipiendaires du prix **Hommage au civisme**, à titre de ministre responsable de la Loi visant à favoriser le civisme. Cette 29<sup>e</sup> cérémonie a mis en lumière les actes héroïques et les gestes de bravoure accomplis par ces personnes au cours de l'année 2013. Celles-ci ont porté secours à des citoyens en danger, parfois au péril de leur vie.
- Le **Prix de la justice du Québec** est la plus haute distinction honorifique du domaine juridique au Québec. Le 16 juin 2014, ce prix a été attribué par la ministre de la Justice du Québec à M<sup>me</sup> Hélène (Sioui) Trudel, gestionnaire et avocate-médiatrice en droit familial, pour sa contribution novatrice à rendre la justice plus accessible aux populations vulnérables de notre société, tout particulièrement les enfants de familles démunies.

# 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<sup>1</sup>, 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 la ministre de la Justice dans son rôle de juriconsulte (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 la 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 et d'accès à la justice;
- d'assurer le soutien à l'activité judiciaire, ce qui implique l'administration des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux spécialisés;
- d'établir et d'assurer les droits fonciers du gouvernement et de ses ministères;
- d'enregistrer et de conserver les documents d'État, les proclamations, les commissions sous le grand sceau dont il est le gardien et tout autre document dont l'enregistrement est requis par le gouvernement;

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

- de veiller à la tenue du registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), du registre des lobbyistes, 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.

La ministre de la Justice est également désignée par le gouvernement du Québec comme ministre responsable de la Condition féminine et ministre responsable de la lutte contre l'homophobie. À ce titre, elle est soutenue dans son action par le Secrétariat à la condition féminine et le Bureau de lutte contre l'homophobie, deux unités administratives du Ministère.

## Ses partenaires

Le système québécois de justice compte de nombreux acteurs. Ainsi, outre le personnel du Ministère, le système repose évidemment sur les intervenants de la scène judiciaire tels les juges, les avocats et les notaires. De plus, il s'appuie sur les ministères et les 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. Enfin, pour s'acquitter de certains aspects de sa mission, le Ministère entretient des liens étroits avec de nombreux partenaires venant de divers horizons, notamment :

- les 10 organismes relevant de la 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, en matière de lutte contre l'homophobie ou encore faisant la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes;
- 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.

## Son organisation administrative

En février 2015, une importante réorganisation administrative a été mise en œuvre afin de mener à bien les mandats du Ministère avec encore plus d'efficacité et d'accroître la synergie entre les équipes.

### LES UNITÉS ADMINISTRATIVES RELEVANT DE LA SOUS-MINISTRE

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 de la 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 suivantes relèvent directement de l'autorité de la sous-ministre : le Bureau de la sous-ministre, le Bureau de lutte contre l'homophobie, la Direction de la vérification interne, la Direction des communications et le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge. À ces unités se sont ajoutées la Direction des ressources humaines et la Direction de la gestion budgétaire et financière, compte tenu du caractère stratégique de leurs services pour le Ministère.

Le **Bureau de la sous-ministre** a comme rôles principaux de seconder la sous-ministre, de façon immédiate, dans l'exercice de ses fonctions ainsi que de répondre du suivi de l'ensemble des activités ministérielles. Il assume également la responsabilité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Enfin, il coordonne 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).

La **Direction de la vérification interne** couvre les fonctions d'évaluation de programme et de vérification interne. Elle exerce une fonction d'évaluation indépendante et objective des activités ministérielles, laquelle contribue à donner au Ministère une assurance sur le degré de maîtrise de ses activités. Elle appuie aussi 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 ministère du Conseil exécutif, 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 de la gestion budgétaire et financière** a pour mandat d'offrir des services-conseils spécialisés aux autorités du Ministère et aux gestionnaires dans le domaine de la gestion des ressources budgétaires et financières et des contrats, en plus de rendre certains services opérationnels dans les mêmes domaines pour l'ensemble du Ministère. Elle coordonne également l'ensemble des activités associées au développement durable.

La **Direction des ressources humaines** conseille les autorités et les gestionnaires du Ministère sur les meilleures pratiques dans les différents champs d'activités de la gestion des ressources humaines. Elle assure également l'élaboration et la mise en œuvre des orientations et des stratégies nécessaires à l'atteinte des plus hauts standards en matière de gestion des ressources humaines.

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 administre également la procédure de nomination d'assesseurs au Tribunal des droits de la personne ainsi que celle de nomination ou de désignation de juges à des postes de direction ou comme juges suppléants.

## LES DIRECTIONS GÉNÉRALES

Pour accomplir l'ensemble de ses mandats, la sous-ministre est assistée de quatre sous-ministres associés et d'une directrice générale à la tête des unités suivantes : la Direction générale de l'accès à la justice (créée en février 2015), la Direction générale des affaires juridiques et législatives, la Direction générale des services de justice, la Direction générale des registres, des infractions et amendes et des technologies (créée en février 2015) ainsi que le Secrétariat à la condition féminine qui s'est ajouté en cours d'année.

**La Direction générale de l'accès à la justice** est responsable de soutenir et de conseiller les autorités du Ministère dans la définition des orientations gouvernementales et ministérielles en matière de justice et d'accès à la justice. À ce titre, elle élabore et elle recommande les orientations et les politiques à mettre en œuvre. De plus, elle assure la direction et la coordination de la refonte majeure des façons de faire de l'administration de la justice, en réponse aux défis actuels et en fonction d'une vision partagée reflétant les besoins et les attentes des acteurs concernés. Elle participe également aux réflexions sur les enjeux en matière de justice, notamment en proposant des solutions qui tiennent compte de l'évolution de la société et des besoins particuliers de clientèles comme les autochtones, les jeunes, les aînés, les victimes d'actes criminels et les personnes démunies. Enfin, elle assure la gestion du Fonds Accès Justice et du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels.

Par l'entremise de la **Direction générale des affaires juridiques et législatives**, le Ministère réalise ses mandats de juriconsulte du gouvernement, de procureur général en matière civile et de notaire général. Plus précisément, cette direction générale a comme rôles :

- de veiller à la légalité de l'activité gouvernementale en donnant des avis sur les droits et obligations des différents ministères au regard de leur loi constitutive, des lois qu'ils sont chargés d'appliquer et, de façon générale, des lois qui s'appliquent à eux;
- d'agir comme principale responsable de la préparation des lois et des règlements en conseillant le gouvernement dans la rédaction des textes législatifs et réglementaires proposés par l'ensemble des ministères et en rédigeant les lois et les règlements qui relèvent de leur responsabilité. Elle est aussi responsable de la refonte des lois et des règlements;
- d'assurer la cohérence juridique de l'ensemble des lois et des règlements qu'elle rédige, des avis qu'elle donne et des positions qu'elle prend devant les tribunaux;
- d'agir en demande ou en défense devant les tribunaux civils et administratifs dans tous les cas où le gouvernement et ses ministères sont concernés;
- de voir à l'application des conventions et ententes internationales dans les domaines d'entraide judiciaire, d'exécution réciproque des pensions alimentaires et d'enlèvement international d'enfants.

La **Direction générale des services de justice** 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 :

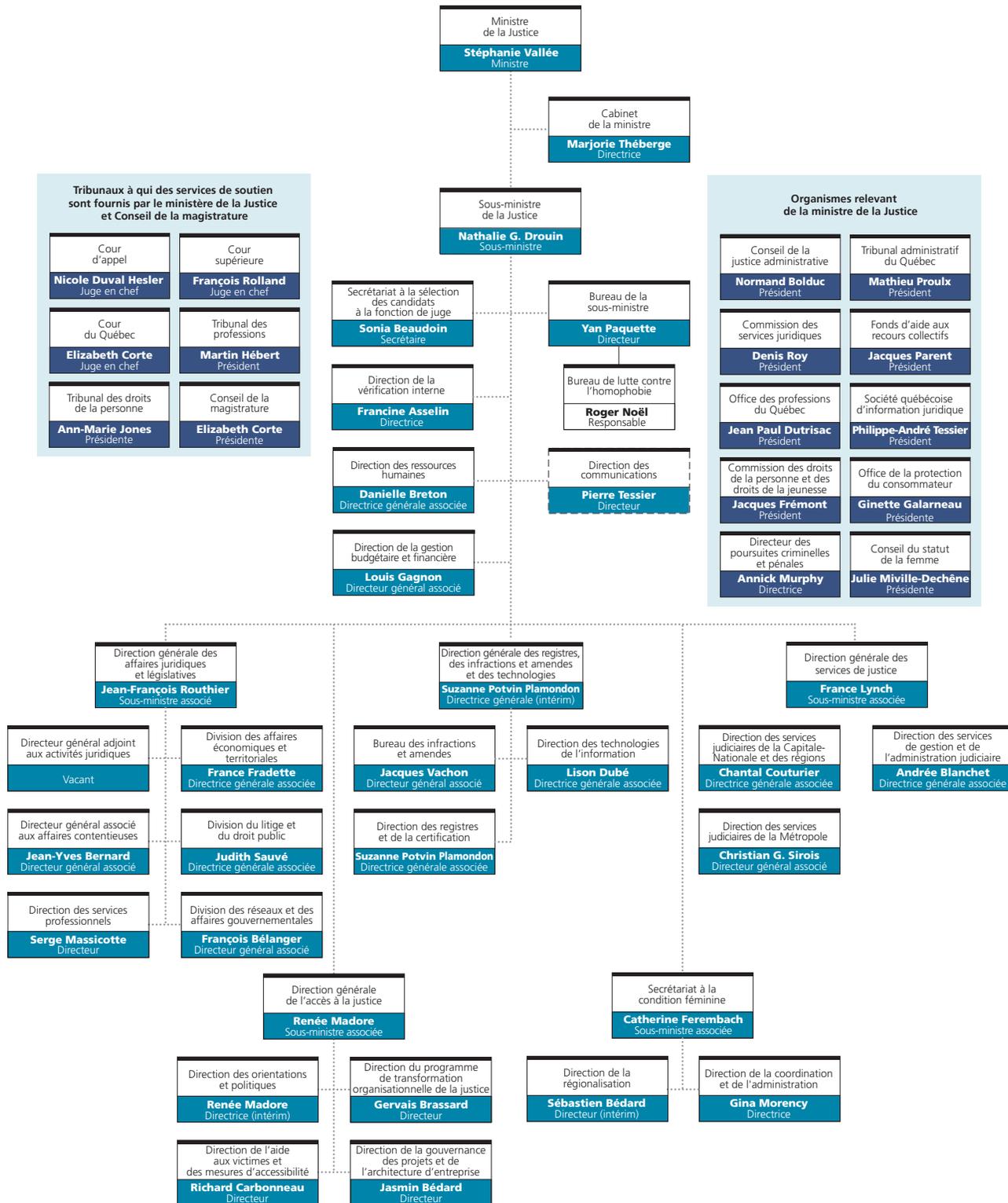
- d'administrer les ressources nécessaires au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires, tout en sauvegardant l'indépendance du pouvoir judiciaire;
- d'assurer le plein accomplissement des activités destinées à rendre publics et pleinement effectifs les droits et institutions juridiques reliés au mariage et de l'union civile ainsi qu'au dépôt volontaire;
- de mettre en place et fournir à la population les services prescrits par le législateur, favorisant l'émergence et le maintien dans notre société d'une justice plus accessible;
- 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 pour l'ensemble du Ministère.

La **Direction générale des registres, des infractions et des amendes et des technologies** agit à titre de dirigeant sectoriel de l'information pour le Ministère auprès du dirigeant principal de l'information. Elle est responsable de la sécurité de l'information et regroupe trois directions appelées à jouer un rôle phare dans le développement et l'utilisation des technologies de l'information :

- **La Direction des registres et de la certification** a pour mandats d'administrer le Service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale ainsi que d'assurer la tenue du registre des droits personnels et réels mobiliers, du registre des lobbyistes, du registre des commissaires à l'assermentation et du registre des lettres patentes foncières. Cette direction gère également le fonds des registres du Ministère;
- **Le Bureau des infractions et amendes** est responsable de traiter les rapports et les 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. Il doit également exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende;
- **La Direction des technologies de l'information** a pour rôle d'orienter et d'harmoniser la gestion des ressources informationnelles, de proposer les moyens technologiques et d'assurer le développement visant la modernisation des services et l'accroissement de la productivité du Ministère.

Enfin, le **Secrétariat à la condition féminine** a pour mission de soutenir le développement et la cohérence des actions gouvernementales pour l'égalité entre les femmes et les hommes dans toutes les sphères d'activité et dans les régions du Québec. Il a pour principaux mandats :

- de fournir de l'expertise professionnelle et le soutien administratif nécessaires à la réalisation des mandats de la ministre responsable de la Condition féminine;
- de coordonner et assurer le suivi des actions gouvernementales en matière d'égalité entre les femmes et les hommes;
- de coordonner les travaux de réflexion et de consultation, et de voir à la concertation interministérielle pour assurer la mise en œuvre des plans d'action;
- d'octroyer du financement aux organismes du milieu afin de favoriser l'égalité.



# LES RÉSULTATS 2014-2015 AU REGARD DU *PLAN STRATÉGIQUE 2010-2015*

Les résultats présentés dans cette section correspondent à ceux de la dernière année de mise en œuvre du *Plan stratégique 2010-2015* du Ministère. Ce plan peut être consulté à l'adresse [justice.gouv.qc.ca](http://justice.gouv.qc.ca).

Trois grands enjeux et trois orientations stratégiques y sont définis, soit :

## 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 de ces 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;
- 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 pour 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 2015 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 à la population, par la simplification et par l'adaptation des procédures judiciaires ainsi que par les renseignements aux citoyens sur leurs droits et sur leurs obligations.

#### Les nouvelles formes d'application de la justice

**Objectif 1.1.1 :** Promouvoir et développer des modes alternatifs de règlement des différends

Indicateur : Nombre et nature des activités mises en œuvre

RÉSULTAT				
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
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	2 ACTIONS : 1. Bilan sur la tenue des séances sur la parentalité après la rupture dans 42 palais de justice où siège la Cour du Québec 2. Réalisation du plan de communication

**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	2014-2015
<p>4 INITIATIVES :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participation aux travaux du comité interministériel pour l'harmonisation des activités éducatives destinées au réseau scolaire</li> <li>2. Projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux</li> <li>3. Élaboration d'un programme judiciaire de traitement des toxicomanes</li> <li>4. Projet pilote d'identification et de suivi adapté des situations de violence conjugale en médiation familiale</li> </ol>	<p>7 INITIATIVES :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux</li> <li>2. Participation au projet IMPAC (Intervention multisectorielle des programmes d'accompagnement à la cour municipale)</li> <li>3. Participation aux travaux du Forum Justice et Santé mentale</li> <li>4. Élaboration d'un programme judiciaire de traitement des toxicomanes</li> <li>5. Projet pilote d'identification et de suivi adapté des situations de violence conjugale dans le cadre de la médiation familiale</li> <li>6. Participation aux travaux du Forum sociojudiciaire autochtone</li> <li>7. Participation aux travaux de la table interministérielle sur le profilage racial et la discrimination systémique des jeunes « racisés »</li> </ol>	<p>9 INITIATIVES :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poursuite de la participation au projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux</li> <li>2. Collaboration au projet IMPAC entrepris par la Ville de Québec</li> <li>3. Poursuite de la participation aux travaux du Forum Justice et Santé mentale</li> <li>4. Démarrage du programme-cadre de traitement de la toxicomanie</li> <li>5. Poursuite de l'élaboration de mesures de suivi adapté des situations de violence conjugale dans le cadre de la médiation familiale</li> <li>6. Poursuite de la participation aux travaux du Forum sociojudiciaire autochtone</li> <li>7. Suspension des travaux de la table interministérielle sur le profilage racial et la discrimination systémique des jeunes « racisés »</li> <li>8. Inventaire et cartographie des services offerts aux victimes d'actes criminels en cours</li> <li>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)</li> </ol>	<p>9 INITIATIVES :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique</li> </ol> <p>Poursuite de la participation du Ministère :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Au projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux;</li> <li>3. Au projet IMPAC;</li> <li>4. Aux travaux du Forum Justice et Santé mentale.</li> <li>5. Évaluation du programme-cadre de traitement de la toxicomanie</li> <li>6. Mise en place de mesures visant à assurer la sécurité des personnes dans le cadre de la médiation familiale</li> <li>7. 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</li> <li>8. Achèvement des travaux de cartographie des services offerts aux victimes d'actes criminels sur le territoire québécois</li> <li>9. Poursuite de la participation au projet pilote permettant à la Cour supérieure du Québec de siéger à l'Institut universitaire en santé mentale de Québec (IUSMQ)</li> </ol>	<p>10 INITIATIVES :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique</li> </ol> <p>Poursuite de la participation du Ministère :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Au projet d'intervention multidisciplinaire auprès des contrevenants souffrant de troubles mentaux;</li> <li>3. Au projet IMPAC;</li> <li>4. Aux travaux du Forum Justice et Santé mentale;</li> <li>5. À l'évaluation du programme-cadre de traitement de la toxicomanie.</li> <li>6. Mise en place de mesures visant à assurer la sécurité des personnes dans le cadre de la médiation familiale</li> <li>7. Actions mises en œuvre dans le cadre du Forum sociojudiciaire autochtone</li> <li>8. Réalisation du plan d'action sur les victimes d'actes criminels suspendue</li> <li>9. Participation à l'entente permettant à la Cour supérieure du Québec de siéger à l'Institut universitaire en santé mentale de Québec (IUSMQ)</li> <li>10. Financement d'un projet de recherche sur un protocole de gestion des dossiers à haut niveau de conflit</li> </ol>

## La diversification et l'adaptation de la justice

---

### SÉANCES SUR LA PARENTALITÉ APRÈS LA RUPTURE

Au cours de l'année 2014-2015, plus de 330 séances sur la parentalité après la rupture ont été tenues dans 42 palais de justice où siège la Cour supérieure : 2 924 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. Le plan de communication lancé pour les promouvoir a contribué à joindre les parents séparés, une clientèle qui se renouvelle constamment :

- Envoi massif du matériel promotionnel dans plus de 15 000 sites faisant partie du réseau des services de garde sous la responsabilité du ministère de la Famille ainsi que dans 17 agences du réseau de la santé et des services sociaux (pour diffusion dans les établissements sur leur territoire), afin d'assurer la visibilité des séances sur une base continue et pour appuyer l'information transmise aux parents par les différents intervenants;
- Campagne publicitaire radiophonique entre le 23 et le 30 mars 2015, pour accroître la notoriété des séances dans les régions où la participation est moins importante, ce qui a généré une hausse de près de 60 % du nombre de visiteurs dans la section Web présentant notre offre de service à ce sujet;
- Visibilité médiatique dans une trentaine de médias au Québec (articles dans les journaux, nouvelles et entrevues à la radio), à la suite de la diffusion d'un communiqué de presse ministériel faisant la promotion des séances, contribuant ainsi à positionner cette offre de service sur le plan régional.

### AIDE AUX CLIENTÈLES VULNÉRABLES

En 2014-2015, le Ministère a porté une attention particulière à la situation de certaines clientèles, tels les jeunes, les personnes âgées, autochtones, démunies ou encore victimes d'un acte criminel, comme le démontrent plusieurs de ces actions.

Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, **la hausse des seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique** a permis à plus de 10 000 personnes supplémentaires d'accéder aux services d'aide juridique. En février 2015, le gouvernement a confirmé que la seconde hausse prévue entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016, afin de tenir compte du contexte budgétaire et d'assurer la pérennité du régime québécois d'aide juridique. Cette seconde hausse fixera le seuil d'admissibilité à l'aide juridique gratuite au montant correspondant au revenu annuel d'une personne travaillant au salaire minimum à raison de 35 heures par semaine.

Le Ministère se préoccupe également de la **sécurité des personnes dans le contexte de la médiation familiale**. Ainsi, il a poursuivi ses travaux en vue d'exempter les personnes victimes de violence conjugale de l'obligation d'assister à une séance d'information sur la parentalité après la rupture, comme le prévoit l'article 417 du nouveau Code de procédure civile.

En 2014-2015, le Ministère et ses partenaires ont continué leurs actions dans le cadre du **Forum sociojudiciaire autochtone**, en dépit de moyens limités et de défis organisationnels importants. Soulignons :

- L'utilisation des technologies dans le cadre de certaines procédures en matières criminelle et jeunesse;
- La mise en œuvre de projets novateurs associant de nombreux acteurs des milieux inuit et gouvernemental, en vue de reconstruire la régulation sociale et de favoriser l'engagement du milieu autochtone dans la résolution de certains conflits (projet Saqijjuq);
- L'élaboration d'un projet pilote pour faciliter le déplacement des témoins et des prévenus lors des audiences;
- La mise en place d'un processus uniformisé de production et de suivi des rapports de prévenus autochtones, pour prévenir la discrimination à leur endroit lors de la détermination de la peine (respect des enseignements de la Cour suprême dans l'affaire Gladue).

En 2014-2015, la production prévue du plan d'action concernant les personnes **victimes d'actes criminels** a été reportée, en raison du projet de réforme envisagé en 2015-2016. Cette réforme contribuera à mieux coordonner les actions gouvernementales et à répondre plus adéquatement aux besoins des personnes victimes.

Le Ministère entend aussi favoriser la réhabilitation des contrevenants toxicomanes et des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, de déficience intellectuelle ou encore touchées par des troubles causés par l'alcoolisme foetal.

Parmi les initiatives qu'il a appuyées, mentionnons :

- Le **projet IMPAC** (Intervention multisectorielle des programmes d'accompagnement à la cour municipale), une initiative lancée en 2013 par la cour municipale de la Ville de Québec avec la collaboration de partenaires, dont le Ministère;
- Le **Programme d'accompagnement justice-santé mentale (PAJ-SM)** à la cour municipale de la Ville de Montréal qui en est bientôt à sa 7<sup>e</sup> année d'existence et qui constitue une source d'inspiration pour le déploiement de projets semblables sur l'ensemble du territoire québécois;
- Le **Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec** à Montréal (PTTCQ), un programme en voie d'évaluation, pour mobiliser les partenaires gouvernementaux vers son déploiement pouvant contrer le cycle des emprisonnements successifs grâce au traitement de la toxicomanie et à la réinsertion sociale;
- La **stratégie nationale de concertation en justice et santé mentale**, dont une première version du projet a été élaborée en 2014-2015, en vue de favoriser une concertation accrue entre les acteurs gouvernementaux (notamment le Directeur des poursuites criminelles et pénales, le ministère de la Justice, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de la Sécurité publique, l'Office des personnes handicapées du Québec) à l'égard des personnes vulnérables confrontées au système de justice;
- L'audition de 130 dossiers par la Cour supérieure dans la **salle d'audience disponible à l'Institut universitaire en santé mentale de Québec** en 2014-2015, grâce au protocole d'entente conclu à cette fin. Cette initiative contribue ainsi à adapter la justice aux besoins de ces citoyens, qui peuvent être entendus dans un environnement qui respecte leur état de santé, leur dignité et leur vie privée.

Enfin, le Ministère participe au financement d'un projet de recherche portant sur l'implantation d'un **protocole de gestion pour les dossiers à haut niveau de conflit**. Ce protocole est mis en œuvre par un groupe de travail interdisciplinaire, en vue d'améliorer les pratiques actuelles. Le but ultime du projet est de protéger les enfants impliqués dans des conflits sévères et de prévenir la détérioration, voire la rupture, du lien entre un parent et son enfant. Il prévoit notamment l'arrimage entre les intervenants devant travailler en étroite collaboration, tant sur le plan judiciaire que psychosocial. D'une durée de trois ans, le projet de recherche est réalisé dans le district judiciaire de Québec, avec le concours de la Cour supérieure. Une évaluation des retombées de l'expérience sera réalisée auprès des familles et des acteurs judiciaires participants.

## 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	2014-2015
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	<b>Cible atteinte</b> Adoption du nouveau Code de procédure civile en février 2014	Travaux en cours pour la mise en application des nouvelles dispositions du Code
Indicateur : D'ici le 31 mars 2012, élaboration du programme d'aide à la révision des pensions alimentaires <sup>1</sup>				
Programme en cours d'élaboration	Projet de loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale élaboré	<b>Cible atteinte</b> Mise en œuvre des mesures prévues dans la Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale	s. o.	s. o.
Indicateur : Mise en place du programme d'aide à la révision des pensions alimentaires, une année après <sup>1</sup> l'adoption du projet de loi				
s. o.	s. o.	s. o.	<b>Cible atteinte</b> Entrée en vigueur du Service d'aide à l'homologation Mise en place du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires	Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) est entré en vigueur le 1 <sup>er</sup> avril 2014 et est administré par la Commission des services juridiques

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

Pour être prêt à l'entrée en vigueur des dispositions prévues au nouveau Code de procédure civile à compter de janvier 2016, le Ministère a constitué une équipe de gestion de projet en 2013-2014. Cette équipe a notamment coordonné la production des différents livrables nécessaires à l'implantation du nouveau Code. Elle a aussi entretenu des liens avec les partenaires, dont des ministères, des organismes, des municipalités, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec et la Chambre des huissiers de justice du Québec, afin de les informer et de répondre adéquatement à leurs besoins.

Par ailleurs, certaines dispositions prévues au nouveau Code sont déjà en vigueur. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, la limite d'admissibilité des causes présentées à la Division des petites créances est passée de 7 000 \$ à 15 000 \$.

De plus, un règlement prévoyant un projet pilote de médiation obligatoire aux petites créances dans les districts judiciaires de Gatineau et de Terrebonne a été prépublié à la *Gazette officielle du Québec* le 28 janvier 2015. Dans ces districts judiciaires, les parties concernées par le recouvrement d'une petite créance découlant d'un contrat de consommation devront participer à une séance de médiation avant que l'affaire puisse être entendue par le tribunal. Le début de ce projet pilote de trois ans est prévu au printemps 2015.

En outre, la mise en place du registre des ventes contribuera à maximiser les revenus de la vente de biens saisis grâce à leur publication en ligne dans un registre central.

Enfin, d'autres actions ont concerné la révision de la tarification en matière civile, les modifications aux processus de travail, aux systèmes informatiques et aux formulaires ainsi que la préparation de la formation et l'accompagnement dans la gestion du changement de quelque 2 000 employés du Ministère.

## AIDE À LA RÉVISION DES PENSIONS ALIMENTAIRES

L'accord Canada-Québec autorisant le **Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)** à agir en matière de divorce a été signé le 6 juin 2014. Ce service en ligne, auquel a collaboré le Ministère, est administré par la Commission des services juridiques. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2014, il 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 où aucune appréciation judiciaire n'est nécessaire.

Du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015, 753 demandes de rajustement ont été reçues par la Commission des services juridiques, dont 86,9 % par Internet.

## 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	2014-2015
Inauguration de deux des trois centres de justice de proximité	Inauguration d'un troisième centre de justice de proximité	<b>Cible atteinte</b> Projet pilote réalisé	Annnonce de l'implantation de trois nouveaux centres de justice de proximité	Mise en activité 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.	s. o.
Indicateur : Nombre et nature des activités tenues dans le cadre des différentes éditions des <i>Rendez-vous avec la justice</i>				
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 <i>La justice au service du citoyen</i>	Plus de 200 activités ont été tenues

Indicateur : D'ici le 31 mars 2012, révision et mise à jour des textes réglementaires

RÉSULTAT				
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
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	<b>Cible atteinte</b> Révision et mise à jour achevées en 2011-2012	s.o.	s.o.

Indicateur : D'ici le 31 mars 2012, réalisation de la refonte du site Internet du Ministère

Refonte en cours	Cible non atteinte Refonte en cours	Dossier d'affaires révisé	En attente de l'autorisation des dépenses requises	En attente de l'autorisation des dépenses requises
------------------	--	---------------------------	--	--

Indicateur : Taux de satisfaction des intervenants à l'égard du site Internet modernisé

s. o.				
-------	-------	-------	-------	-------

## L'accessibilité à l'information juridique

### CENTRES DE JUSTICE DE PROXIMITÉ

Les centres de justice de proximité (CJP) sont des organismes à but non lucratif offrant des services d'information juridique gratuits à la population. Ils constituent un lieu reconnu d'information juridique et d'orientation visant à rendre la justice plus accessible et à accroître la confiance dans le système de justice.

En 2014-2015, **trois nouveaux centres de justice de proximité** ont amorcé leurs activités dans les régions de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, de l'Outaouais et du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Ils s'ajoutent à ceux du Grand Montréal, de Québec et du Bas-Saint-Laurent. Le Fonds Accès Justice a investi 1,6 millions de dollars pour soutenir leurs dépenses d'opération en 2014-2015. Depuis leur ouverture, ces centres ont répondu à 73 000 demandes de renseignements, dont 19 400 en 2014-2015. De plus, les CJP offrent des séances d'information s'adressant à la population en général et ils en organisent avec la collaboration d'organismes communautaires de leur région.

### RENDEZ-VOUS AVEC LA JUSTICE

La tenue des *Rendez-vous avec la justice* offre au Ministère et à ses partenaires l'occasion de démystifier le système judiciaire et de le rendre plus accessible. Les quelque 200 activités prévues à l'édition 2014 ont principalement été réalisées entre le 12 et le 23 mai 2014 dans 16 régions. Parmi les collaborateurs, mentionnons la magistrature, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec, le Directeur des poursuites criminelles et pénales, Éducaloi et les centres de justice de proximité. Voici, entre autres, certaines activités qui ont figuré au programme :

- Près d'une centaine d'écoles primaires et secondaires ont pris part à des procès simulés, à des séances de médiation simulées ou à des séances d'information sur les métiers de la justice;
- Plusieurs conférences ont été offertes par des juristes dans des résidences pour personnes âgées;
- Des séances sur la parentalité après la rupture ont été présentées par visioconférence dans le réseau des palais de justice;
- Des consultations juridiques offertes par des membres du Barreau du Québec et de la Chambre des notaires du Québec ont eu lieu à Laval et à Québec;
- De nouveaux arrivants ont pu assister à des séances d'information sur le ministère de la Justice du Québec et le système judiciaire dans les palais de justice de Montréal, de Trois-Rivières et de Chicoutimi.

## **RÉVISION ET MISE À JOUR DES TEXTES RÉGLEMENTAIRES**

En 2011-2012, le Ministère terminait la révision prévue du corpus des textes réglementaires, rendant ainsi officiels plus de 2 500 règlements sur le site Internet des Publications du Québec.

Depuis, le Ministère procède aux mises à jour mensuelles des lois et des règlements accessibles en ligne dans le site Web des Publications du Québec, comme le prévoit l'article 5 de la *Politique sur le Recueil des lois et des règlements*. Pour plus de renseignements, consultez la rubrique portant sur la mise à jour des lois et des règlements à la page 77.

## **SITE INTERNET**

Au 31 mars 2015, le Ministère était en attente des autorisations nécessaires pour lancer l'appel d'offres prévu en vue de procéder à la refonte de son site Internet. Cette refonte contribuera à répondre aux besoins accrus des utilisateurs, grâce à la mise à niveau de la technologie utilisée depuis plus de 10 ans.

## 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 faire progresser la justice et le droit, le Ministère n'hésite pas à adopter une approche multidisciplinaire et à collaborer avec d'autres agents de changement du système judiciaire, dont la magistrature, les avocats, les notaires et d'autres acteurs des milieux gouvernementaux, associatifs et communautaires. Sa contribution à la mise en œuvre de politiques publiques est une autre façon de faire évoluer la justice.

#### 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	2014-2015
4 RÉFLEXIONS :	5 RÉFLEXIONS :	10 RÉFLEXIONS :	8 RÉFLEXIONS :	7 RÉFLEXIONS :
1. L'organisation de la justice en milieu municipal	1. L'organisation de la justice en milieu municipal	1. L'organisation de la justice en milieu municipal	1. « L'adoption coutumière » en milieu autochtone	1. L'opportunité de revoir le droit de la famille au Québec
2. « L'adoption coutumière » pratiquée en milieu autochtone	2. « L'adoption coutumière » pratiquée en milieu autochtone	2. « L'adoption coutumière » en milieu autochtone	2. L'opportunité de revoir le droit de la famille au Québec	2. L'assurance frais juridiques
3. La justice réparatrice au Québec	3. La justice réparatrice au Québec	3. La justice réparatrice au Québec	3. L'assurance frais juridiques	3. La copropriété résidentielle
4. Le bracelet électronique comme mode de surveillance	4. L'assurance juridique étendue	4. L'assurance frais juridiques	4. La copropriété résidentielle	4. L'application de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)
	5. La copropriété immobilière	5. La copropriété immobilière	5. L'application de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)	5. Le programme de mesures de rechange à l'incarcération pour adultes
		6. L'application de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)	6. Le programme de mesures de rechange à l'incarcération pour adultes	6. La déjudiciarisation des infractions commises par des personnes en situation d'itinérance
		7. Les travaux sur la question de mourir dans la dignité	7. La déjudiciarisation des infractions commises par des personnes en situation d'itinérance	7. La révision de la Loi sur la protection de la jeunesse
		8. Les sites d'injection de drogues supervisés	8. La révision de la Loi sur la protection de la jeunesse	
		9. La criminalisation de l'exposition au VIH ou de sa transmission		
		10. 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	2014-2015
Élaboration du plan d'action gouvernemental en voie d'être achevée	<b>Cible atteinte</b> Plan d'action rendu public	Mise en œuvre du plan d'action	Mise en œuvre du plan d'action	Mise en œuvre du plan d'action
Indicateur :	Dans les trois ans suivant le dépôt du plan d'action, évaluation de la mise en œuvre de la <i>Politique québécoise de lutte contre l'homophobie</i>			
s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	Travaux d'évaluation amorcés
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	Travaux effectués sur les actions sous sa responsabilité

## De nombreuses réflexions en cours

Le Ministère participe à plusieurs forums, en plus de former des groupes de travail sur les réalités sociales et économiques soulevant des enjeux en matière de justice. Parmi les sujets qui le préoccupent, mentionnons la violence conjugale, l'itinérance, la justice en milieu autochtone ainsi que les nouvelles approches, comme les programmes d'accompagnement et la justice réparatrice. Ces réflexions servent de toile de fond aux prises de position gouvernementales. Elles le conduisent également à élaborer des mesures concrètes d'application de la justice, dans le cadre de projets de loi ou de projets pilotes.

En 2014-2015, le **Comité consultatif sur le droit de la famille** a poursuivi ses travaux, en vue de déposer un rapport contenant des recommandations à la ministre. 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. Dans un rapport préliminaire rendu public le 18 octobre 2013, il concluait 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 recommandait donc de revoir l'ensemble du droit de la famille au Québec sous l'angle des droits et obligations des conjoints (« droit de la conjugalité ») et du droit des enfants (« droits de la filiation et de la parentalité »).

En 2014-2015, des travaux ont été menés avec l'Autorité des marchés financiers pour évaluer un projet d'assurance collective de dommages qui permettrait l'instauration d'une **assurance frais juridiques** pour les citoyens non admissibles financièrement à l'aide juridique. Il s'agissait de l'une des recommandations du rapport intitulé *L'assurance juridique : une solution pour l'accès à la justice*, rendu public le 28 novembre 2012 par le ministre de la Justice. Ce rapport avait été produit en collaboration avec le ministère des Finances et l'Autorité des marchés financiers.

En 2014-2015, le Ministère a continué l'analyse de la portée juridique et des 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.

En 2014-2015, le Ministère a mené des travaux en vue de préparer un **projet de réforme des régimes d'indemnisation et d'aide destinés aux personnes victimes d'actes criminels**. Cette réforme envisagée par la ministre se veut une réponse concrète aux besoins exprimés tant par les personnes victimes que par les ressources qui leur viennent en aide. Elles visent également à trouver des solutions pour remédier aux insatisfactions qui subsistent, malgré l'importance des investissements en matière d'aide et d'indemnisation.

Un sous-comité du Forum Justice et Santé mentale a travaillé sur un projet de **programme de mesures de rechange** s'adressant à l'ensemble de la population adulte, suivant l'article 717 du Code criminel. Actuellement, le Québec est la seule province canadienne qui ne dispose pas de telles mesures pour les adultes, mais des projets pilotes pourraient voir le jour dès 2015-2016. Les mesures proposées s'inspireraient notamment de certains principes de justice réparatrice en visant à faire prendre conscience aux contrevenants des conséquences de leurs actes et à accroître leur sens des responsabilités. Un tel programme existe déjà en milieu autochtone, et le sous-comité travaille à l'adapter à l'ensemble de la population. Ses membres viennent du Directeur des poursuites criminelles et pénales, du ministère de la Sécurité publique, du ministère de la Santé et des Services sociaux, des cours municipales de Montréal et de Québec ainsi que du Ministère.

Un autre sous-comité du Forum Justice et Santé mentale a travaillé sur des propositions d'amendements au Code de procédure pénale pour y introduire un régime de **mesures de rechange à l'incarcération pour les personnes itinérantes**. Ses travaux font suite à un engagement pris par le Ministère dans le *Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020* ainsi qu'aux demandes du Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal, de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et du Barreau du Québec.

En 2014-2015, les légistes du ministère de la Justice et du ministère de la Santé et des Services sociaux ont entrepris la rédaction d'un projet de loi modifiant la Loi sur la **protection de la jeunesse** et qui reflète les conclusions du rapport du Comité sur l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Des travaux ont également été amorcés pour modifier la Loi sur la protection de la jeunesse, en vue de moderniser la procédure en matière de protection de la jeunesse sous l'impulsion du nouveau Code de procédure civile, ainsi que pour donner suite aux recommandations du Conseil du statut de la femme concernant les crimes d'honneur.

## **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 l'élaboration de politiques gouvernementales qui contribuent à l'évolution du Québec, au bénéfice des citoyens d'aujourd'hui et des prochaines générations.

### **LUTTE CONTRE L'HOMOPHOBIE ET LA TRANSPHOBIE**

En 2014-2015, le Ministère a coordonné et réalisé les activités de coordination et de suivi des mesures prévues au *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016*.

Ainsi, il a instauré un nouveau chantier pour évaluer l'implantation de la *Politique québécoise de lutte contre l'homophobie*. Ses travaux s'appuieront sur les actions réalisées et leurs retombées ainsi que sur une mise à jour des connaissances sur l'homophobie. Pour s'y préparer, le Ministère a tenu cinq rencontres du comité de suivi interministériel, dont quatre consacrées exclusivement à l'évaluation de la politique et du plan d'action, et cinq rencontres avec des représentants d'organismes des communautés lesbienne, gaie, bisexuelle et transgenre (LGBT). Au nombre des sujets abordés, mentionnons l'état d'avancement des mesures du plan d'action, l'actualisation des orientations, des objectifs de la politique et des connaissances sur l'homophobie ainsi que les questions de gouvernance.

De plus, le Ministère a versé des subventions totalisant 134 998 \$ à sept organismes pour la réalisation de projets particuliers de sensibilisation pour contrer l'homophobie. Il a aussi accordé un soutien financier complémentaire totalisant 465 000 \$ à 23 organismes communautaires qui défendent les droits ou qui viennent en aide aux personnes de minorités sexuelles, dans la foulée d'ententes administratives en cours avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Enfin, en décembre 2014, la ministre a procédé à la publication du projet de règlement relatif au Règlement sur le changement de nom et d'autres qualités de l'état civil pour les personnes transsexuelles ou transgenres. Ce projet de règlement s'inscrit dans le cadre des modifications apportées par la Loi modifiant le Code civil en matière d'état civil, de successions et de publicité des droits, sanctionnée le 6 décembre 2013. Il prévoit notamment les conditions que devra satisfaire la personne dont l'identité sexuelle ne correspond pas à la mention du sexe figurant à son acte de naissance ainsi que les documents qu'elle devra fournir pour obtenir la modification à cette mention. Des consultations particulières sont prévues au printemps 2015 par la Commission des institutions de l'Assemblée nationale.

## AUTRES CONTRIBUTIONS

En 2014-2015, plusieurs actions ont été menées par le Ministère pour déployer les mesures dont il est responsable dans le cadre du **Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale**. Entre autres, le Ministère a financé les centres d'aide aux victimes d'actes criminels et l'organisme SOS violence conjugale, lequel offre un service de ligne téléphonique d'urgence pour toutes les victimes de violence conjugale, leurs proches et les intervenants dans ce domaine, et ce, partout au Québec.

En cours d'année, la ministre a également rendu public le *Rapport sur la mise en œuvre du **Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle*** élaboré en collaboration avec tous les ministères concernés. Des investissements totalisant 149 millions de dollars ont permis la réalisation de 100 mesures. Pour sa part, le Ministère a investi plus de 16 millions de dollars, somme qu'il a principalement utilisée pour :

- implanter un service de ligne téléphonique d'orientation et en faire la promotion. Ce service est gratuit, bilingue et confidentiel, et il fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine (1 888 933-9007). Il vise à orienter les personnes victimes d'agression sexuelle, leurs proches et les intervenants concernés vers les services appropriés partout au Québec;
- réaliser des sessions d'information sur la portée de la Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes;
- mettre en place des mesures pour sécuriser davantage les personnes victimes d'agression sexuelle et pour leur venir en aide;
- mettre en œuvre des programmes d'information destinés aux personnes victimes d'agression sexuelle.

En milieu autochtone, le plan d'action a servi de pierre d'assise aux échanges menés au sein des communautés autochtones en matière d'agression sexuelle. Ce plan a d'ailleurs été prolongé d'un an, le temps de tenir des consultations dans le cadre d'une commission parlementaire et du forum itinérant. Les fruits de ces consultations alimenteront le contenu du prochain plan d'action.

En outre, 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 de formation pour informer les intervenants spécialisés sur les questions touchant l'échange de renseignements confidentiels et la levée du secret professionnel lorsque la sécurité d'une personne est menacée. Il a aussi collaboré à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet pilote de l'entente de procédure d'intervention sociojudiciaire concernant les formes criminelles de maltraitance, en plus de participer à la mise à jour d'un guide de référence à l'usage des intervenants.

Un nouveau **Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020** a aussi été rendu public en décembre 2014. Le Ministère y est principalement responsable de solutions de rechange à la judiciarisation et à l'incarcération.

Ainsi, en 2014-2015, il a poursuivi des travaux d'analyse concernant l'introduction du concept de mesures de rechange au Code de procédure pénale. Il a également favorisé la mise en œuvre de programmes d'adaptabilité du système judiciaire et d'accompagnement pour les personnes en situation d'itinérance faisant l'objet de constats d'infraction ou d'accusation. Ainsi, il a notamment collaboré à la mise en place de programmes sur l'ensemble du territoire québécois, s'inspirant de ceux implantés dans les cours municipales de Montréal (PAJ-SM) et de Québec (IMPAC) (voir page 15).

## 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<sup>1</sup>

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	2014-2015
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	2 rencontres avec la table Justice-Québec 1 rencontre 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	Aucun résultat en 2014-2015

1. Le *Plan stratégique 2010-2015* comportait des indicateurs portant sur le projet de système intégré d'information de justice (SIJ) en matières criminelle et pénale, civile et jeunesse, lequel 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 SIJ. 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, pour alimenter ses réflexions liées 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 la 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, du vice-président et du directeur général du Barreau du Québec, du président, du vice-président et du directeur général de la Chambre des notaires du Québec, du représentant des doyens des facultés de droit du Québec ainsi que de la sous-ministre de la Justice. Ses membres se sont réunis à deux reprises en 2014-2015 pour échanger, entre autres, sur l'accessibilité à la justice, la mise en œuvre du nouveau Code de procédure civile ainsi que la justice dans les régions nordiques.

Le **comité bipartite** regroupe des représentants du Barreau du Québec et des membres du conseil de direction du Ministère, pour assurer le suivi de certains dossiers et pour favoriser les échanges en matière de justice. Ses membres se sont rencontrés à une occasion en 2014-2015 pour aborder les mesures d'accès à la justice.

En 2014-2015, le Ministère a participé également à la mise sur pied d'un nouveau mécanisme d'échange. Il s'agit du **Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale** dont les activités débiteront au cours de l'année 2015. Son objectif est de favoriser la concertation entre les partenaires de la justice et d'assurer la promotion des initiatives répondant aux besoins des citoyens. Son comité exécutif est composé de représentants de la Cour supérieure, de la Cour du Québec, du Barreau du Québec, de la Chambre des notaires du Québec, d'organismes sans but lucratif et du Ministère. Le Forum regroupera également des représentants des tribunaux administratifs et d'organismes concernés par l'accès à la justice.

Enfin, au cours de la dernière année, le Ministère a poursuivi la réalisation d'activités de veille pour être au fait des changements susceptibles d'avoir une incidence sur les orientations prises dans le cadre de ces dossiers. Toutefois, la mise en place d'un réseau n'a cependant pas été réalisée comme prévu, cette avenue ne semblant pas pertinente pour assurer le traitement optimal de l'information recueillie.

## 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 aidera le Ministère à 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	2014-2015
Plan directeur des ressources humaines en cours d'élaboration	<b>Cible atteinte</b> Plan directeur des ressources humaines 2012-2016 approuvé par les autorités ministérielles	Mise en œuvre du plan	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>Analyse de la vulnérabilité réalisée pour 94,7 % des emplois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de la vulnérabilité réalisée pour 89,3 % des emplois</li> <li>Production d'un second portrait ministériel de l'analyse de la vulnérabilité des emplois</li> <li>Élaboration de l'offre de service afin de proposer au Ministère les services offerts en transfert d'expertise</li> <li>Interventions auprès des gestionnaires avec l'objectif de diminuer la vulnérabilité des emplois au Ministère</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de la vulnérabilité réalisée pour 88,2 % des emplois</li> <li>Production et diffusion d'un coffre à outils en appui au transfert d'expertise</li> <li>Réalisation d'activités d'accompagnement et de soutien au transfert d'expertise</li> <li>Élaboration de plans d'action visant à diminuer la vulnérabilité de certains emplois</li> </ul>
-------	--	--	---	---

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

RÉSULTAT				
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
s. o.	Réalisation d'un sondage en juin 2011	s. o.	s. o.	Report du sondage à un autre exercice financier

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

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	Poursuite des actions en vue de la mise en ligne d'une nouvelle mouture de la page d'accueil et des différentes sections sectorielles
--	---	--	--	---

## Pour un personnel compétent, mobilisé et performant

### GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

En 2012, 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 de ses emplois, le développement continu des compétences, la santé au travail et la gestion du changement.

La mise en œuvre de ce plan s'est poursuivie en 2014-2015, notamment par :

- Le lancement d'un plan d'action en matière de santé au travail, pour un environnement de travail sain et harmonieux;
- Le lancement d'une offre de service en matière de formation, pour des services spécialisés soutenant davantage le développement des compétences du personnel;
- La réalisation d'activités liées au plan d'action d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre, dont la promotion des carrières en secrétariat juridique au Salon de l'emploi juridique de l'École des métiers de l'informatique, du commerce et de l'administration, l'accueil de 38 étudiants dans le cadre du programme Jeunes explorateurs d'un jour et la présentation de conférences midi portant sur le cheminement de carrière au sein de la fonction publique.

Chaque année, le Ministère détermine les emplois et les zones d'expertise jugés vulnérables, grâce à l'outil de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, en vue d'assurer le transfert d'expertise. En 2014-2015, 88,2 % des emplois ont ainsi été analysés. Les actions suivantes ont été réalisées pour aider les gestionnaires et les employés en cette matière :

- La publication dans l'intranet ministériel d'un coffre à outils en appui au transfert d'expertise;
- Des activités d'accompagnement et de soutien auprès des détenteurs d'expertise et des apprenants;
- Des plans d'action visant le transfert et le maintien de l'expertise tout en contribuant à l'enrichissement des connaissances et des compétences des équipes concernées.

La qualité du climat de travail constitue une autre facette de la gestion des ressources humaines à laquelle le Ministère porte une attention particulière. Pour mesurer la satisfaction à l'égard du climat de travail, un premier sondage a été réalisé en 2011-2012. Un second sondage était prévu, mais cette activité a été reportée, compte tenu du contexte budgétaire.

## COMMUNICATION INTERNE

Dans une organisation aussi fortement décentralisée que le Ministère, l'intranet demeure la pierre angulaire des communications internes. Aussi, en 2014-2015, le Ministère a poursuivi le travail amorcé afin que la section intranet destinée aux actualités reflète le dynamisme de la vie ministérielle.

Une nouvelle mouture de la page d'accueil et des différentes sections sectorielles est prévue pour refléter la réorganisation administrative annoncée en février 2015. Ce travail est réalisé avec la collaboration des ressources jouant le rôle d'édimestres au sein des unités du ministère. Ces changements sont intégrés à la plate-forme technologique existante, car les limites budgétaires ont contraint l'organisation à renoncer à son rehaussement technologique.

## 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	2014-2015
Révision en cours	Révision en cours	Plan d'action 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 : 1. 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	s.o.
--	--	--	--------------------------------	------

**Objectif 3.2.2 : Améliorer la prestation et l'accessibilité des services**

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

RÉSULTAT				
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
<p>2 SERVICES :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances</li> <li>2. Service d'orientation vers les centres de justice de proximité</li> </ol>	<p>3 SERVICES :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poursuite du projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances</li> <li>2. Mise en place du Service de médiation familiale central</li> <li>3. Poursuite du projet pilote de comparutions téléphoniques sous la présidence des juges de paix magistrats</li> </ol>	<p>4 SERVICES :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poursuite du projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances</li> <li>2. Mise en ligne de la seconde trousse d'aide aux citoyens aux petites créances</li> <li>3. Poursuite du projet pilote de comparutions téléphoniques sous la présidence des juges de paix magistrats</li> <li>4. Début des travaux pour permettre au greffe pénal central de rendre les jugements de façon virtuelle</li> </ol>	<p>5 SERVICES :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantation permanente du service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances</li> <li>2. Poursuite des travaux de développement informatique afin de bonifier la trousse d'aide aux citoyens aux petites créances</li> <li>3. Poursuite du projet pilote de comparutions téléphoniques sous la présidence des juges de paix magistrats</li> <li>4. Implantation des processus requis pour permettre au greffe pénal central de rendre les jugements de façon virtuelle</li> <li>5. Début du déploiement du 3<sup>e</sup> panier de services (dernière phase) au Centre de communication avec la clientèle (informations en matières criminelle, pénale et jeunesse)</li> </ol>	<p>3 SERVICES :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Travaux de bonification de la trousse d'aide aux citoyens aux petites créances achevés</li> <li>2. Déploiement du 3<sup>e</sup> panier de services au Centre de communication avec la clientèle achevé</li> <li>3. Poursuite du projet pilote de comparutions téléphoniques sous la présidence des juges de paix magistrats</li> </ol>

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

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	Travaux pour permettre la livraison numérique de documents pour le RDPRM achevés
----------------------------------	--	--	--	--

Indicateur : Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard d'au moins un nouveau produit électronique découlant de la stratégie de prestation électronique des services

RÉSULTAT				
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
S. O.				

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Première version de l'architecture d'entreprise approuvée</li> <li>• Mise en œuvre de la première version de l'architecture d'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation de la cartographie des systèmes informatiques du Ministère</li> <li>• Réalisation d'une analyse de risques pour 26 systèmes</li> <li>• Élaboration d'une architecture cible pour les futurs systèmes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation du plan de gestion des risques à la suite de l'analyse de risques pour 26 systèmes</li> <li>• Mise à jour de la première version de l'architecture d'entreprise en cours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation d'activités visant la maximisation de l'utilisation de l'architecture d'entreprise</li> </ul>
--	--	--	--	--

**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

RÉSULTAT				
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Démarche approuvée par les autorités ministérielles	Analyse des activités de soutien administratif amorcée	Poursuite des travaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimisation du processus de transfert des dossiers d'infraction et amendes à la cour</li> <li>• Déploiement d'un nouvel outil informatique pour mieux assurer le suivi des mandats</li> <li>• Réalisation de travaux visant à optimiser la gestion contractuelle et la gestion des ententes</li> <li>• Mise en place d'une nouvelle fonctionnalité pour la gestion des mots de passe dans SAGIR</li> <li>• Réalisation de travaux de déploiement du volet de gestion des ressources humaines de SAGIR 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimisation des processus de mise en lot, d'enregistrement et de numérisation des rapports d'infraction</li> <li>• Centralisation du processus d'octroi des contrats des sténographes</li> <li>• Intégration du module de gestion de l'assiduité de SAGIR 2</li> <li>• Optimisation du processus de gestion de l'arrivée et du départ du personnel</li> </ul>

**Objectif 3.2.4 :** Procéder à un examen des pratiques tarifaires du Ministère dans le cadre de la *Politique de financement des services publics*

Indicateur : Recensement des services publics tarifés ou pouvant l'être d'ici le 31 mars 2012

RÉSULTAT				
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Travaux amorcés	Recensement terminé	<b>Cible atteinte</b> Recensement effectué en 2011-2012	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	Poursuite des travaux d'évaluation des coûts des services judiciaires associés au nouveau Code de procédure civile
-------	------------------------	----------------------	--	--

Indicateur : Projet de mode de financement des services publics proposés d'ici le 31 mars 2015

s. o.				
-------	-------	-------	-------	-------

## 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 pour optimiser l'offre de services judiciaires : cinq d'entre elles ont fait l'objet de travaux en 2014-2015.

Ainsi, le **nouveau processus de nomination des professionnels du droit** a été instauré, dans le sillage de l'arrêté ministériel du 23 octobre 2014 sur la nomination des greffiers spéciaux de la Cour du Québec et de la Cour supérieure pour l'ensemble des districts judiciaires. Cette mesure contribue à une meilleure organisation du travail, à la continuité des services judiciaires et à l'utilisation plus efficiente des ressources.

En 2014-2015, **l'optimisation des espaces et équipements** a également fait l'objet de travaux d'analyse, en vue d'accroître l'efficacité de l'utilisation et de l'occupation des locaux des palais de justice. D'ailleurs, le Ministère a signé une entente avec le Tribunal administratif du Québec en juillet 2014 permettant l'utilisation de salles d'audience, à l'exception de celles des palais de justice de Longueuil, de Montréal, de Québec et de Rimouski.

Un état de situation de la **gestion des archives judiciaires** est en cours d'élaboration, ce qui s'ajoute à l'évaluation des besoins de conservation et d'archivage des documents. À terme, l'optimisation de la gestion des archives judiciaires devrait contribuer à réduire l'espace requis et à diminuer les coûts.

De plus, **deux projets pilotes de visioconférence judiciaire** sont en cours de réalisation, en vue d'accroître l'accessibilité des services et de réduire les délais et les coûts assumés par les acteurs judiciaires et par le Ministère :

- Mené entre janvier et avril 2015 en Outaouais, un projet pilote de visioconférence en matière criminelle relie le Centre de détention de Gatineau et les palais de justice de l'Outaouais, et les modalités doivent être évaluées avant son implantation;
- D'ici l'automne 2015, le Ministère prépare le déploiement d'un projet pilote de visioconférence en matière criminelle et jeunesse pour les communautés du Nord-du-Québec. Les travaux réalisés en 2014-2015 ont porté notamment sur l'établissement des modalités de fonctionnement du service, sur l'instauration des partenariats nécessaires et sur l'identification des conditions de réalisation du projet pilote.

## 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 2014-2015, le Ministère a bonifié la **trousse d'aide aux citoyens aux petites créances**, déjà accessible en ligne depuis quelques années. En octobre 2014, il a mis en ligne une nouvelle version des formulaires électroniques de demandes et de réponses aux petites créances, laquelle a contribué à en bonifier les composantes et à les rendre accessibles à un plus grand nombre de citoyens.

De plus, le Ministère a achevé, en juin 2014, 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 en matières criminelle, pénale et jeunesse. Le CCC répond dorénavant à toutes les demandes de nature judiciaire pour l'ensemble des palais de justice du Québec.

Enfin, le Ministère a poursuivi le projet pilote de **service de comparution à distance par voie téléphonique sous la présidence des juges de paix magistrats**. Cette solution est offerte dans l'ensemble des districts judiciaires, à l'exception de ceux de Montréal et de Québec, en dehors des heures d'ouverture des palais de justice. Elle contribue au respect de l'obligation prévue au Code criminel de faire comparaître une personne détenue sans retard injustifié. En 2014-2015, 6 860 comparutions par voie téléphonique ont été réalisées.

### PRESTATION ÉLECTRONIQUE DE SERVICES ET ARCHITECTURE D'ENTREPRISE

La **prestation électronique de services** est l'une des avenues privilégiées par le Ministère, pour tirer le meilleur parti des technologies de l'information et pour favoriser une plus grande accessibilité à ses services et offrir de meilleurs services à la population.

En novembre 2014, le Ministère a lancé un nouveau portail offrant à la clientèle du RDPRM ses états certifiés en ligne. Le succès de la formule a été immédiat. Au 31 mars 2015, 80,0 % des documents (424 926 sur 531 087) ont été délivrés dans des casiers numériques, dépassant largement la cible d'adhésion de 30 % prévue au départ. Pendant la même période, la quantité de papier pour les versions imprimées demandées a diminué de 74,7 % (158 599 feuilles au 31 mars 2015, par rapport à 627 483 feuilles pour la même période l'année précédente).

En 2014-2015, le Ministère a continué les actions amorcées afin de compléter et de rendre opérationnelle son **architecture d'entreprise**. Grâce à ces travaux, il a notamment pu élaborer une offre de service et mettre sur pied un réseau d'échange de pratiques regroupant 25 professionnels. Le Ministère a également fait l'acquisition d'un logiciel pour consigner et pour faciliter la diffusion d'informations sur l'architecture d'entreprise, en plus de mettre à jour des documents requis pour la transformation organisationnelle de la justice. Ces actions s'ajoutent aux outils mis à la disposition des gestionnaires pour faciliter la prise de décisions sur la modernisation des systèmes et sur la gestion des investissements en technologies de l'information.

## **Une plus grande cohésion et efficacité des activités de soutien administratif**

---

Pour accroître son efficacité, le Ministère a revu ses façons de faire dans certains domaines :

- Réalisation d'une démarche d'optimisation des processus à l'aide de la méthode LEAN au sein de l'équipe du BIA responsable de la mise en lot, de l'enregistrement et de la numérisation des rapports d'infraction, pour réduire de 20 % le délai de traitement des dossiers;
- Centralisation du processus d'octroi des contrats de sténographes par appel d'offres (un seul contrat par sténographe du Ministère depuis février 2015), assurant ainsi une standardisation des façons de faire, une transparence accrue pour les fournisseurs, un suivi ministériel plus serré ainsi que l'élimination d'un nombre important d'ententes permanentes d'achats dans le système de Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR);
- Implantation du module de gestion de l'assiduité du système SAGIR qui remplace le système utilisé dans le processus de gestion de l'assiduité dans l'appareil gouvernemental, ce qui a contribué à l'automatisation de plusieurs processus;
- Réalisation de travaux d'harmonisation et d'optimisation du processus de gestion de l'arrivée et du départ du personnel avec la participation des unités concernées, pour améliorer les façons de faire et pour bonifier les outils de gestion.

## **Les pratiques tarifaires**

---

En 2014-2015, les travaux d'évaluation des coûts des services judiciaires associés au nouveau Code de procédure civile se sont poursuivis, dans l'esprit des principes et des pratiques énoncés dans le projet de politique ministérielle de tarification. Ils serviront à établir les cibles de tarification non seulement pour ces services, mais également pour l'ensemble des biens et des services du Ministère.

## RÉSULTAT 2014-2015

### Concernant l'atteinte de l'orientation stratégique du Secrétariat à la condition féminine

Durant l'exercice 2014-2015, le Secrétariat à la condition féminine était rattaché au ministère de la Justice du Québec. Il revient donc au Ministère de faire la reddition de comptes relative aux orientations stratégiques du Secrétariat<sup>2</sup>. L'orientation retenue aux fins de la reddition de comptes 2014-2015 est celle dont la cible n'est pas atteinte au 31 mars 2015<sup>3</sup>.

<b>Enjeu :</b>	<b>L'atteinte de l'égalité entre les femmes et les hommes</b>
<b>Orientation :</b>	<b>Consolider l'intervention gouvernementale et la concertation avec les partenaires pour faire avancer l'égalité entre les femmes et les hommes</b>
<b>Axe :</b>	<b>La Politique gouvernementale en matière d'égalité entre les femmes et les hommes</b>
<b>Objectif :</b>	<b>Coordonner les actions gouvernementales visant le respect des droits des femmes et la progression vers l'égalité entre les femmes et les hommes</b>

Indicateur : Le degré moyen de réalisation des actions du *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015*

Cible : Degré moyen de réalisation des actions de 80 %

RÉSULTAT				
2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015
s. o.	39,0 %	60,0 %	75,0 %	83,6 %

Le Secrétariat à la condition féminine coordonne la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015. Ce plan découle de la politique lancée en 2006 et intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*.

Ainsi, le Secrétariat travaille en étroite collaboration avec 26 ministères et organismes gouvernementaux. Il est lui-même responsable ou coresponsable de la mise en œuvre de 36 actions sur les 102 prévues, en plus d'assurer la réalisation des sept instruments de la gouvernance.

Au terme des quatre années de mise en œuvre du plan d'action, le degré moyen de réalisation de l'ensemble des actions et des instruments de gouvernance est d'environ 84 %, dépassant ainsi la cible de 80 %.

2. Le Secrétariat n'est pas institué en vertu d'une loi constitutive. De plus, en vertu de la Loi sur l'administration financière, le Secrétariat n'a pas le statut d'un organisme du gouvernement. Il est une unité administrative à l'intérieur du Ministère et sa reddition de comptes 2014-2015 se fait donc à même le rapport du Ministère.

3. L'orientation et l'indicateur proviennent de l'enjeu 5 du *Plan stratégique 2011-2015* du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine; ils sont propres à la condition féminine.



# LES RÉSULTATS 2014-2015 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 personne victime 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 ainsi que certains services offerts directement aux citoyens dans les palais de justice.

## **Engagements généraux**

---

Le ministère de la Justice du Québec place les services aux citoyens au cœur de ses priorités et il 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. Pour relever les défis que pose l'amélioration continue de la qualité des services rendus par les préposés à la clientèle, le Ministère mise sur le développement et sur le maintien de leurs compétences, il s'assure de consolider leurs connaissances et leurs habiletés relationnelles et il veille à leur fournir les outils nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes.

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 des 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.

Dans certains cas, le Ministère peut 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, en offrant notamment des services téléphoniques.

Au cours de la dernière année, le Ministère a poursuivi ses efforts pour respecter son engagement à répondre en deux minutes ou moins à 80 % des appels en matière d'infractions et amendes. Il a aussi maintenu sa performance pour les délais de réponse aux demandes de divulgation de la preuve, tout en augmentant le traitement des correspondances de plus de 4 %. (Pour plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes à la page 113)

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2012-2013	2013-2014	2014-2015
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	80 %	92,0 %	84,9 %	81,8 %

En 2014-2015, le Ministère a respecté et même dépassé son engagement, malgré une hausse d'environ 7 % du nombre des appels. Ainsi, près de 203 000 appels ont reçu une réponse dans le délai de deux minutes, ce qui représente 4 518 appels traités de plus que la cible prévue. La hausse du nombre d'appels est principalement attribuable à l'augmentation du nombre des constats d'infraction signalés par les cinémomètres photographiques et par les systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges ainsi qu'à l'augmentation du nombre de jugements criminels comportant une amende.

### LES ENGAGEMENTS CONCERNANT LES SERVICES DE JUSTICE

Depuis juin 2014, le personnel du Centre de communication avec la clientèle (CCC) répond aux demandes de renseignements formulées par courriel ou par téléphone sur l'ensemble des services offerts dans les palais de justice du Québec.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2012-2013	2013-2014	2014-2015
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	80 %	73,0 %	80,5 %	49,2 %

Au cours de la dernière année, le CCC n'a pu respecter son engagement, en raison d'une hausse importante du nombre d'appels reçus. En effet, ce nombre est passé de 309 401 appels en 2013-2014 à 468 034 appels en 2014-2015. Cette croissance peut être attribuée à l'opération de sélection des jurés dans le cadre d'un mégaprocès au palais de justice de Montréal ainsi qu'à l'implantation du troisième panier de services pour l'ensemble des palais de justice.

De plus, le Ministère prend des engagements particuliers concernant plusieurs services rendus dans les palais de justice, soit :

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

Le tableau suivant présente les résultats obtenus à cet égard.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2012-2013	2013-2014	2014-2015
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 à l'intérieur de la même semaine	100 %	95,6 %	97,7 %	98,0 %
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 %	97,1 %	94,0 %
Réaliser une entrevue téléphonique et transmettre une trousse d'information à la personne faisant l'objet d'une demande de désignation à titre de célébrant ad hoc pour un mariage ou une union civile, afin de l'informer de ses devoirs et obligations dans le cadre de cette célébration	% des candidats célébrants ad hoc joints en entrevue téléphonique et ayant reçu une trousse d'information	100 %	100 %	100 %	100 %
Traiter une demande écrite pour obtenir une copie d'un document accessible dans un dossier du tribunal, dans un délai maximal de 30 jours ouvrables	% des demandes traitées dans un délai maximal de 30 jours ouvrables	100 %	99,7 %	99,7 %	99,0 %

En 2014-2015, le Ministère a atteint les cibles pour deux de ses engagements en matière de services de justice, soit celui touchant l'information aux jurés et celui concernant l'entrevue et les renseignements auprès des célébrants ad hoc.

De plus, la presque totalité des 5 700 demandes reçues en 2014-2015 pour obtenir un document accessible dans un dossier du tribunal ont été traitées dans le délai prévu de 30 jours, soit dans 99,0 % des cas.

En ce qui concerne le paiement des indemnités aux jurés à l'intérieur d'une même semaine, l'engagement est presque atteint, à 98,0 % en 2014-2015, en hausse constante depuis quatre ans.

Enfin, en matière de petites créances, l'engagement d'offrir à un citoyen une entrevue avec un greffier pour vérifier sa demande dans un délai maximal de 15 jours ouvrables a été respecté dans 94,0 % des cas. En 2014-2015, près de 14 000 entrevues ont été offertes par un greffier dans les différents palais de justice de la province ou par téléphone. L'écart entre ce résultat et la cible de 100 % s'explique par les difficultés à planifier ces rencontres dans le délai imparti en période estivale, en raison des vacances des employés et des citoyens concernés.

## LES ENGAGEMENTS CONCERNANT LES REGISTRES ET LA CERTIFICATION

Le Ministère offre également des services téléphoniques de renseignements à la population concernant l'inscription aux registres dont il est responsable ou leur consultation : 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.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2012-2013	2013-2014	2014-2015
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	80 %	90,7 %	89,3 %	89,1 %

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 2014-2015.

En 2014-2015, avec la mise en place d'un système de gestion de la relation clientèle, le Ministère a pu améliorer son service à la clientèle, grâce à un outil visant à cibler le profil des demandeurs (nombre de réquisitions d'inscription expédiées dans la journée, statut du traitement, suivi des appels, etc.), tant pour les demandes faites dans le site Web que par téléphone, pour un service plus personnalisé.

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;
- 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, contenant des actes officiels utilisés pour la concession des terres du domaine de l'État et qui accorde principalement des droits pour exploiter les ressources naturelles des terres publiques;
- la certification des échanges électroniques, pour assurer la sécurité des échanges électroniques avec le gouvernement, ses ministères et ses organismes.

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

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2012-2013	2013-2014	2014-2015
Publier des droits après la présentation de la réquisition d'inscription au RDPRM dans un délai d'une journée ouvrable dans 90 % des cas	% d'inscriptions de publication des droits dans le délai d'une journée ouvrable	90 %	96,7 %	87,4 %	93,2 %
Inscrire des déclarations et avis au registre des lobbyistes après leur réception dans un délai de 2 jours ouvrables dans 90 % des cas	% de déclarations et d'avis inscrits dans le délai de 2 jours ouvrables	90 %	98,0 %	99,3 %	99,7 %
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 %	100 %	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 %

Tous les engagements pris en matière de registres et de certification ont été respectés. Ainsi, en 2014-2015 :

- La publication des droits de 1 125 879 des 1 208 497 réquisitions d'inscription au RDPRM a été effectuée dans un délai d'une journée ouvrable après la présentation de la réquisition;
- L'inscription de 2 843 des 2 853 déclarations et avis au registre des lobbyistes a été effectuée à l'intérieur du délai de 2 jours ouvrables;
- La totalité des 3 469 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 888 demandes de copies certifiées de lettres patentes foncières ont été délivrées dans un délai de 10 jours ouvrables;
- La totalité des 816 certificats de signature numérique demandés ont été délivrés dans un délai de 2 jours ouvrables;
- La totalité des demandes de révocation de 491 certificats ont été traitées dans le délai d'une journée ouvrable.

## LES ENGAGEMENTS ENVERS LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Le Ministère favorise la promotion des droits que reconnaît la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Il veille également à la mise en place de services d'aide aux victimes d'actes criminels. À cette fin, il a mis sur pied un réseau de centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) qui offrent leurs services dans les 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, 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 2014-2015, les CAVAC ont offert des services à plus de 55 000 personnes, victimes d'actes criminels, proches de personnes victimes ou encore témoins d'un crime, sur l'ensemble du territoire québécois. 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.

Le Ministère a pris des engagements envers les personnes victimes d'actes criminels dans sa *Déclaration de services aux citoyens* :

- 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 2014-2015, 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, les remarques et les suggestions concernant un service du Ministère ou encore un comportement ou une omission d'un membre de son personnel.

Lors du dépôt d'une plainte officielle au Bureau des plaintes, il est d'abord proposé aux citoyens de faire part de leur insatisfaction au responsable du service concerné ou à son supérieur. Dans l'éventualité où la réponse obtenue n'est pas satisfaisante, ils peuvent alors formuler une plainte. Ce sont ces plaintes officielles qui sont prises en considération dans les résultats présentés dans le tableau suivant.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2012-2013	2013-2014	2014-2015
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 2014-2015, le Bureau des plaintes du Ministère a reçu 98 plaintes officielles et il en a traité 93. Les cinq autres plaintes seront traitées en 2015-2016 puisqu'elles ont été reçues à la fin de 2014-2015. Ces plaintes ont porté sur des services directs offerts aux citoyens, notamment dans les services de renseignements téléphoniques (secteurs des infractions et amendes ou des services de justice) ou encore dans près d'une centaine de palais de justice et points de service répartis sur l'ensemble du territoire québécois.

Toutes ces plaintes ont fait l'objet d'un traitement rigoureux et les mesures nécessaires ont été prises pour en prévenir la répétition. D'ailleurs, un suivi attentif a permis aux directions générales d'intervenir efficacement et de façon plus globale lorsque la situation l'exigeait. Parmi les principaux motifs des plaintes traitées, 23 plaintes concernaient l'accessibilité (24,7 %), notamment les difficultés à obtenir des renseignements ou les délais pour recevoir des services, et 17 portaient sur la courtoisie (18,3 %) et visaient surtout l'attitude de certains employés avec qui les plaignants ont communiqué.

Enfin, signalons que le délai moyen de réponse aux plaintes traitées en 2014-2015 est de 11,5 jours civils, ce qui respecte l'engagement du Ministère prévu à la *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, il 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 déployé 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 jouer adéquatement ce rôle 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 révisé de façon continue ses processus de travail dans le but d'optimiser ses façons de faire ainsi que l'utilisation de ses ressources.

Pour assurer une veille efficace du déroulement de ses activités judiciaires, le Ministère s'est doté d'indicateurs fiables pour dresser un portrait des activités en matière criminelle et aux petites créances.

Les figures et les tableaux suivants révèlent les principales tendances en ces matières pour la période 2010-2015.

## 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 (DPCP) en vertu du Code criminel, de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances ainsi que de la Loi sur les aliments et drogues (juridiction 01). Les autres procédures en matière criminelle n'en font pas partie, notamment celles intentées devant la Cour supérieure et la Cour d'appel.

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

- l'évolution du traitement des dossiers : Cet indicateur donne une vue d'ensemble de l'activité judiciaire. Plus précisément, il retrace l'évolution du traitement des dossiers, en comparant le nombre de dossiers ouverts chaque année avec le nombre de ces mêmes dossiers fermés durant l'année même ou les années suivantes (voir la figure intitulée *Évolution du traitement des dossiers en matière criminelle 2010-2015*)<sup>4</sup>;
- le ratio entre le nombre de dossiers actifs et le nombre moyen de dossiers ouverts au cours des trois années précédentes : Ce ratio permet de suivre la capacité du Ministère et des partenaires 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*);
- la répartition des dossiers ouverts selon le nombre d'accusés : Le nombre d'accusés étant fréquemment lié à la complexité du traitement d'un dossier, cet indicateur permet d'observer la proportion des dossiers avec coaccusés en matière criminelle (voir la figure intitulée *Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier ouvert en matière criminelle, avec un seul accusé ou coaccusés*);

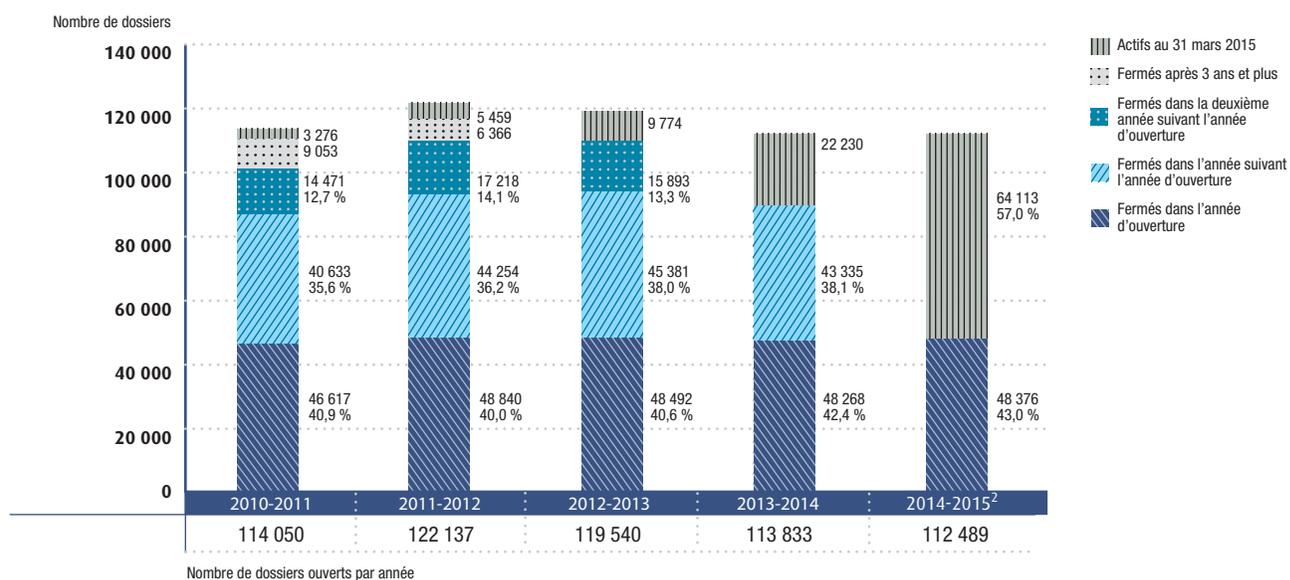
4. Un dossier est considéré comme étant ouvert dès qu'une procédure initiant un recours est déposée au greffe d'un palais de justice (citation à comparaître, dénonciation, mandat d'arrestation, etc.). Il peut porter sur un ou plusieurs chefs d'accusation et peut impliquer plusieurs victimes ou accusés. Lorsqu'un dossier est ouvert, il est considéré comme étant actif. Différents éléments s'y ajouteront 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.

- le nombre moyen de chefs d'accusation par dossier ouvert avec un seul accusé ou coaccusés : Cet indicateur révèle une autre facette de la complexité du traitement d'un dossier, soit le nombre de chefs d'accusation dans les dossiers selon qu'ils aient un seul ou plusieurs accusés (voir la figure intitulée *Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier ouvert en matière criminelle, avec un seul accusé ou coaccusés*);
- la répartition des dossiers actifs en matière criminelle selon le nombre d'accusés : Cet indicateur fait ressortir les effets que le nombre d'accusés par dossier peut avoir sur la durée de vie des dossiers (voir la figure intitulée *Répartition des dossiers actifs en matière criminelle selon le nombre d'accusés*).

L'analyse de ces différents indicateurs permet d'observer les tendances suivantes :

- La demande judiciaire en matière criminelle pour la période 2010-2015 est demeurée importante, soit une moyenne d'environ 116 400 dossiers ouverts annuellement. En 2014-2015, le nombre de dossiers ouverts a diminué de 1,2 % par rapport à l'année précédente, totalisant environ 112 500 dossiers.
- Le nombre de dossiers fermés dans l'année d'ouverture demeure stable depuis 2011-2012. Il s'établit à près de 48 000 dossiers par année, ce qui correspond à plus de 40 % des dossiers. Pour l'ensemble de la période 2010-2015, près de 78 % des dossiers ont été fermés dans les deux années suivant leur ouverture et plus de 90 % dans un intervalle de trois années. Les raisons pour lesquelles des dossiers demeurent actifs plus de trois ans après leur ouverture sont multiples : décision qui n'a pas été rendue pour au moins un des coaccusés dans un dossier, mandat d'arrestation qui est toujours en circulation, etc.
- En 2014-2015, le ratio entre le nombre de dossiers actifs et le nombre moyen de dossiers ouverts a été en baisse pour une deuxième année d'affilée. Cette diminution démontre que le Ministère et ses partenaires ont 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 ainsi que l'appui des ressources déployées par le Ministère pour assurer le soutien à la magistrature. De façon générale, sur une période de cinq ans, le Ministère a réussi à suivre le rythme de l'activité judiciaire, malgré le traitement de dossiers de plus en plus complexes.
- 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. Il est important de mentionner que le nombre de dossiers ouverts avec coaccusés a augmenté de presque 20 % entre 2010-2011 et 2014-2015. Cette hausse peut notamment être attribuée à la mise en place d'unités spécialisées pour lutter contre le crime organisé. Ces dossiers, de plus en plus nombreux, exigent des efforts considérables étant donné leur complexité et leur durée de vie plus longue. Devant cette réalité, le Ministère s'est assuré de rendre disponibles les infrastructures et les effectifs nécessaires.
- Le pourcentage des dossiers avec coaccusés qui demeurent actifs après deux années suivant leur année d'ouverture est près de trois fois supérieur à celui des dossiers avec un seul accusé. Le nombre de chefs d'accusation compte parmi les facteurs pouvant expliquer cette situation. En effet, pour la période 2010-2013, le nombre moyen de chefs d'accusation par dossier est jusqu'à dix fois plus élevé dans les dossiers ouverts avec coaccusés que celui dans les dossiers avec un seul accusé.

## Évolution du traitement des dossiers en matière criminelle 2010-2015<sup>1</sup>



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 ouverts au cours des trois dernières années<sup>1</sup> en matière criminelle



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, 2010-2015<sup>1</sup>



1. Ces données sont rajustées 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<sup>1</sup>

	ANNÉE D'OUVERTURE DES DOSSIERS					
	1 SEUL ACCUSÉ			COACCUSÉS		
	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2010-2011	2011-2012	2012-2013
Dossiers ouverts <sup>2</sup>	112 259	120 047	117 502	1 791	2 090	2 038
Dossiers actifs après deux ans :						
• En nombre	11 764	11 276	9 296	565	549	478
• En pourcentage	10,5 %	9,4 %	7,9 %	31,5 %	26,3 %	23,5 %
Nombre total de chefs d'accusation	26 120	24 445	20 653	7 670	10 279	11 336
Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier	2,2	2,2	2,2	13,6	18,7	23,7

1. L'année 2013-2014 sera présentée dans le prochain rapport annuel de gestion et celle de 2014-2015 le sera dans celui portant sur l'exercice de 2016-2017.
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 de la Chambre civile de la Cour du Québec 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 ou la somme réclamée n'excèdent pas un seuil déterminé par la loi. Mentionnons qu'en date du 1<sup>er</sup> janvier 2015, le seuil de compétence de la Division des petites créances est passé de 7 000 \$ à 15 000 \$. 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 certaines particularités. En effet, les procédures y sont plus simples et moins coûteuses, notamment parce que les personnes doivent se représenter seules, sans 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 familiarisés avec le monde judiciaire, la loi attribue au greffier un rôle plus actif pour accompagner les citoyens dans leurs démarches de préparation des actes de procédure ou en matière d'exécution des jugements. Le recours à la médiation est également possible aux petites créances avant d'y faire entendre sa cause, ce qui permet aux parties de tenter de conclure entre elles une entente à l'amiable, une option plus simple et plus rapide que l'obtention d'un jugement. Signalons que le jugement qui y est rendu est sans appel.

Les données retenues pour illustrer le portrait des activités judiciaires aux petites créances sont :

- le nombre de dossiers ouverts<sup>5</sup> : Cet indicateur sert à observer la variation du nombre de dossiers ouverts au cours des cinq dernières années (voir la figure intitulée *Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée, 2010-2015*);
- le montant de la créance réclamée : Cet indicateur illustre la répartition des dossiers ouverts selon les sommes en litige (voir la figure intitulée *Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée, 2010-2015*);
- la qualification des parties impliquées : Cet indicateur démontre de façon détaillée les justiciables se présentant devant ce tribunal (voir la figure intitulée *Répartition des dossiers ouverts selon la qualification du demandeur et du défendeur, 2010-2015*);
- le nombre de dossiers pour lesquels au moins une séance de médiation a été tenue et le taux de succès : Cet indicateur précise le nombre de dossiers pour lesquels les justiciables ont eu recours à la médiation et le pourcentage de réussite (voir la figure intitulée *Délai moyen des dossiers réglés par une entente à la suite d'une médiation ou par un jugement, 2010-2015*);
- le délai moyen des dossiers réglés à la suite d'une médiation ou d'une audition devant un juge : Cet indicateur permet de comparer le délai moyen des dossiers réglés par une entente homologuée à la suite d'une médiation et celui des dossiers fermés par un jugement suivant une audition (voir la figure intitulée *Délai moyen des dossiers réglés par une entente à la suite d'une médiation ou par un jugement, 2010-2015*).

5. Un dossier est considéré comme ouvert lorsque le document initial, principalement la demande, est déposé au greffe d'un palais de justice.

Dans l'ensemble, ces indicateurs font ressortir les éléments suivants :

- Le nombre de dossiers ouverts à la Division des petites créances a connu une baisse de 10,6 % au cours de la période 2010-2015. Par ailleurs, notons que la variation pour 2014-2015 a été de seulement 1,2 % comparativement à 2013-2014;
- 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 avoir 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;
- Les litiges dont la créance est moins élevée (3 000 \$ et moins) ont connu la plus forte diminution (près de 20 %) depuis les cinq dernières années. Durant la même période, les réclamations portant sur des créances de plus de 3 000 \$ sont demeurées relativement stables, mais elles ont augmenté de 3,9 % entre 2013-2014 et 2014-2015. Cette augmentation semble notamment liée à la hausse de la limite d'admissibilité d'une cause logée à la Division des petites créances, qui est passée de 7 000\$ à 15 000 \$ au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Cette hausse avait d'ailleurs l'objectif de rendre ce tribunal plus accessible, car elle accroît les possibilités pour un demandeur de réclamer une partie plus importante de la valeur des dommages qu'ils ont subis, sinon la totalité, jusqu'à concurrence de 15 000 \$, ce qui semble répondre à un besoin de la population.
- Pour 2014-2015, plus de 70 % des demandes sont faites par des personnes physiques, alors qu'elles constituent la partie défenderesse dans plus de 52 % des dossiers ouverts devant ce tribunal. Ces proportions demeurent relativement stables. Cette situation peut s'expliquer 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;
- Enfin, pendant la période 2010-2015, le nombre de dossiers pour lesquels au moins une séance de médiation a été tenue a connu une hausse et leur taux moyen de succès atteint 55,3 %. De plus, le délai moyen de traitement des dossiers réglés en médiation est d'environ 52 % plus court que le délai moyen de règlement des litiges conclu par jugement à la suite d'une audition devant un juge. Toutes ces données sont révélatrices des aspects positifs de la médiation, ce qui en fait une option intéressante à considérer pour les citoyens.

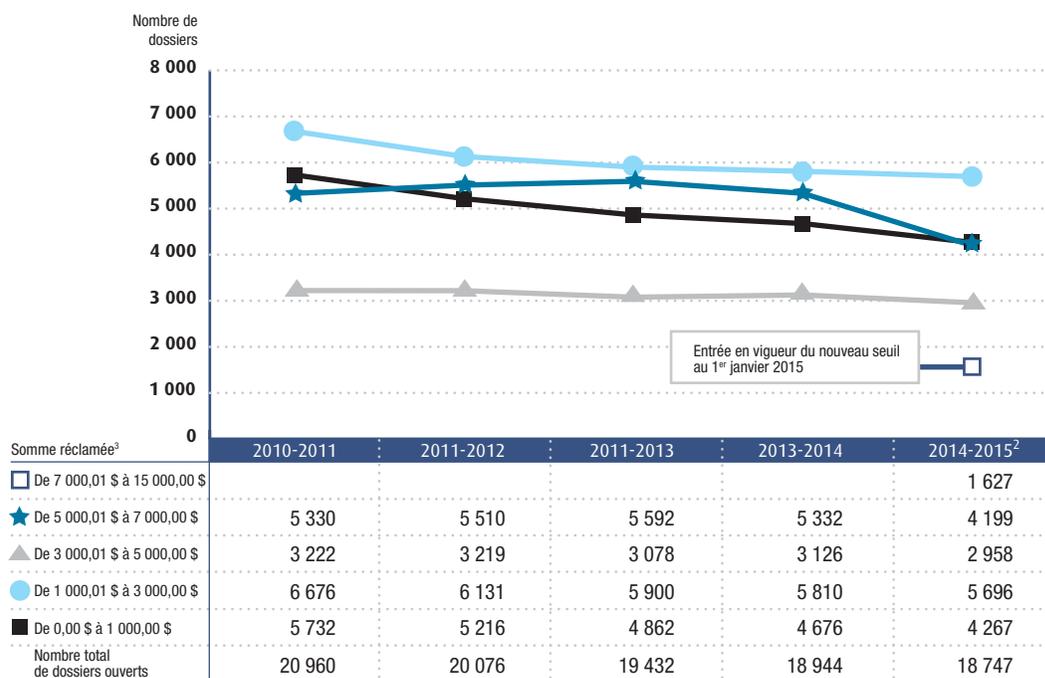
Au cours des dernières années, le Ministère a mis en place des mesures pour accompagner les citoyens dans leurs démarches, afin de favoriser l'accessibilité à la justice. Parmi ces mesures, mentionnons :

- la mise en ligne de formulaires interactifs de demande et de réponse aux petites créances;
- le service centralisé d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances offert sur une base permanente depuis 2013-2014, qui s'ajoute aux entrevues offertes par les greffiers dans les palais de justice et les points de service.

Par ailleurs, le nouveau Code de procédure civile prévoit d'autres mesures d'accessibilité, telles que l'admissibilité à la Division des petites créances des personnes morales, sociétés et associations comptant un maximum de 10 employés.

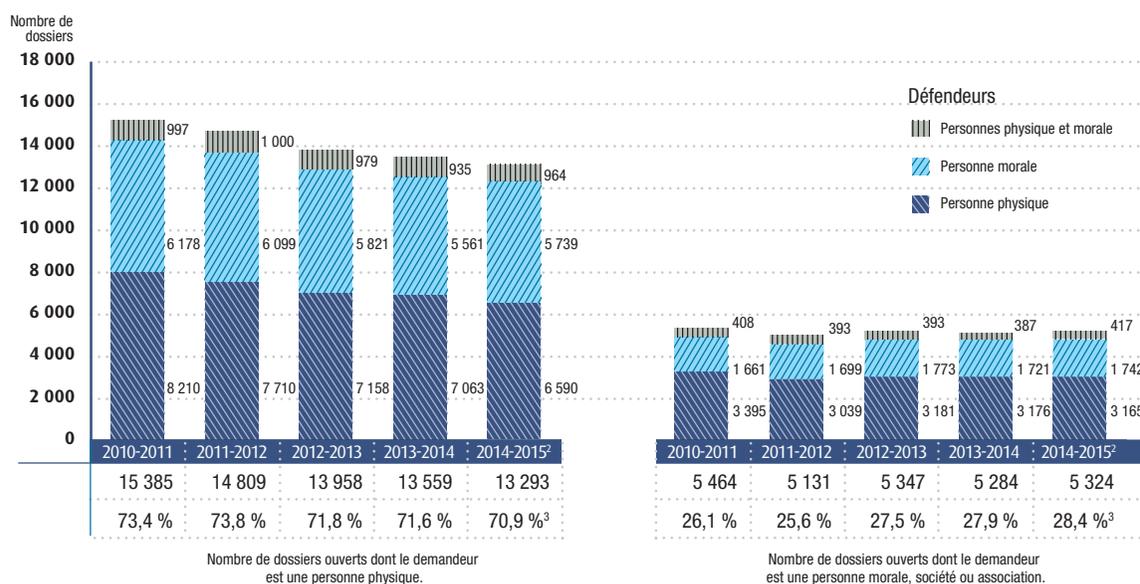
De plus, il prévoit la possibilité pour le Ministère de mettre en place un projet pilote de médiation obligatoire pour le recouvrement d'une petite créance découlant d'un contrat de consommation dans les districts judiciaires de Gatineau et de Terrebonne. Le projet de règlement a fait l'objet d'une prépublication et son démarrage est prévu au printemps 2015. D'une durée de trois ans, le projet pilote permettra de convoquer les citoyens et les entreprises concernés à une séance gratuite de médiation, pour tenter de s'entendre à l'amiable avant que leur cause ne soit entendue par un juge. L'expérience contribuera à l'obtention de données significatives qui serviront à évaluer la pertinence de déployer la mesure de façon permanente sur l'ensemble du territoire. Les districts judiciaires de Gatineau et de Terrebonne ont été ciblés, entre autres, parce que le taux d'utilisation de la médiation volontaire y est supérieur à la moyenne québécoise.

## Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée, 2010-2015<sup>1</sup>



1. Ces données sont rajustées 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 1<sup>er</sup> janvier 2015.

## Répartition des dossiers ouverts selon la qualification du demandeur et du défendeur, 2010-2015<sup>1</sup>



1. Ces données sont rajustées 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 2010 à 2015 sont respectivement de : 0,5 %, 0,7 %, 0,7 %, 0,5 % et 0,7 %.

## Délai moyen des dossiers réglés par une entente à la suite d'une médiation ou par un jugement, 2010-2015<sup>1</sup>



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

# 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 2014-2015. 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 pour offrir des services de qualité aux citoyens, le Ministère s'appuie particulièrement sur ses ressources humaines. Au 31 mars 2015, le Ministère disposait d'un effectif de 3 350 personnes, dont 1 992 formaient l'effectif régulier et 1 358 l'effectif occasionnel. Le Ministère, présent sur l'ensemble du territoire québécois, voit 35,8 % de son effectif régulier et occasionnel travailler à l'extérieur des régions administratives de la Capitale-Nationale et de Montréal.

#### L'effectif en poste<sup>1</sup> au 31 mars 2015

DIRECTION	2013-2014	2014-2015
<b>Bureau de la sous-ministre et autres directions qui relèvent de la sous-ministre :</b>		
• Bureau de la sous-ministre <sup>2</sup>	76	79
• Direction des ressources humaines	77	68
• Direction de la gestion budgétaire et financière	27	25
<b>Direction générale de l'accès à la justice</b>	30	48
<b>Direction générale des affaires juridiques et législatives</b>	487	479
<b>Direction générale des registres, des infractions et amendes et des technologies</b>		
• Bureau de la Direction générale	1	1
• Fonds des registres	128	126
• Bureau des infractions et amendes	205	192
• Direction des technologies de l'information	153	140
<b>Direction générale des services de justice<sup>3</sup></b>	2 267	2 173
<b>Secrétariat à la condition féminine</b>	0 <sup>4</sup>	19
<b>Total</b>	<b>3 451</b>	<b>3 350</b>

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

2. Y compris le Bureau de lutte contre l'homophobie, le Conseil de la justice administrative, le Bureau de la juge en chef de la Cour du Québec, le Conseil de la magistrature, la Direction des communications, la Direction de la vérification interne et le Secrétariat à la sélection des juges.

3. Y compris la Cour d'appel.

4. En 2013-2014, le Secrétariat à la condition féminine a eu recours à 23 ETC. Sa reddition de comptes a été faite dans le rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, auquel il était rattaché.

Dans l'ensemble, 64,8 % de l'effectif du Ministère assure l'administration et le soutien nécessaires au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires. Ces employés assurent aussi la prestation de services publics offerts dans les palais de justice et dans les points de service concernant notamment le mariage et l'union civile, les petites créances ainsi qu'en matière de séparation et de divorce. Plus de 14 % de l'effectif exerce les fonctions de conseiller juridique, d'avocat plaideur et de notaire.

Près de 3 % de l'effectif coordonne et soutient l'action du Ministère en matière de ressources humaines et financières, dans le respect des politiques et des pratiques de gestion ministérielles et gouvernementales. Enfin, l'effectif du Bureau de la sous-ministre, qui compte pour moins de 3 % de l'effectif total du Ministère, occupe des fonctions liées aux communications et à la vérification interne. Il englobe également l'effectif affecté au soutien du Bureau du juge en chef de la Cour du Québec.

Moins de 2 % de l'effectif contribue à la définition d'orientations et de politiques en matière de justice et d'accès à la justice, à la promotion des droits reconnus par la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels et à la réalisation de projets visant l'évolution et la transformation organisationnelle de la justice.

Un peu plus de 4 % de l'effectif est appelé à jouer un rôle dans le développement et l'utilisation des technologies de l'information.

Enfin, moins de 1 % de l'effectif du Ministère voit au développement et à la cohérence des actions gouvernementales pour l'égalité entre les sexes.

### Nombre d'employés par catégorie d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2013-2014	2014-2015
Haute direction et cadre supérieur	141	135
Professionnel	804	824
Fonctionnaire (technicien, personnel de bureau et ouvrier)	2 506	2 391
<b>Total</b>	<b>3 451</b>	<b>3 350</b>

L'effectif total du Ministère a diminué de 2,9 % au cours de la dernière année. La catégorie d'emploi des techniciens et du personnel de bureau est la plus touchée, avec une baisse de 4,6 % par rapport à l'année précédente.

### L'EFFECTIF UTILISÉ

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2011, le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) fournit au Ministère les données détaillées relatives à l'effectif utilisé, exprimé en ETC (équivalents temps complet). Cette donnée représente le nombre d'employés réguliers et occasionnels exprimé en équivalents temps complet ayant été rémunérés.

Les données du tableau suivant précisent les ETC utilisés par chaque grande direction du Ministère au cours des deux dernières années.

## L'effectif utilisé

DIRECTION	2013-2014 <sup>1-2</sup>	2014-2015 <sup>1-2</sup>
<b>Bureau de la sous-ministre et autres directions qui relèvent de la sous-ministre</b>		
• Bureau de la sous-ministre <sup>3</sup>	76,22	73,19
• Direction des ressources humaines	62,98	59,32
• Direction de la gestion budgétaire et financière	25,19	24,18
<b>Direction générale de l'accès à la justice</b>	32,10	47,07
<b>Direction générale des affaires juridiques et législatives</b>	464,73	454,43
<b>Direction générale des registres, des infractions et amendes et des technologies</b>		
• Bureau de la direction générale	2,24	3,65
• Fonds des registres	121,82	119,78
• Bureau des infractions et amendes	196,39	185,97
• Direction des technologies de l'information	145,32	132,68
<b>Direction générale des services de justice<sup>4</sup></b>	1 851,24	1 847,41
<b>Secrétariat à la condition féminine</b>	5,0 <sup>5</sup>	19,98
<b>Total</b>	<b>2 978,23</b>	<b>2 967,66</b>

1. Effectif utilisé entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 mars. La donnée représente le cumul des heures travaillées et payées et elle n'inclut pas les primes et les heures supplémentaires.

2. À l'exception du personnel du cabinet de la ministre et des juges.

3. Y compris le Bureau de la juge en chef de la Cour du Québec, le Bureau de lutte contre l'homophobie, le Conseil de la justice administrative, le Conseil de la magistrature, la Direction des communications, la Direction de la vérification interne et le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge.

4. Y compris la Cour d'appel.

5. En 2013-2014, le Secrétariat à la condition féminine a eu recours à 23 ETC. Sa reddition de comptes est inscrite au rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

La variation entre le nombre d'effectifs utilisés en 2014-2015 et ceux de l'année précédente est attribuable aux éléments suivants :

- Gel d'embauche dans la fonction publique québécoise du 28 avril 2014 au 31 mars 2015;
- Mesures de contrôle des dépenses liées aux gains de productivité représentant 2 % de la masse salariale;
- Transfert de la responsabilité du Secrétariat à la condition féminine au Ministère;
- Optimisation des activités en ressources informationnelles par le remplacement de ressources externes par des ressources internes.

Par ailleurs, le non-renouvellement de plusieurs contrats d'employés occasionnels explique notamment la réduction du nombre de personnes en poste au 31 mars 2015. Cependant, les employés occasionnels dont le contrat n'a pas été renouvelé ont été en lien d'emploi pour une bonne partie de l'exercice 2014-2015 et ont ainsi été comptabilisés dans les ETC utilisés. Cette diminution de l'effectif occasionnel n'a pas eu d'effet immédiat sur l'utilisation d'ETC en 2014-2015.

## LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Le Ministère est appelé à relever de nombreux défis en matière de gestion de la main-d'œuvre, dans un environnement marqué par la transformation du marché du travail. Parmi les phénomènes sociétaux qui l'influencent, mentionnons le nombre important de départs à la retraite, l'intégration des jeunes et de la main-d'œuvre immigrante ainsi que la concurrence accrue pour attirer et pour retenir les meilleurs talents.

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

CATÉGORIE D'EMPLOI	2013-2014	2014-2015
Haute direction et cadre supérieur	10	11
Professionnel	19	18
Technicien	26	10
Personnel de bureau	49	51
Ouvrier	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>90</b>

Au cours des deux dernières années, le rythme des départs à la retraite a diminué. En effet, en 2014-2015, 90 personnes ont pris leur retraite, alors qu'elles étaient 104 en 2013-2014 et 114 en 2012-2013. Ce rythme devrait augmenter au cours des deux prochaines années, selon les prévisions établies au moment de la rédaction du rapport.

Bien que le nombre de départs à la retraite soit en baisse actuellement, le Ministère a mis en place des stratégies pour soutenir les gestionnaires dans leurs actions visant à assurer le maintien et le transfert de l'expertise pour les emplois vulnérables. Par exemple, l'outil informatique *Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre* (GPMO) les aide à déterminer les emplois pour lesquels des actions sont nécessaires pour préserver l'expertise au Ministère.

De plus, dans son *Plan directeur des ressources humaines 2012-2016*, le Ministère a prévu une stratégie novatrice en matière de main-d'œuvre pour anticiper les besoins en ressources humaines. Pour plus de renseignements, consultez la page 26.

### Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2013-2014 <sup>1</sup>	2014-2015 <sup>1</sup>
Taux de départ volontaire	9,4 %	10,2 %

1. Données extraites du tableau de bord gouvernemental Média.

Au cours de l'exercice financier 2014-2015, le taux de départ volontaire du personnel régulier du Ministère était de 10,2 %. 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, démissions et mutations (mouvements d'employés réguliers vers d'autres ministères ou organismes)), et le nombre moyen d'employés au cours de cette période. Il est sensiblement le même que celui enregistré pour l'ensemble de la fonction publique pour la même période, soit 10,3 %.

Ce taux de départ volontaire au Ministère est cependant en hausse par rapport à l'année précédente, car il atteignait 9,4 % en 2013-2014. L'écart s'explique principalement par une hausse des mouvements du personnel régulier (de 176 à 199). Pour 2014-2015, le taux de départ volontaire comprend un taux de départ à la retraite de 4,6 %, ce qui est inférieur à celui de 2013-2014 (5,6 % sur la base des données Média fournies par le SCT en 2014-2015).

## Représentation des personnes de moins de 35 ans au 31 mars 2015<sup>1</sup>

CATÉGORIE D'EMPLOI	2013-2014	2014-2015
Haute direction et cadre supérieur	9	8
Professionnel	278	264
Technicien	203	167
Personnel de bureau	437	404
Ouvrier	0	0

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

Le Ministère mise également sur le recrutement et la rétention des jeunes au sein de l'effectif. En 2014-2015, les moins de 35 ans ont représenté 17,5 % de l'effectif régulier. Cela se traduit par des stratégies de recrutement particulières, notamment lors d'activités dans les établissements d'enseignement. De plus, le Ministère poursuit l'élaboration d'une stratégie ministérielle de promotion du ministère de la Justice du Québec et de ses emplois, par l'entremise du *Plan attraction-rétention* prévu au *Plan directeur des ressources humaines 2012-2016*.

### LA FORMATION ET LE PERFECTIONNEMENT 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. En cohérence avec les orientations gouvernementales visant à diminuer les dépenses, le Ministère a limité de façon importante les dépenses en formation, notamment en privilégiant les activités de développement ne nécessitant pas de déplacement, la formation interne et à plus faible coût.

Ainsi, pour l'année 2014-2015, l'investissement ministériel en formation a atteint 0,8 % de la masse salariale. Cet investissement représente moins de 1 % de sa masse salariale, soit la norme fixée par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre. Toutefois, le Ministère utilisera, comme le prévoit la Loi, l'excédent des dépenses réalisées en formation des années précédentes afin de compenser le montant devant être versé à ce titre en 2014-2015.

En 2014-2015, parmi les dépenses liées à la formation du personnel du Ministère, 50,4 % ont été consacrées à des activités de développement des compétences dans le domaine spécifique au travail, 21,0 % sont liées à des activités associées aux habiletés de gestion et 19,1 % ont été investies en entraînement à la tâche.

Au cours de la dernière année, 2 048 employés ont obtenu de la formation. Sur un effectif total de 3 350 personnes, les employés ont reçu en moyenne 1,6 jour 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 moins de 1,5 M\$.

### Évolution des dépenses en formation<sup>1</sup>

ÉLÉMENT	2013-2014	2014-2015
Proportion de la masse salariale	1,4 %	0,8 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	2,5	1,6
Montants alloués par personne	697 \$	434 \$

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.

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

THÈME D'ACTIVITÉ	2013-2014	2014-2015
Bureautique, informatique	2,8 %	3,6 %
Accueil des nouveaux employés	0,2 %	0,3 %
Habilités de gestion	10,1 %	21,0 %
Amélioration du service à la clientèle	1,1 %	1,2 %
Expression orale et écrite	1,4 %	0,6 %
Développement des compétences dans le domaine propre au travail	57,6 %	50,3 %
Santé, bien-être et relations interpersonnelles	5,1 %	3,1 %
Entraînement à la tâche	15,1 %	19,1 %
Autres thèmes	6,6 %	0,8 %

## Jours de formation selon les catégories d'emploi

ÉLÉMENT	2013-2014	2014-2015
<b>Cadre</b>	609	548
<b>Professionnel</b>	2 840	1 696
<b>Fonctionnaire</b>	5 323	3 233

### L'ÉTHIQUE

Le Ministère favorise l'intégration de la dimension éthique à la culture ministérielle, en assurant le maintien et le développement des connaissances en matière d'éthique auprès de son personnel. À cet égard, un *Plan d'action 2014-2015 en matière éthique* a été élaboré. Sa mise en œuvre a débuté en février 2015 par une campagne de sensibilisation visant les objectifs suivants :

- Informer et aider le personnel dans l'application des règles d'éthique dans l'exercice de ses fonctions;
- Développer sa capacité à reconnaître les situations à risque.

### 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. Il est donc essentiel de maintenir et de favoriser un climat de travail valorisant et de qualité.

Pour y parvenir, le Ministère a poursuivi ses actions en la matière, dont les mesures de reconnaissance « Coups de chapeau », 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, l'accueil des nouveaux gestionnaires, le programme d'aide aux gestionnaires concernant les défis de gestion, la publication d'articles dans l'intranet ministériel pendant la Semaine des ressources humaines, la diffusion de formations ainsi que la participation au Défi Entreprises.

Le Ministère a également poursuivi la mise en œuvre du *Plan d'action ministériel en matière de santé au travail 2014-2016*, comme prévu au *Plan directeur des ressources humaines 2012-2016*. Ce plan d'action porte sur les quatre sphères d'intervention reconnues pour avoir une incidence significative sur la santé des personnes au travail: les pratiques de gestion, les habitudes de vie, la conciliation travail-vie personnelle ainsi que l'environnement de travail.

En plus des actions réalisées en continu, d'autres actions ponctuelles ont contribué à bonifier les pratiques ministérielles en matière de prévention. C'est notamment le cas de l'adhésion au programme *Au cœur du travail*, avec la diffusion de bulletins trimestriels et de capsules santé dans l'intranet ministériel, ainsi que l'accès à prix modique à des activités de promotion de saines habitudes de vie.

Les services du Programme d'aide aux personnes ont été rapatriés à l'interne en avril 2014, après avoir été rendus pendant cinq ans par le Centre des services partagés du Québec. Cela a contribué à rapprocher les services des employés du Ministère et à réduire les coûts du programme.

## **LES BONIS AU RENDEMENT**

En 2014-2015, dans la foulée des mesures adoptées par le gouvernement du Québec visant le retour à l'équilibre budgétaire et la réduction de la dette, aucun boni n'a été accordé aux titulaires d'emploi supérieur et au personnel d'encadrement du Ministère concernant leur rendement au cours de l'exercice 2013-2014.

## **Les ressources budgétaires et financières**

---

Les activités relevant du Ministère sont réalisées au moyen des crédits votés par l'Assemblée nationale du Québec, des crédits permanents et des 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 suivantes sont présentées en fonction du portefeuille des activités relevant du Ministère :

1. Activité judiciaire
2. Administration de la justice
3. Justice administrative
4. Accessibilité à la justice
7. Indemnisation et reconnaissance
- 8.2 Secrétariat à la condition féminine

Le programme 1 concerne les dépenses des tribunaux dans l'exercice du pouvoir judiciaire et de leurs fonctions juridictionnelles, qui consistent à rendre jugement ou à favoriser le règlement de litiges par la conciliation et 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. Il inclut également les dépenses du comité mandaté pour formuler des recommandations au gouvernement sur 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 liées au soutien administratif nécessaire au fonctionnement des cours de justice, à la publicité des droits ainsi que celles relatives au soutien d'ordre juridique, législatif et réglementaire des activités gouvernementales.

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

Le programme 4 englobe les dépenses en matière d'accès à la justice, notamment l'aide juridique, l'aide aux recours collectifs et la médiation familiale.

Le programme 7 assure une compensation financière aux personnes blessées en accomplissant un acte de civisme ainsi qu'aux victimes d'actes criminels. Il finance également la tenue d'une cérémonie hommage à l'Assemblée nationale du Québec, pour saluer les personnes ayant accompli un acte de civisme.

L'élément 2 du programme 8 veille à la coordination et à l'élaboration des politiques et des activités gouvernementales en matière d'égalité entre les femmes et les hommes.

## LES DÉPENSES

### Dépenses et évolution des dépenses par programme

PROGRAMME	2014-2015		2013-2014 <sup>2</sup>	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES <sup>1</sup> (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)		
1. Activité judiciaire	112 136	111 590	110 331	1 259	1,1
2. Administration de la justice	295 882	288 607	305 267	(16 660)	(5,5)
3. Justice administrative	13 852	13 357	13 043	314	2,4
4. Aide aux justiciables	164 294	161 483	163 377	(1 894)	(1,2)
7. Indemnisation et reconnaissance	124 621	124 621	113 898	10 723	9,4
8.2 Secrétariat à la condition féminine	6 284	5 643	6 965	(1 322)	(19,0)
<b>Total</b>	<b>717 069</b>	<b>705 301</b>	<b>712 881</b>	<b>(7 580)</b>	<b>(1,1)</b>
BUDGET D'INVESTISSEMENT	INVESTISSEMENT RÉEL		ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)	
	2014-2015 <sup>1</sup>	2013-2014 <sup>2</sup>			
Investissement <sup>3</sup>	8 261	8 181	80	1,0	

1. Données préliminaires.

2. Données provenant des comptes publics 2013-2014, dont la présentation par programme a été modifiée afin d'intégrer les données du Secrétariat à la condition féminine, lequel était sous la responsabilité du portefeuille « Emploi et solidarité sociale » en 2013-2014.

3. Immobilisations, prêts, placements et avances.

Les variations entre la dépense de l'exercice 2014-2015 et la dépense de l'exercice 2013-2014 dans les différents programmes sont attribuables aux éléments qui suivent.

L'augmentation de 1,3 M\$ des dépenses réelles au **programme 1** est principalement due aux recommandations du Comité sur la rémunération des juges pour la période 2013-2016, lesquelles ont été approuvées par l'Assemblée nationale (1,0M\$). De plus, on constate une augmentation des dépenses de rémunération (0,7 M\$) en raison de l'indexation salariale et des progressions de carrière des employés de l'État, et une diminution de 0,3 M\$ puisqu'il n'y a pas eu de travaux du Comité sur la rémunération des juges en 2014-2015.

Dans le cas du **programme 2**, les variations s'expliquent par la hausse des conditions salariales des employés de l'État (3,7 M\$). D'autres éléments ont également contribué aux fluctuations des dépenses totalisant une baisse de 16,7 M\$ par rapport à l'année 2013-2014, notamment :

- la diminution des dépenses de 10,5 M\$, attribuable à l'imputation du financement de certaines activités liées à des registres au Fonds des registres (FDR) découlant de l'analyse des revenus et des dépenses menée par le Ministère dans le cadre de la révision des programmes gouvernementaux;
- l'augmentation de 6,5 M\$ de l'affectation au Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) provenant de la portion des contributions pénales devant être attribuée à l'aide aux victimes d'actes criminels. Cette augmentation s'explique par une hausse des sommes perçues de 1,8 M\$ et par l'affectation d'une somme moindre aux centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) du portefeuille « Santé et Services sociaux », soit, 4,7 M\$ de moins qu'en 2013-2014;
- la diminution des dépenses en amortissement de 5,6 M\$ en 2014-2015, par rapport à l'année précédente où plusieurs projets avaient été abandonnés. Cette baisse est principalement attribuable à l'abandon de projets de développement informatique (4,6 M\$) et au redressement effectué relativement aux projets terminés (1,3 M\$);
- la diminution de la dépense pour mauvaises créances de 5,6 M\$, en raison de la révision de la méthode d'évaluation de la provision pour créances douteuses;
- la diminution des dépenses de 4,6 M\$ liée aux mesures de contrôle des dépenses 2014-2015 adoptées par le gouvernement.

Quant au **programme 4**, la diminution des dépenses de 1,9 M\$ par rapport à celles de 2013-2014 est attribuable à une baisse de 1,2 M\$ de la contribution du Ministère au Fonds Accès Justice, en raison notamment des mesures gouvernementales de contrôle des dépenses et de divers rajustements à la subvention versée à la Commission des services juridiques (0,7 M\$);

En ce qui concerne le **programme 7**, l'écart de 10,7 M\$ par rapport à l'exercice précédent s'explique essentiellement par l'augmentation des indemnités versées aux victimes et des frais d'administration du programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels (10,6 M\$).

Enfin, au **programme 8.2**, la diminution des dépenses de 1,3 M\$ est également attribuable aux mesures gouvernementales de contrôle des dépenses (0,1 M\$). À cela s'ajoute une diminution de 0,5 M\$ des subventions versées dans le cadre du programme *À égalité pour décider* et d'une réduction des dépenses de 0,6 M\$ relativement au *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015*.

## 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, des droits de greffe 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 2014-2015 et 2013-2014.

### Les revenus du Ministère 2014-2015 et 2013-2014 – Ventilation par catégorie de revenus

CATÉGORIE DE REVENUS	2014-2015 <sup>1</sup> (000 \$)	2013-2014 <sup>2</sup> (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
<b>Amendes et confiscations</b>				
Code de la sécurité routière	50 666	58 666	(8 000)	(13,6)
Infractions au Code criminel	15 900	16 831	(931)	(5,5)
Infractions à diverses lois	32 872	28 356	4 516	15,9
Contribution de 10 \$ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels <sup>3</sup>	18 921	20 470	(1 549)	(7,6)
Autres amendes et confiscations	—	2	(2)	(100,0)
<b>Sous-total</b>	<b>118 359</b>	<b>124 325</b>	<b>(5 966)</b>	<b>(4,8)</b>
<b>Vente de biens et de services</b>				
Actes judiciaires	35 534	35 519	15	0,0
Actes juridiques	34 059	36 766	(2 707)	(7,4)
Autres	780	696	84	12,1
<b>Sous-total</b>	<b>70 373</b>	<b>72 981</b>	<b>(2 608)</b>	<b>(3,6)</b>
<b>Autres revenus</b>				
Surplus des fonds spéciaux et organismes	386	515	(129)	(25,0)
Recouvrement de subventions d'années antérieures	6	1 634	(1 628)	(99,6)
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	256	152	104	68,4
Autres	1	—	1	100,0
<b>Sous-total</b>	<b>649</b>	<b>2 301</b>	<b>(1 652)</b>	<b>(71,8)</b>
<b>Transfert du gouvernement du Canada</b>	<b>26 698</b>	<b>26 854</b>	<b>(156)</b>	<b>(0,6)</b>
<b>Sous-total</b>	<b>26 698</b>	<b>26 854</b>	<b>(156)</b>	<b>(0,6)</b>
<b>Total</b>	<b>216 079</b>	<b>226 461</b>	<b>(10 382)</b>	<b>(4,6)</b>

1. Données préliminaires provenant des états financiers du ministère de la Justice.

2. Données provenant des états financiers du ministère de la Justice.

3. Les recettes générées entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2014 totalisaient 20 095,4 k\$ et elles ont été réparties comme suit : FAVAC (16 745,4 k\$) et maintien du financement des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (3 350,0 k\$).

Au terme de l'exercice 2014-2015, le Ministère a comptabilisé au Fonds consolidé du revenu une somme de 216,1 M\$, soit 4,6 % (10,4 M\$) de moins qu'en 2013-2014.

Cette diminution de revenus concerne surtout les amendes découlant d'une infraction au Code de la sécurité routière et elle est principalement attribuable à des délais plus longs dans les opérations de saisie des constats d'infraction.

## 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) sert à favoriser la recherche en matière d'aide aux victimes, à réaliser et à diffuser des programmes d'information, de sensibilisation et de formation ainsi qu'à accorder une aide financière à une personne ou à un organisme pour la mise en place de services d'aide. Par exemple, les sommes accumulées au FAVAC sont utilisées pour subventionner les centres d'aide aux victimes d'actes criminels et pour défrayer les activités du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC) instauré par le Ministère en vertu de la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. 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 contre les produits de la criminalité. Pour plus de renseignements, consultez la section *Les exigences législatives et gouvernementales*, à la page 77;
- le Fonds des registres (FDR) est affecté au financement des biens et des services reliés aux registres confiés à la ministre de la Justice ou à l'Officier de la publicité des droits personnels et réels mobiliers. Plus précisément, le FDR finance la gestion des registres des droits personnels et réels mobiliers, des lobbyistes, des commissaires à l'assermentation et des lettres patentes foncières ainsi que la gestion du service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale. Les revenus du fonds proviennent des frais d'utilisation de ces services;
- le Fonds Accès Justice (FAJ) finance les activités ou les projets visant à rapprocher la justice de la population. Réalisées par le Ministère ou par d'autres partenaires, ces actions 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, 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, les frais administratifs du Service d'aide à l'homologation et le Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice. Ce fonds est principalement financé par la portion de la contribution pénale lui étant affectée (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 2013-2014 et 2014-2015

	FAVAC				FDR				FAJ			
	2013-2014 <sup>1</sup> (000 \$)	2014-2015 <sup>2</sup> (000 \$)	VARIATION		2013-2014 <sup>1</sup> (000 \$)	2014-2015 <sup>2</sup> (000 \$)	VARIATION		2013-2014 <sup>1</sup> (000 \$)	2014-2015 <sup>2</sup> (000 \$)	VARIATION	
			(000 \$)	%			(000 \$)	%			(000 \$)	%
Revenus	14 538	23 007	8 469	58,3	32 481	32 875	394	1,2	12 407	11 287	(1 120)	(9,0)
Dépenses	20 024	19 520	(504)	(2,5)	17 799	29 315	11 516	64,7	9 103	9 048	(55)	(0,6)
Surplus/déficit	(5 486)	3 487	8 973	163,6	14 682	3 560	(11 122)	(75,7)	3 304	2 239	(1 065)	(32,2)
Surplus accumulé	22 326	25 813	3 487	15,6	97 523	101 083	3 560	3,7	3 090	5 329	2 239	72,5

1. Données provenant des comptes publics 2013-2014.

2. Données préliminaires.

Les revenus du FAVAC ont augmenté de 8,5 M\$, principalement en raison de la hausse des sommes affectées au FAVAC en application de l'article 8.1 du Code de procédure pénale, ainsi que de la hausse des sommes provenant des suramendes compensatoires perçues en vertu du Code criminel.

Pour sa part, la réduction des dépenses du FAVAC est principalement attribuable au fait qu'aucune subvention n'a été attribuée dans le cadre du programme des projets particuliers de recherche, de sensibilisation, d'information et de formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels, et ce, conformément aux mesures de réduction des dépenses demandées par le gouvernement.

Au Fonds des registres, l'augmentation des revenus de 0,4 M\$ provient de l'augmentation du nombre de consultations du RDPRM et de l'indexation des tarifs sur les revenus d'inscription à ce registre. Quant aux dépenses, la contribution du Fonds au financement de registres ministériels a augmenté de 10,5 M\$ par rapport à l'exercice précédent, totalisant 11,2 M\$ en 2014-2015.

Au FAJ, les revenus ont diminué de 1,1 M\$, en raison notamment des mesures gouvernementales de contrôle des dépenses, et les dépenses sont demeurées sensiblement les mêmes que celles de l'année précédente.

### LES MESURES DE RÉDUCTION DES DÉPENSES EN 2014-2015

Les dispositions prévues au *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014* sont arrivées à échéance le 31 mars 2014. De plus, une cible a été transmise aux fonds spéciaux pour l'exercice financier 2014-2015; elle correspond à 2 % de la masse salariale et à 3 % des dépenses de fonctionnement. Le tableau suivant fait état des résultats atteints en cette matière.

### Reddition de comptes au regard des plans de réduction des dépenses des fonds spéciaux

FONDS	NATURE DES DÉPENSES	CIBLE DE RÉDUCTION (000 \$)	RÉDUCTION RÉALISÉE (000 \$)
FAVAC	Masse salariale	2,1	47,8
	Dépenses de fonctionnement	8,0	331,4
FDR	Masse salariale	186,6	602,5
	Dépenses de fonctionnement	330,7	2 326,0
FAJ	Masse salariale	0,0	316,3
	Dépenses de fonctionnement	0,0	617,1
	Subventions — Service d'aide à l'homologation	0,0	312,1
	Subventions aux centres de justice de proximité	276,0	455,5
	Subventions – Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice	200,0	175,0

La réduction des dépenses de rémunération du FAVAC provient du contrôle des effectifs et de la centralisation de tâches et de responsabilités entraînant des économies d'échelle. De plus, le FAVAC a réduit ses dépenses de déplacement, de formation ainsi que celles de nature contractuelle.

Pour leur part, les cibles de réduction des dépenses du Fonds des registres ont été largement dépassées. Par exemple, plusieurs postes vacants en ressources informationnelles n'ont pas pu être dotés, ce qui a diminué les dépenses en rémunération. La diminution des dépenses de fonctionnement s'explique également par le fait que certains travaux prévus n'ont pas été réalisés, soit en raison de la capacité organisationnelle ou encore parce qu'il était moins opportun de les réaliser en 2014-2015.

Enfin, le Fonds Accès Justice a globalement respecté les réductions de dépenses imposées.

### LE COÛT DE REVIENT

Un projet de politique ministérielle de tarification a été élaboré en 2013-2014. Cette politique permet au Ministère de se doter de lignes directrices pour le financement de ses biens et de ses services. Pour plus de renseignements, consultez la section portant sur la *Politique de financement des services publics* à la page 88.

## Les ressources informationnelles

### LES DÉPENSES ET LES INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En 2014-2015, le Ministère a continué son action pour réduire sa dépendance à l'égard de l'expertise des ressources externes pour le développement et pour l'entretien de ses systèmes. Il souhaite ainsi :

- garantir une meilleure cohérence des actions;
- assurer la pérennité de l'information;
- diminuer le niveau de vulnérabilité lié à la perte d'expertise;
- réduire les coûts de réalisation.

Au cours de la dernière année, les travaux requis pour la mise en œuvre du nouveau Code de procédure civile et la mise à niveau des environnements de travail ont sollicité une grande partie de ses ressources informationnelles. De plus, une série de projets de taille plus modeste ont été menés pour rendre la justice plus accessible pour les citoyens.

Le tableau suivant présente les dépenses et les investissements prévus et réels en ressources informationnelles du Ministère, en fonction des activités d'encadrement, de continuité et de développement pour l'exercice 2014-2015.

### Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles 2014-2015

TYPE DE DÉPENSES	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS (000 \$)	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Activités d'encadrement <sup>1</sup>	5 907,8	6 689,5	781,7	13,2
Activités de continuité	32 503,4	29 558,7	(2 944,7)	(9,1)
Projets	13 795,6	7 260,3	(6 535,3)	(47,4)
<b>Total des dépenses et investissements</b>	<b>52 206,8</b>	<b>43 508,5</b>	<b>(8 698,3)</b>	<b>(16,7)</b>

1. Les activités d'encadrement sont des activités non capitalisables. Elles incluent notamment l'ensemble des activités de gestion, de soutien administratif et de reddition de comptes en ressources informationnelles.

Les principaux écarts sont principalement attribuables à :

- la mise en place de mesures de réduction des dépenses en 2014-2015;
- le report de certaines acquisitions;
- la diminution de la portée de certains projets;
- l'attribution des ressources humaines accordées aux projets majeurs, dont celui entourant l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile, limitant ainsi la réalisation d'autres projets;
- l'annulation complète de travaux pour des projets prévus en 2014-2015, en raison des ressources limitées.

## LES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En 2014-2015, le Ministère a amorcé, poursuivi ou encore terminé plusieurs grands projets en ressources informationnelles. La description sommaire de ces projets, leur état d'avancement ainsi que les ressources utilisées en 2014-2015 sont présentés dans le tableau qui suit.

Veillez noter que certains changements ont été apportés par rapport à l'édition précédente de ce tableau, présenté au rapport annuel de gestion 2013-2014 :

- Seuls les projets à l'étape de réalisation sont maintenant présentés. Par exemple, on n'y trouve pas les projets en attente d'autorisation de démarrage, comme celui du système d'enregistrement numérique dans les salles d'audience ou encore la refonte du site Web du Ministère;
- L'échéancier de certains projets a été allongé par rapport à celui déjà présenté, en raison de nouvelles priorités ministérielles et d'un contexte de réduction des dépenses;
- Enfin, le dépôt électronique de la preuve dans le dossier de la pyrrhotite au palais de justice de Trois-Rivières n'apparaît plus au nombre des projets, puisqu'il est considéré comme une activité de continuité. Pour plus de renseignements sur ce projet, consultez la page 4.

### Projets en phase de réalisation en 2014-2015

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2014-2015		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2014-2015	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015	DATE DE FIN DU PROJET RÉVISÉE (DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
<b>Gestion de la relation clientèle</b>	95 %	100 %	2015-03-31 (Terminé le 2014-07-25)	49,0	34,8	72,0	72,0

La mise en place du **système de gestion de la relation clientèle** est terminée. Aucune problématique particulière n'a été rencontrée, ce qui a entraîné une utilisation moindre que prévu des ressources internes.

Pour plus de renseignements, consultez la page 38.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2014-2015		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2014-2015	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015	DATE DE FIN DU PROJET RÉVISÉE (DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
<b>Livraison numérique des documents remis à la clientèle du RDPRM</b>	52 %	100 %	2015-03-31 (Terminé le 2014-11-08)	163,9	106,2	170,0	184,3

En novembre 2014, la mise en ligne d'un nouveau service offre à la clientèle du Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) la possibilité d'obtenir la version électronique de documents authentiques, grâce à un casier numérique accessible par un portail Web sécurisé. Des ressources externes ont été nécessaires pour le réaliser, ce qui explique les écarts entre les ressources prévues et celles utilisées.

Pour plus de renseignements, consultez la page 31.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2014-2015		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2014-2015	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015	DATE DE FIN DU PROJET RÉVISÉE (DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
<b>Orientations des communications unifiées (OCU-Phase 1)</b>	5 %	78 %	2015-06-30	0	44,0	400,6	122,8

Ce projet prévoit l'installation d'un réseau sans fil dans les salles d'audience des palais de justice. En 2014-2015, le déploiement s'est poursuivi dans les palais disposant d'une bande passante supérieure ou égale à 100 Mbps. Il s'agit des palais de justice de Gatineau, de Joliette, de Laval, de Longueuil, de Québec et de Montréal, ainsi que de la Cour d'appel de Québec et de Montréal. La prochaine phase du déploiement dans les autres palais de justice nécessitera l'élaboration d'une architecture technologique et le rehaussement des liens de télécommunication.

La nécessité de procéder à une nouvelle analyse des besoins et des solutions envisageables pour certains volets du projet explique l'écart entre les ressources humaines prévues et celles utilisées. Certaines acquisitions d'équipements ont été reportées en 2015-2016. Malgré cela, le projet progresse dans le respect des échéanciers prévus.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2014-2015		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2014-2015	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015	DATE DE FIN DU PROJET RÉVISÉE (DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
<b>Outil d'aide à la rédaction législative (OARL)</b>	5 %	38 %	2016-01-31	245,2	117,3	1 907,3	2 125,1

Destiné aux juristes responsables de rédiger les lois et les règlements, ce nouvel outil d'aide à la rédaction législative contribuera à uniformiser leurs pratiques rédactionnelles en la matière.

La quantité de ressources humaines utilisées a été moindre que prévue, en raison du report des tests d'utilisabilité. De plus, le choix d'acquérir des ordinateurs portables pour la formation a constitué une option moins coûteuse que la location de salles équipées et plus rentable pour l'organisation. Ces changements n'ont cependant eu aucune incidence sur l'échéancier et sur le coût global du projet.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2014-2015		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2014-2015	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015	DATE DE FIN DU PROJET RÉVISÉE (DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
<b>Programme de mise à niveau de l'environnement de travail (PMET)</b>	47 %	100 %	2014-09-30 (Terminé le 2014-09-30)	55,0	63,1	588,4	632,0

La phase préparatoire du PMET a été achevée en 2014-2015. Elle a servi à cibler les travaux nécessaires au passage à Windows 8.1 et à Office 2013. Cette migration touchera plus de 6 000 postes de travail. Elle aura une incidence sur tous les outils informatiques et sur la formation du personnel, car la majorité des logiciels utilisés au Ministère ne seront plus compatibles au terme de la mise à niveau de l'environnement de travail. L'envergure et la complexité du projet ont nécessité l'affectation de ressources internes additionnelles, entraînant une hausse de 10 % du coût global du projet.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2014-2015		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2014-2015	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015	DATE DE FIN DU PROJET RÉVISÉE (DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
<b>Publication des rôles en ligne</b>	74 %	100 %	2014-11-30 (Terminé le 2014-11-20)	0,0	35,0	0,0	45,9

Les travaux prévus en 2014-2015 pour la publication des rôles en ligne ont été réalisés. En 2014-2015, la programmation annuelle en ressources informationnelles ne prévoyait pas la mise en production de ce projet, car le Ministère était en attente d'une décision du SCT.

Pour plus de renseignements, consultez la page 4.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2014-2015		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2014-2015	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015	DATE DE FIN DU PROJET RÉVISÉE (DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
<b>Registre des ventes</b>	19 %	33 %	2016-03-31	433,7	151,2	1 545,4	215,6

Dans la foulée des nouvelles dispositions en matière civile, le registre des ventes centralisera la publication des avis de vente des biens saisis.

Le calendrier de réalisation a été revu en fonction des délais d'approbation des autorités gouvernementales. Ainsi, le registre sera disponible en janvier 2016, mais les fonctions de mobilité (tablettes et cellulaires) seront livrées à la fin du mois de mars 2016. Les coûts totaux du projet sont donc engagés sur trois exercices financiers.

Pour plus de renseignements, consultez la page 17.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2014-2015		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2014-2015	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015	DATE DE FIN DU PROJET RÉVISÉE (DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
<b>SAGIR Livraison 2</b>	93 %	100 %	2014-05-20 (Terminé le 2014-09-26)	281,9	116,2	0,0	0,0

Le déploiement du volet de gestion des ressources humaines du système de Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR 2) a pris fin à l'automne 2014. Il assure un traitement automatique du suivi des absences, des gains déclaratoires et du temps des employés sur paie variable.

Le module a été installé en mai 2014, mais certaines anomalies ont prolongé la période d'implantation. Pour sa part, l'écart en matière de ressources humaines s'explique par une évaluation plus importante que prévue au départ.

Pour plus de renseignements, consultez la page 32.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2014-2015		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2014-2015	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015	DATE DE FIN DU PROJET RÉVISÉE (DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
<b>Troisième panier de services du CCC</b>	36 %	100 %	2014-06-30 (Terminé le 2014-09-30)	67,1	4,2	50,6	2,1

Le déploiement d'un troisième panier de services permet désormais au Centre de communication avec la clientèle (CCC) de traiter les demandes de renseignements en matières criminelle, pénale et jeunesse.

Le projet a été retardé de trois mois, compte tenu des effets du gel d'embauche. La solution finale retenue, celle de centraliser le traitement des appels, a fait en sorte que le projet a été réalisé à un coût inférieur aux prévisions.

Pour plus de renseignements, consultez la page 31.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2014-2015		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2014-2015	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015	DATE DE FIN DU PROJET RÉVISÉE (DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
<b>Trousse d'aide aux citoyens aux petites créances, phase 2</b>	54 %	100 %	2015-01-30 (Terminé le 2015-01-30)	53,0	44,9	287,0	159,5

Pour faciliter les démarches des citoyens, le Ministère a réalisé la mise en ligne des nouveaux formulaires interactifs de demande et de réponse aux petites créances en 2014-2015.

Le taux journalier des ressources et le nombre de jours d'efforts ont été moindres que prévu. De plus, le suivi rigoureux de l'avancement des travaux a occasionné une utilisation moindre du budget prévu.

Pour plus de renseignements, consultez la page 31.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2014-2015		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2014-2015	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015	DATE DE FIN DU PROJET RÉVISÉE (DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
<b>Utilisation de la visioconférence dans le Nord-du-Québec – Projet pilote</b>	0 %	26,0 %	2015-11-30	14,0	23,9	402,7	76,4

Des travaux ont été menés en vue de standardiser et d'uniformiser l'utilisation de la visioconférence pour l'audition à distance des procédures judiciaires urgentes dans le Nord-du-Québec. Le déploiement d'un projet pilote est prévu en 2015-2016.

En raison de contraintes budgétaires, les dépenses pour les acquisitions ont été retardées. L'échéancier sera aussi revu en conséquence, compte tenu des retards et du manque de disponibilités de ressources.

Pour plus de renseignements, consultez la page 30.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2014-2015		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2014-2015	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2014	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015	DATE DE FIN DU PROJET RÉVISÉE (DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
<b>Viking</b>	80 %	100 %	2014-05-14 (Terminé le 2014-06-30)	4,0	6,5	61,7	23,4

Le projet Viking assurant le remplacement du logiciel de saisie de données a été achevé. L'optimisation de la stratégie d'implantation a permis d'en réduire les coûts de façon importante. Cette réalisation complète l'accomplissement des trois projets de mitigation prévus par le Ministère en 2013-2014 en vue de se doter de technologies plus modernes en remplacement d'applications et de systèmes devenus désuets. D'autres mesures de mitigation sont à prévoir au cours des prochaines années.

# LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

La présente section porte sur les résultats des activités suivantes liées à certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes pour 2014-2015 :

- l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels;
- l'accès à l'égalité dans la fonction publique;
- l'accessibilité du Web;
- la destruction des armes à feu confisquées;
- l'emploi et la qualité de la langue française;
- la gestion et le contrôle des effectifs ainsi que les renseignements relatifs aux contrats de service;
- la mise à jour des lois et des règlements;
- le partage des produits de la criminalité;
- les résultats au regard du *Plan d'action de développement durable*;
- la contribution du Ministère et du Secrétariat à la condition féminine (SCF) au *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015*;
- la contribution du Ministère et du SCF au *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015*;
- la *Politique de financement des services publics*;
- le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.

## L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

En 2014-2015, le Ministère a reçu 128 demandes d'accès à des documents en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Cela représente une augmentation de 26,7 % par rapport à l'année précédente et de 33,0 % par rapport à la moyenne générale des exercices financiers de 2004-2005 à 2013-2014.

Durant ce même exercice, 118 demandes d'accès (dont une demande reçue en 2013-2014) ont obtenu une réponse de la part du Ministère dans le cadre de la Loi.

## Évolution des demandes d'accès à l'information pour la période 2004-2005 à 2014-2015



En 2014-2015, le délai moyen de traitement des demandes d'accès a été de 21 jours, mais 37,3 % des demandes ont reçu une réponse à l'intérieur d'un délai de 20 jours. En outre, toutes les demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours civils, ce qui respecte les exigences de la Loi.

Les demandes reçues provenaient principalement de particuliers (52,5 %) et de journalistes (30,5 %). Toutes les demandes traitées visaient l'accès à des documents administratifs, à l'exception de 39 demandes concernant l'accès à des renseignements personnels.

En 2014-2015, deux dossiers ont fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

### Bilan concernant le traitement des dossiers d'accès à l'information pour 2014-2015

STATUT DES DOSSIERS	NOMBRE DE DOSSIERS	%
Dossiers reçus en 2014-2015	128	
Dossiers traités (reçus en 2014-2015)	117	99,2
Dossiers traités (reçus en 2013-2014)	1	0,8
<b>Total des dossiers traités</b>	<b>118</b>	<b>100</b>
NATURE DES RÉPONSES FOURNIES (DOSSIERS TRAITÉS)	NOMBRE DE DOSSIERS	%
Transmission intégrale des documents	44	37,3
Transmission partielle des documents	17	14,4
Refus de transmettre les documents	12	10,2
Responsabilité d'un autre organisme	7	5,9
Documents inexistant	36	30,5
Autres motifs	2	1,7
<b>Total des dossiers traités</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

Conformément à l'article 2 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels s'est réuni à une occasion en 2014-2015.

Au cours de cette période, plusieurs activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ont été réalisées, entre autres :

- l'examen, par le comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, de la conformité d'un projet de sondage à la lumière des règles de procédure ministérielles de protection des renseignements personnels en la matière;
- les interventions (rencontres, conseils, etc.) de la responsable de l'accès à l'information et de juristes de la Direction des affaires juridiques auprès du personnel du Ministère chargé d'appliquer des mesures de protection des renseignements personnels;
- la participation du responsable de l'accès du Ministère au comité sur la sécurité de l'information et aux rencontres des responsables de l'accès du Secrétariat de l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques;
- le soutien de la responsable de l'accès et de juristes de la Direction des affaires juridiques dans l'élaboration d'ententes de communication de renseignements personnels avec des partenaires.

Le Ministère assure également le soutien juridique en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels pour l'ensemble des ministères. Depuis plusieurs années, une table de concertation regroupant des juristes désignés par chacun des ministères est active sur le sujet. En 2014-2015, ses membres se sont réunis à une occasion, en vue d'assurer une plus grande cohérence de l'action gouvernementale.

## 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 personnes anglophones, des personnes autochtones, des personnes handicapées et des femmes dans la fonction publique.

Pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs, le Ministère a mis en place des mesures. Ainsi, aux étapes préalables à l'embauche, la Direction des ressources humaines transmet aux gestionnaires le nom de candidats appartenant aux groupes cibles. Si ces candidats ne sont pas retenus, un mécanisme est en place afin que, lorsque la situation se présente, chaque sous-ministre associé approuve le refus d'un tel candidat.

Les résultats sont présentés dans les tableaux suivants.

### 1. DONNÉES GLOBALES

#### Embauche totale au cours de la période 2014-2015<sup>1</sup>

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	120	235	74	37

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

#### Nombre d'employés réguliers en poste au 31 mars 2015<sup>1</sup>

Effectif total (personnes)	1 992
----------------------------	-------

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 2014-2015<sup>1</sup>

**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 2014-2015	EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2014-2015					TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES			
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%	
Régulier	120	24	0	0	0	24	20,0	
Occasionnel	235	38	3	1	2	44	18,7	
Étudiant	74	9	2	0	0	11	14,9	
Stagiaire	37	3	1	0	0	4	10,8	

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

## Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année<sup>1</sup>

ANNÉE	RÉGULIER (%)	OCCASIONNEL (%)	ÉTUDIANT (%)	STAGIAIRE (%)
2012-2013	20,8	19,4	7,4	11,6
2013-2014	12,9	23,1	12,7	9,9
2014-2015	20,0	18,7	14,9	10,8

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<sup>1</sup>

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

GROUPE CIBLE	2013		2014		2015	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL (%)
Communautés culturelles	80	4,3	88	4,5	155	7,8
Anglophones	24	1,3	25	1,3	23	1,2
Autochtones	8	0,4	8	0,4	11	0,6
Personnes handicapées	20	1,1	25	1,3	27	1,4

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'emploi au 31 mars 2015<sup>1</sup>

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL <sup>2</sup>		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Communautés culturelles	6	4,4	45	6,7	47	10,3	57	7,8	0	0	155	7,8
Anglophones	1	0,7	6	0,9	8	1,8	8	1,0	0	0	23	1,2
Autochtones	0	0,0	4	0,6	3	0,7	4	0,6	0	0	11	0,6
Personnes handicapées	1	0,7	7	1,0	2	0,4	17	2,3	0	0	27	1,3

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

2. Y compris les avocats, les notaires et les conseillers en gestion des ressources humaines.

### 3. FEMMES

#### Taux d'embauche des femmes en 2014-2015 par statut d'emploi<sup>1</sup>

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	93	194	49	27	363
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2014-2015	20,0 %	41,6 %	10,5 %	5,8 %	77,9 %

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

#### Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2015<sup>1</sup>

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	135	672	457	727	1	1 992
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	78	410	359	660	0	1 507
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	57,8 %	61,0 %	78,6 %	90,8 %	0,0 %	75,7 %

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, 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, elles 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 administré par le Centre de services partagés du Québec.

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

	AUTOMNE 2012 (COHORTES 2013)	AUTOMNE 2013 (COHORTES 2014)	AUTOMNE 2014 (COHORTES 2015)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	2	3	2

	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars	0	1	1

## Autre action en 2014-2015

---

ACTION	2014-2015
	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Présentation du PDEIPH aux nouveaux gestionnaires lors de la séance d'accueil	12

---

## 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.

Le tableau qui suit précise les actions prises par le Ministère en 2014-2015 à cet égard.

## Suivi de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web pour l'exercice 2014-2015

---

### PRÉVISION D'UNE REFONTE

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

D'autre part, la grande majorité des fichiers téléchargeables du site Internet ministériel respectent le standard gouvernemental en la matière.

Par ailleurs, soulignons que les documents déposés dans l'intranet ne sont pas encore accessibles.

### ÉLABORATION D'UN PLAN ACTION

Aucun plan d'action n'a été élaboré en 2014-2015.

### DÉMARCHE DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION

Aucune démarche particulière n'a été réalisée en 2014-2015.

### EXISTENCE D'UN CADRE DE GOUVERNANCE

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

### RÉALISATION D'UN AUDIT DE CONFORMITÉ

Un audit de conformité n'est pas requis dans la situation actuelle.

### LISTE DES SECTIONS OU SITES WEB PAS ENCORE CONFORMES

Étant donné l'âge du site Web, seule une refonte complète pourra le rendre conforme au standard d'accessibilité.

Actuellement, les seuls documents téléchargeables non accessibles sont les fichiers numérisés, ceux contenant des tableaux complexes ainsi que la moitié des fichiers vidéo ne comportant pas de transcription.

### 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.

Ces limites sont présentées aux internautes dans une page Web nommée Accessibilité, exposant l'état d'avancement des travaux en matière d'accessibilité. Ce lien se trouve sur toutes les pages du site.

Par ailleurs, 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 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. Actuellement, il veille à assurer l'accessibilité des documents dans le site Internet, étant donné que très peu de ressources internes possèdent les logiciels récents pour effectuer ces mises à niveau.

Pour l'intranet, il reste à constituer l'équipe devant être mise à contribution.

---

## 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 à la ministre de la Justice un rapport faisant état de la disposition des armes à feu et des autres objets visés au cours de l'année financière. Le Ministère en fait ensuite rapport, conformément à l'article 27 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 les autres objets confisqués par les corps policiers du Québec et qui sont confiés au Service du contrôle des armes à feu du Québec pour destruction entre le 1<sup>er</sup> avril 2014 et le 31 mars 2015. Ces 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 <sup>1</sup>	TOTAL
Total 2012-2013	696	123	63	58	940
Total 2013-2014	571	106	68	33	778
<b>Total 2014-2015</b>	<b>358</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>417</b>

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

Comme les armes à feu et les autres objets sont confisqués dans le cadre de dossiers judiciaires en matière criminelle, leur nombre est susceptible de varier d'une année à l'autre en fonction du volume et de la nature des dossiers. Depuis l'adoption des dispositions en 2008, 6 365 armes à feu (à l'exception des autres objets visés) ont été détruites; 77,9 % d'entre elles, soit 4 960 armes à feu, étaient des armes à feu sans restriction, c'est-à-dire des armes d'épaule.

## L'emploi et la qualité de la langue française

Depuis 1998, le Ministère dispose d'une politique linguistique approuvée par l'Office québécois de la langue française (OQLF). 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.

Le projet de mise à jour de la politique linguistique amorcé en 2013-2014 a été soumis pour commentaires à l'OQLF. Par ailleurs, compte tenu du départ de la majorité des membres du comité permanent chargé de la mise à jour de la politique linguistique ministérielle, un nouveau comité doit être constitué au cours du prochain exercice.

## La gestion et le contrôle des effectifs ainsi que les renseignements relatifs aux contrats de service

Depuis le 5 décembre 2014, la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État établit des règles de gestion et de contrôle des effectifs des organismes publics. Elle prévoit également des mesures particulières pour les contrats de service.

En vertu de cette loi, le Ministère doit respecter le niveau d'effectif qui lui a été attribué et en faire état dans son rapport annuel de gestion. Il doit également y présenter les renseignements relatifs aux contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus.

Les tableaux qui suivent présentent ces données.

### Répartition de l'effectif au 31 mars 2015

CATÉGORIE D'EMPLOI	ETC <sup>2</sup>	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2015
Personnel d'encadrement	134,20	135
Personnel professionnel	779,91	824
Personnel de bureau, technicien et assimilé	2 049,56	2 386
Ouvrier, personnel d'entretien et de service	4,01	5
<b>Sous-total</b>	<b>2 967,68</b>	<b>3 350</b>
Étudiants et stagiaires <sup>1</sup>	-	21
<b>Total</b>	<b>2 967,68</b>	<b>3 371</b>

1. Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif effectué par le Conseil du trésor.

2. Effectif utilisé entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 mars. La donnée représente le cumul des heures travaillées et payées et n'inclut pas les primes et les heures supplémentaires.

La cible fixée par le Conseil du trésor totalisait 3 111,0 ETC en 2014-2015 et elle a été respectée par le Ministère.

### Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et le 31 mars 2015

TYPE DE CONTRAT	NOMBRE	VALEUR
Contrat de service avec une personne physique <sup>1</sup>	69	3 142 000,00 \$
Contrat de service avec un contractant autre qu'une personne physique <sup>2</sup>	32	9 705 596,76 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>101</b>	<b>12 847 596,76 \$</b>

1. Une personne physique, qu'elle soit en affaires ou non.

2. Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

## 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.

En 2014-2015, des activités de mise à jour des lois et des règlements ont eu lieu, mais aucune activité de refonte.

Ainsi, six versements contenant des corrections apportées aux lois et onze versements contenant des corrections apportées aux règlements ont été réalisés. Toutefois, si l'on prend en considération toutes les modifications apportées par la 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, un total de treize versements pour les lois et de douze versements pour les règlements ont été effectués pendant cette période<sup>6</sup>.

Soulignons qu'à elle seule, la version anglaise du Code civil du Québec a fait l'objet de plus de 3 000 corrections dans 1 585 articles. Ces corrections portaient notamment sur l'uniformité de la terminologie, la qualité de la langue et des rajustements mineurs pour assurer la concordance entre les versions française et anglaise. Pour sa part, la version anglaise du nouveau Code de procédure civile a fait également l'objet de nombreux rajustements terminologiques, toujours dans le but d'uniformiser les versions française et anglaise.

## Le partage des produits de la criminalité

---

Depuis 1999, un décret établit le partage du produit des biens confisqués en application du Code criminel et de certaines lois fédérales. Les produits de la criminalité confisqués aux criminels sont partagés entre :

- les ministères, les organismes ou les autorités desquels relèvent les corps de police participant aux opérations menant à la confiscation des biens;
- le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC);
- les organismes communautaires de prévention de la criminalité, notamment auprès des jeunes;
- Info-Crime Québec et Info-Crime inc.

Dans le cas où les sommes recueillies excèdent cinq millions de dollars, la moitié de la somme excédentaire est remise au ministère des Finances et de l'Économie.

En vertu de l'article 14 de la Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales, le Directeur des poursuites criminelles et pénales administre les biens saisis, bloqués ou confisqués et la ministre de la Justice assure la responsabilité du partage de ces biens.

Selon un relevé effectué, en juin 2014, il y a eu partage d'une somme nette de 12 331 123 \$ provenant des biens confisqués entre 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 31 mars 2014. Depuis 1999, la somme totale des biens partagés atteint plus de 127 millions de dollars.

---

6. Toutes les corrections effectuées dans le corpus peuvent être consultées dans le site des Publications du Québec. La consultation de la rubrique *Notes d'information* permet de distinguer les corrections effectuées dans le cadre des opérations courantes de mise à jour de celles effectuées en vertu du deuxième alinéa de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec. [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/documents/catalogue/pdf/note\\_fr.pdf](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/documents/catalogue/pdf/note_fr.pdf).

## Bénéficiaires et sommes octroyées provenant des biens confisqués (en dollars)

BÉNÉFICIAIRE	2014-2015 <sup>1</sup>	DEPUIS 1999
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	1 250 000	18 190 356
Organismes communautaires	1 250 000	18 190 356
Ministre des Finances	3 665 562	27 355 445
Sûreté du Québec	2 044 499	20 723 844
Service de police de la Ville de Montréal	2 037 805	19 387 876
Escouades régionales mixtes	383 179	9 321 006
Autres municipalités et corps policiers	1 400 078	12 194 347
Échec au crime et Info-Crime Montréal <sup>2</sup>	300 000	2 104 174
<b>Total</b>	<b>12 331 123</b>	<b>127 467 404</b>

1. Les résultats inscrits représentent le partage des sommes recueillies au 31 mars 2014, selon un relevé effectué en juin 2014.

2. L'organisme Info-Crime Québec est devenu Échec au crime Québec pour toutes les régions, à l'exception de Montréal, où cet organisme a opté pour l'appellation Info-Crime Montréal.

## Les résultats 2014-2015 au regard du *Plan d'action de développement durable*

Les résultats présentés portent sur le plan d'action de développement durable du ministère de la Justice et sur les engagements du Secrétariat à la condition féminine en matière de développement durable.

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 en ce sens.

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. Au 31 mars 2015, le Ministère avait réalisé les activités prévues à son plan d'action et il poursuit les actions récurrentes dans l'attente de son prochain plan d'action. Pour plus de renseignements, consultez le plan d'action publié dans le site Web du Ministère : [www.justice.gouv.qc.ca](http://www.justice.gouv.qc.ca).

Les tableaux suivants présentent les actions réalisées. Les actions 6, 7, 9 et 10 sont marquées du symbole « OVT », car elles contribuent également à l'atteinte des objectifs prévus à la *Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016*.

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 2014-2015
Pourcentage des membres du personnel joints par les activités de sensibilisation	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 Une activité supplémentaire réalisée en 2014-2015
Pourcentage des membres du personnel formés à la démarche de développement durable	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

**Gestes associés aux indicateurs**

Production et mise en œuvre d'un plan de sensibilisation et de formation du personnel à la démarche de développement durable

Diffusion aux employés d'une capsule de sensibilisation sur les concepts de base du développement durable préparée par le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques

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 2014-2015
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 mises en œuvre, dont des activités physiques hebdomadaires organisées sur l'heure du midi (aux frais de l'employé) et un 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 2014-2015
État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale <sup>(1)</sup>	Cadre de gestion environnementale mis en œuvre au 31 mars 2013	Mise en œuvre du Cadre de gestion environnementale terminée au 31 mars 2015
Nombre de pratiques ou activités mises en œuvre au regard du plan de navettage durable du Ministère <sup>(2)</sup>	4 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte en 2010-2011 : 5 activités mises en œuvre (ex. : récupération multimatière au palais de justice de Québec, participation aux programmes de récupération des ordinateurs mis en place par le CSPQ, etc.)  1 action supplémentaire réalisée en 2014-2015

**Gestes associés aux indicateurs**

<sup>(1)</sup> Mise en œuvre du cadre de gestion environnementale du Ministère

Actions réalisées en 2014-2015 :

- Publication de deux capsules d'information dans l'intranet et envoi d'un courriel aux employés pour promouvoir l'utilisation de la communication et de la documentation électroniques.
- Publication de deux capsules d'information dans l'intranet pour promouvoir le réemploi du matériel de bureau et du papier.
- Publication de deux capsules d'information dans l'intranet pour promouvoir l'extinction des lumières (dont l'une rendait disponible le téléchargement d'un aide-mémoire).
- Mise à jour de la politique d'impression du Ministère pour y inclure des clauses favorisant l'impression recto verso.

Poursuite des actions suivantes :

- l'achat de papier et de carton contenant des fibres postconsommation lorsque cela était possible;
- l'utilisation de papier contenant des fibres postconsommation dans les contrats d'impression accordés par le Ministère;
- l'achat d'ordinateurs et d'écrans répondant à la norme environnementale EPEAT (Electronic Product Environmental Assessment 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.

Une seule action du cadre de gestion n'a pas été réalisée. Il s'agit de la configuration des ordinateurs pour l'économie d'énergie. Cette action pourra se faire lorsque sera réalisé le déploiement du système d'exploitation devant remplacer Windows XP au Ministère.

<sup>(2)</sup> Mise en œuvre du plan de navettage durable au Ministère

Une action supplémentaire réalisée : Le Ministère a fait effectuer une analyse d'accessibilité de sept de ses lieux de travail. Les résultats de cette analyse ont été transmis au ministère du Développement durable, Environnement et Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC) et permettront éventuellement la mise en place d'actions ciblées et plus efficaces en transport durable.

Une action du *Plan de navettage durable* poursuivie : entente avec le Réseau de transport de la Capitale (RTC) pour offrir le programme Abonne BUS aux employés de la région de la Capitale-Nationale, afin d'encourager l'utilisation du transport en commun.

Cette action contribue à l'application de la mesure 17 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 2014-2015
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 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 2014-2015
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre	3 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Une activité achevée en 2013-2014 : réorganisation administrative des services juridiques sur le plan gouvernemental Poursuite d'une activité en 2014-2015

**Gestes associés aux indicateurs**

Forum d'échange avec les universités (en 2011-2012, il a été décidé de favoriser des approches individualisées auprès des universités)

En 2014-2015, le Ministère a conclu une entente avec l'Université de Montréal (Laboratoire de cyberjustice), permettant au Ministère de bénéficier de l'infrastructure de recherche du Laboratoire et de l'expertise de ses chercheurs.  
Le Ministère a également suscité la collaboration d'autres universités dans des contextes variés.

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 2014-2015
Nombre de nouveaux services en ligne développés	2 troupes mises en ligne au 31 mars 2012	Cible atteinte en 2012-2013 : 2 troupes d'aide aux citoyens mises en ligne concernant les petites créances
Étape franchie selon les différents livrables du projet	Prestation électronique de services mise en production pour le 31 mars 2014	Mise en ligne de la délivrance numérique de documents pour le RDPRM en 2014-2015

**Gestes associés à l'indicateur**

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

Travaux achevés en novembre 2014  
Pour plus de renseignements, consultez la page 31.

**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 2014-2015
Nombre d'activités mises en œuvre <sup>(1)</sup>	3 activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte Tenue des <i>Rendez-vous avec la justice</i> 2010, 2011 et 2012, pour un total de 3 éditions réalisées

**Geste associé à l'indicateur**

<sup>(1)</sup> Mise en œuvre des *Rendez-vous avec la justice*

Pour plus de renseignements, consultez la page 18.

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 2014-2015
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 mises en œuvre (ex. : stratégie de publication des documents produits par le Ministère; tenue de tables interministérielles en matière de justice, portant notamment sur les jeunes et 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 2014-2015
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 En 2014-2015, trois nouveaux centres de proximité ont amorcé leurs activités. Pour plus de renseignements, consultez la page 18

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014-2015
Nombre de mesures mises en œuvre	2 mesures mises en œuvre au 31 mars 2013	Cible atteinte 2011-2012 : projet de loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale élaboré 2012-2013 : déploiement des séances sur la parentalité après la rupture dans les 42 palais de justice où siège la Cour supérieure

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique <b>Objectif de l'Agenda 21 de la culture</b> 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 2014-2015
Nombre d'événements réalisés de mise en valeur de certains aspects culturels liés aux palais de justice du Québec	1 événement d'ici le 31 mars 2014	1 événement réalisé

**Geste associé à l'indicateur**

Réaliser un ou plusieurs événements mettant en valeur certains aspects culturels liés aux palais de justice du Québec	Pour faire connaître aux citoyens les richesses culturelles et historiques des palais de justice de la province, le Ministère a ajouté des textes pour accompagner les photos produites et diffusées dans le site Web des <i>Rendez-vous de la justice</i> .
---	--

## Mise en œuvre d'actions par le Secrétariat à la condition féminine

Les résultats suivants concernent les actions sous la responsabilité du Secrétariat à la condition féminine.

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	Atteindre l'égalité entre les hommes et les femmes

### Action 14 Promotion de l'analyse différenciée selon les sexes auprès des ministères, des organismes, des conférences régionales des élus et des municipalités

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014-2015
Mettre à la disposition des ministères, des organismes, des conférences régionales des élus, des municipalités et de leurs partenaires une formation en ligne gratuite en matière d'analyse différenciée selon les sexes	Mise en ligne d'une formation gratuite en matière d'analyse différenciée selon les sexes (ADS) accessible aux ministères, aux municipalités et à leurs partenaires	La formation en ADS est accessible gratuitement en ligne depuis 2013. En 2014-2015, 88 personnes ont suivi cette formation

### Action 15 Soutien offert aux ministères, aux organismes, aux conférences régionales des élus et aux municipalités de grande taille pour l'application à leurs projets de l'analyse différenciée selon les sexes

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014-2015
Répondre à 100 % des besoins d'accompagnement que les ministères et organismes, les conférences régionales des élus et les municipalités de grande taille exprimeront au Secrétariat à la condition féminine	Nombre de services d'accompagnement fournis par rapport au nombre de services d'accompagnement demandés (après évaluation des besoins)	En 2014-2015, le Secrétariat à la condition féminine n'offrait plus de services d'accompagnement. Une formation en ligne est dorénavant offerte

## L'égalité entre les femmes et les hommes

Le *Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015* concrétise les orientations de la politique gouvernementale *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*. Le Ministère est coresponsable de deux actions avec le Secrétariat à la condition féminine (SCF). Ce dernier est responsable ou coresponsable de la mise en œuvre de 36 actions sur les 102 prévues, en plus d'assurer la réalisation des sept instruments de la gouvernance.

## Mise en œuvre des actions sous la responsabilité du Ministère et du Secrétariat à la condition féminine

<b>Objectif 5.1</b>	<b>Prévenir et contrer la violence conjugale et les agressions sexuelles</b>
<b>Action 74</b>	<b>Rendre public le <i>Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale</i> et en assurer la mise en œuvre</b>
<b>Action 81</b>	<b>Poursuivre la mise en œuvre du <i>Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle</i> et en faire le bilan</b>

Pour plus de renseignements, consultez la page 23.

## Mise en œuvre des actions dont le Secrétariat à la condition féminine est responsable ou coresponsable

**Objectif 1.1 Favoriser une socialisation non stéréotypée des jeunes**

**Action 1 Sensibiliser le personnel des services de garde éducatifs à l'enfance à l'égard des stéréotypes sexuels**

En 2014-2015, le SCF a entamé le développement d'un portail Web pour informer et pour outiller les membres du personnel scolaire et des services de garde éducatifs à l'enfance ainsi que les parents sur les stéréotypes sexuels et les rapports égalitaires. En plus de renseignements sur plusieurs thématiques comme la sexualisation de l'espace public ou la promotion d'une image corporelle saine et diversifiée, le portail contiendra des outils d'intervention et d'orientation, dont plusieurs ont été développés par les partenaires. Sa mise en ligne est prévue à l'automne 2015.

Le SCF a également conçu et réalisé huit capsules Web reprenant le contenu éducatif du DVD intitulé *D'égal(e) à égaux dès la petite enfance*, afin de le rendre plus accessible en ligne. Ces capsules seront accessibles sur le portail Web en développement.

Enfin, l'outil *Les livres et les jouets ont-ils un sexe?* a été réimprimé en 4 686 exemplaires en 2014-2015.

**Objectif 1.4 Inciter les milieux de la mode, des médias, de la publicité et de l'industrie de la musique et de la vidéo, les créatrices et les créateurs ainsi que les milieux du sport et des loisirs à promouvoir des rôles et des comportements non sexistes**

**Action 14 Assurer la mise en œuvre du plan d'action 2010-2013 de la Charte québécoise pour une image corporelle saine et diversifiée**

Les 20 mesures prévues au plan d'action de la Charte québécoise pour une image corporelle saine et diversifiée (CHIC) ont été entièrement mises en œuvre au cours de la période 2011-2015. Leur degré moyen de réalisation est évalué à 93 %. Au 31 mars 2015, 25 114 personnes avaient adhéré aux sept principes de la CHIC en signant la Charte accessible sur JeSigneEnLigne.com.

De plus, l'année 2014-2015 a notamment été l'occasion de réaliser une étude populationnelle sur l'impact de la promotion continue de la CHIC sur les attitudes et comportements alimentaires d'adultes et d'adolescents québécois. Les résultats de l'étude réalisée par le Centre de recherche du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CRCHUM), en collaboration avec l'Institut Douglas, indiquent que la portée de la CHIC s'est maintenue et s'est possiblement légèrement améliorée.

**Objectif 2.1 Favoriser la diversification des choix de formation ainsi que la persévérance et la réussite scolaires**

**Action 20 Favoriser la concertation en matière d'accès des femmes aux métiers non traditionnels et de mixité des professions**

Le Comité interministériel pour l'accès et le maintien des femmes dans les métiers traditionnellement masculins s'est réuni à cinq reprises en 2014-2015. De plus, le Secrétariat à la condition féminine a soutenu trois études ou projets afin de cibler les actions pour améliorer et pour consolider la place des femmes dans les métiers traditionnellement masculins :

- Un projet de modélisation, de concertation et de partenariat intitulé *Vers la mixité en emploi au Québec*, réalisé par le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail et déposé à l'automne 2014;
- Une étude de faisabilité déposée à l'hiver 2015, pour une évaluation de l'efficacité de la *Mini-trousse d'Élla Lafflamme* pour lutter contre la persistance des stéréotypes de genre dans la formation des intérêts vocationnels des élèves au primaire;
- Une étude sur la ségrégation professionnelle déposée à l'automne 2014.

**Objectif 5.1 Prévenir et contrer la violence conjugale et les agressions sexuelles**

**Action 84 Soutenir les activités de sensibilisation des groupes de femmes à l'occasion des Journées d'action contre la violence faite aux femmes**

En 2014-2015, le SCF a octroyé 55 345 \$ pour la réalisation de quatre projets soumis par le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale, la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, le Comité des 12 jours d'action et la Fédération des femmes du Québec. Ces subventions ont aidé ces organismes à réaliser leurs actions respectives, dont des activités soulignant le 25<sup>e</sup> anniversaire de la tragédie de la Polytechnique, des capsules vidéo, des pages Internet, des outils d'éducation populaire ainsi qu'une campagne dans les médias traditionnels et dans les médias sociaux.

**Objectif 6.1 Viser la parité de représentation dans les lieux de pouvoir**

**Action 93 Maintenir le programme À égalité pour décider**

Au terme d'un appel de projets lancé le 8 avril 2014, le SCF a financé 15 projets annuels en 2014-2015, un investissement totalisant 500 000 \$ visant à couvrir 13 des 17 régions du Québec. La moyenne d'investissement annuel est de 33 333 \$ par projet.

La diversité des organismes soutenus a contribué à joindre des femmes et des hommes venant d'horizons variés et à leur offrir des services adaptés à leur réalité et à celle de leur région. Plusieurs des projets ont notamment joint les jeunes, grâce à des actions diversifiées pour encourager leur engagement citoyen et pour lutter contre les stéréotypes sexistes. Enfin, deux des projets soutenus visaient plus particulièrement les femmes immigrantes et les femmes autochtones.

**Objectif 7 Promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes dans la gouvernance locale et régionale**

**Action 95 Favoriser la réalisation de projets régionaux en matière d'égalité entre les femmes et les hommes par la conclusion d'ententes avec des partenaires locaux et régionaux, notamment les conférences régionales des élus (CRE)**

En 2014-2015, une somme totalisant 1,2 million de dollars a été accordée par le SCF pour la réalisation des 21 ententes régionales en matière d'égalité entre les femmes et les hommes.

**Action 98 Maintenir les ententes de service avec le Réseau et les Tables de concertation en matière de condition féminine**

La mise en œuvre des ententes quadriennales (2011-2015) conclues avec les 17 tables de concertation en matière de condition féminine et avec le Réseau des tables régionales de groupes de femmes du Québec s'est poursuivie en 2014-2015. Ces ententes contribuent au déploiement régional de la politique gouvernementale en matière d'égalité entre les femmes et les hommes et du plan d'action qui en découle. En 2014-2015, une subvention de 20 000 \$ a été versée à chacun de ces 18 organismes, pour un investissement totalisant 360 000 \$.

<b>Objectif</b>	<b>Instrument de gouvernance 7</b>
<b>Action</b>	<b>Prix égalité 2015</b>

L'activité de reconnaissance du 8<sup>e</sup> Prix Égalité s'est tenue le 24 mars dernier. Créé en 2007, ce prix fait partie d'un des sept instruments de la gouvernance du plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015. Il contribue à faire rayonner des initiatives locales et régionales porteuses d'égalité à la grandeur du Québec. Ses catégories reflètent les grandes orientations de la politique gouvernementale en égalité : modèles et comportements égalitaires, égalité économique, conciliation travail-famille, santé, prévention de la violence ainsi que pouvoir et régions. En 2014-2015, les 18 projets finalistes provenaient de huit régions du Québec.

## Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes

<b>Objectif 1</b>	<b>Mettre en œuvre des projets intégrant l'analyse différenciée selon les sexes au sein des ministères et des organismes</b>
<b>Action 20</b>	<b>Prendre en considération l'ADS au moment de la mise en œuvre du <i>Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie</i></b>

L'analyse différenciée selon les sexes (ADS) a été intégrée à la *Politique québécoise de lutte contre l'homophobie* lancée en 2009. Le plan d'action qui en découle intègre l'ADS dans une majorité de mesures. À titre de responsable du suivi et de l'évaluation de la mise en œuvre du plan d'action de lutte contre l'homophobie, le Ministère veille à ce que les ministères et les organismes respectent leurs engagements en la matière.

En tout, il a été établi que l'ADS devait être intégrée à 33 actions sur 60. Au 31 mars 2015, cette approche a effectivement été appliquée à 97,0 % de ces actions. Ce résultat s'explique notamment par le fait que certaines des mesures prévues ne sont pas encore complétées.

<b>Objectif 1</b>	<b>Mettre en œuvre des projets intégrant l'analyse différenciée selon les sexes au sein des ministères</b>
-------------------	--

Pour sa part, le SCF coordonne la reddition de comptes du *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015*, réalisé par 18 ministères et organismes gouvernementaux engagés dans cette démarche.

Au 31 mars 2015, le degré moyen d'avancement du *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015* était de plus de 80 %, ce qui est conforme à l'objectif de départ qui était de réaliser 80 % des actions prévues. Il est aussi responsable de la mise en œuvre de quatre objectifs dont les résultats sont présentés ci-dessous.

<b>Objectif 2</b>	<b>Consolider l'offre de service</b>
-------------------	--------------------------------------

Le SCF répond aux besoins de formation des ministères, des organismes gouvernementaux, des conférences régionales des élus et des grandes villes, pour assurer l'intégration dans leurs pratiques de l'analyse différenciée selon les sexes. Ainsi, en 2014-2015, 88 personnes ont suivi une formation en ligne.

### **Objectif 3 Soutenir les ministères et les organismes dans une approche facilitant la systématisation de l'ADS**

En 2014-2015, le SCF a soutenu la réalisation d'une recherche-action au ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, en vue de l'intégration de l'ADS dans les pratiques ministérielles.

### **Objectif 4 Consolider la structure de gouvernance**

À titre de coordonnateur du dossier à l'échelle gouvernementale, le SCF a tenu deux rencontres du comité interministériel composé du personnel professionnel.

De plus, 65 nouveaux tableaux de données sexuées (données présentant les différences entre la situation des femmes et celle des hommes) ont été intégrés et 53 tableaux de données sexuées ont été mis à jour dans la Banque de données des statistiques officielles sur le Québec, dans le cadre de l'entente entre l'Institut de la statistique du Québec et le SCF. Plusieurs ministères et organismes gouvernementaux contribuent à la production de ces données portant sur différents aspects comme le travail et la rémunération, l'immigration, l'éducation et les milieux de garde.

### **Objectif 5 Assurer le rayonnement de l'ADS**

La promotion de la formation sur l'ADS a pris la forme d'une campagne à relais à travers des envois courriel ciblés et l'offre d'outils électroniques promotionnels auprès des partenaires du SCF et des villes de 100 000 habitants et plus.

Une étude évaluative de l'implantation de l'ADS est en voie de réalisation dans quatre ministères.

## **La Politique de financement des services publics**

Rendue publique par le gouvernement au budget 2009-2010, la *Politique de financement des services publics* vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à assurer la pérennité et l'accessibilité des services de l'État. En vertu de cette politique, le Ministère est tenu de rendre compte de la tarification des biens et services qu'il offre à la population et aux entreprises.

En 2013-2014, le Ministère s'était donné comme premières lignes directrices de revoir en profondeur sa tarification, en vue de l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile en janvier 2016. En 2014-2015, il a poursuivi ses travaux pour évaluer le coût des prestations, pour simplifier la grille tarifaire et pour proposer des modifications au règlement concernant le *Tarif des frais judiciaires en matière civile et des droits de greffe* et le *Tarif des frais judiciaires applicables au recouvrement des petites créances*.

#### **POUR LES BIENS ET SERVICES ACTUELLEMENT TARIFÉS**

Le Ministère facture principalement des frais pour la tenue des registres publics sous sa gouverne et pour les activités judiciaires et pénales. Différentes lois les encadrent, notamment la Loi sur les tribunaux judiciaires, la Loi sur les bureaux de la publicité des droits, le Code de procédure civile et le Code de procédure pénale. Le tableau suivant présente les informations concernant la tarification pour l'année 2014-2015.

#### **POUR LES NOUVEAUX BIENS ET SERVICES**

En 2014-2015, il n'y a pas eu de nouveaux biens et services au Ministère 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 2015, car leur recension n'était pas terminée.

## Biens et services assujettis à la Politique de financement des services publics pour l'année 2014-2015

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 (000 \$)	31 904,9	592,5	4,8	156,6	18,0	35 534	34 059
Coûts des biens et services (000 \$)	15 890,2	696,7	130,9	1 054,5	188,8	113 843	102 492
Niveaux de financement 2014-2015	100 %	85,0 %	3,7 %	14,9 %	9,5 %	31,2 %	33,2 %
Niveaux de financement 2013-2014	100 %	84,4 %	4,6 %	11,4 %	6,2 %	29,7 %	33,9 %
Méthode de fixation des tarifs	Marché, autres juridictions	Prix de revient	Décision administrative	Marché, autres juridictions	Marché, autres juridictions	Décision administrative	
Cibles de financement visées	100 %	100 %	100 %	0 %	100 %	n/d	n/d
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 1 <sup>er</sup> janvier conformément à l'article 83,3 de la Loi sur l'administration financière						

Selon la *Politique de financement des services publics* du gouvernement du Québec mise à jour 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.

Les services rendus par le Registre des lobbyistes sont des biens publics purs financés par le Fonds des registres, comme le prévoit l'article 32.1 de la Loi sur le ministère de la Justice. Tous les autres services rendus par les autres registres ont été considérées comme étant des « biens privés » devant être financés par une tarification à l'utilisateur.

Les tarifs du RDPRM ont été établis en 1999 et, outre l'indexation annuelle prévue, ils n'ont jamais été augmentés depuis. Toutefois, grâce à un contrôle des coûts visant une amélioration constante de ses processus et une utilisation optimale des technologies de l'information, le RDPRM réussit à dépasser son objectif d'autofinancement.

Quant au service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG), il est difficile d'en assurer l'autofinancement complet, étant donné qu'il est rendu principalement aux ministères et organismes.

Pour sa part, le registre des commissaires à l'assermentation n'a pas atteint ses objectifs de financement en 2014-2015. Malgré une révision tarifaire récente, le volume d'activité à la baisse a généré moins de revenus que prévu.

En outre, les données permettent de constater que le registre des lettres patentes foncières ne fait pas ses frais. Cette situation s'explique par le fait que le tarif exigé n'a pas été revu depuis 1989 et qu'il ne couvre pas les coûts de ce service. Signalons que le volume d'activité de ce registre demeure 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, les tarifs de l'ensemble des domaines d'activité du Fonds des registres sont indexés le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année depuis 2011, en vertu des dispositions de la Loi sur l'administration financière.

## Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2015
<p>Mettre en place les mesures en vue d'améliorer les délais de règlement sur lesquels il peut agir;</p>	<p>En juin 2013, le Ministère a instauré une table de concertation en matière pénale regroupant des représentants du ministère de la Justice, de la Cour du Québec, du DPCP, du ministère de la Sécurité publique, de l'Autorité des marchés financiers et de l'Agence du revenu du Québec; trois rencontres ont été tenues en 2014-2015.</p> <p>De plus, en collaboration avec ses partenaires, il a procédé à l'élaboration et au suivi d'indicateurs de gestion pour suivre l'évolution du traitement des dossiers en matière pénale. Les principaux indicateurs établis sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nombre de dossiers ouverts et actifs;</li> <li>• le nombre de causes entendues et terminées.</li> </ul> <p>Enfin, la Cour du Québec a amorcé les démarches en vue de la constitution d'une nouvelle division des dossiers spéciaux en matière pénale, dans la foulée d'une mesure annoncée dans le budget 2014-2015 et pour augmenter le traitement judiciaire des dossiers pénaux.</p>
<p>Conseiller le gouvernement sur les moyens à mettre en place pour permettre une appréciation du processus qui vise le respect des lois comportant des dispositions pénales;</p>	<p>Le Ministère a poursuivi son analyse, en vue de conseiller le gouvernement sur les meilleurs moyens à mettre en place pour permettre une appréciation du processus qui vise le respect des lois comportant des dispositions pénales.</p> <p>De plus, le Ministère a continué de jouer son rôle-conseil auprès des autres ministères responsables des modifications législatives qui les concernent, notamment à l'égard des modifications sur le type d'infractions pénales et sur les amendes prévues.</p>
<p>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;</p> <p>Intégrer dans ses méthodes de travail les pratiques reconnues en matière de recouvrement, notamment pour améliorer la démarche de perception et pour s'assurer qu'elle est suivie par les percepteurs afin d'optimiser le recouvrement;</p> <p>Améliorer la reddition de comptes, notamment en documentant l'évaluation de la performance par l'utilisation d'indicateurs pertinents pour mesurer les activités importantes en matière pénale sous sa responsabilité.</p>	<p>En 2013-2014, le Ministère avait amorcé l'élaboration d'un plan d'action. Toutefois, son implantation prévue en 2014-2015 a été retardée, compte tenu de l'augmentation du volume des activités relatives aux infractions jumelée aux mesures de gel d'embauche et de contrôle des dépenses.</p>

## ANNEXE 1

# LES ORGANISMES RELEVANT DE LA MINISTRE DE LA JUSTICE

Au 31 mars 2015, 10 organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité de la 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.cdpcj.qc.ca](http://www.cdpcj.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](http://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 membres 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](http://www.cja.gouv.qc.ca)

### **LE CONSEIL DU STATUT DE LA FEMME (CSF)**

Le Conseil du statut de la femme conseille la ministre et le gouvernement du Québec sur tout sujet lié à l'égalité et au respect des droits et du statut de la femme.

[www.csf.gouv.qc.ca](http://www.csf.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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://www.taq.gouv.qc.ca)**

RAPPORT ANNUEL  
DE GESTION  
2014 • 2015

*Bureau des infractions et amendes*



# LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ASSOCIÉ

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* du Bureau des infractions et amendes (BIA).

Ce rapport décrit fidèlement la mission du BIA, ses responsabilités et les services offerts. De plus, il rend compte de l'utilisation des ressources humaines et financières ainsi que du volume des activités et des services. Enfin, il fait état des résultats atteints au regard de son *Plan d'action 2014-2015*, dont les objectifs découlent des indicateurs figurant à sa convention de performance et d'imputabilité.

Pour garantir l'atteinte des objectifs de son plan d'action, le BIA a consolidé ses outils d'information, de reddition de comptes et de suivi budgétaire.

L'année 2014-2015 a été marquée par une hausse importante des activités, notamment pour le nombre de rapports d'infraction, de jugements et de communications en provenance de la clientèle. Malgré cela, le BIA a atteint la majorité de ses cibles dans le respect de son cadre financier.

Ces résultats témoignent de notre souci constant de favoriser l'accès à la justice et d'optimiser l'utilisation de nos façons de faire pour offrir des services de grande qualité. Ils portent également les fruits de la mobilisation des membres de notre équipe, et je tiens à remercier chaleureusement toutes ces personnes pour leur exceptionnelle contribution.



**Jacques Vachon**

Directeur général associé

Québec, 4 septembre 2015



# TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction .....	99
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne .....	101
Les faits saillants .....	103
<b>L'organisation</b> .....	105
La mission .....	105
La clientèle .....	105
Les services .....	106
<b>Les ressources disponibles et leur utilisation</b> .....	107
L'effectif .....	107
Le budget .....	108
Les revenus et les recettes .....	109
Le volume des activités .....	109
<b>Les résultats atteints au regard du <i>Plan d'action 2014-2015</i> du BIA</b> .....	113
<b>ORIENTATION 1</b>	
Promouvoir et faciliter l'accès à la justice et au droit pour le citoyen .....	113
<b>ORIENTATION 2</b>	
Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen .....	115
<b>ANNEXE</b>	
Indicateurs de la <i>Convention de performance et d'imputabilité</i> (CPI) exclus de la reddition de comptes 2014-2015 .....	117



# LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette déclaration confirme l'exactitude, l'intégralité et la présentation adéquate des résultats et de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2014-2015* du BIA et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

Afin de m'assurer de l'atteinte des objectifs et de la fiabilité de l'information et des résultats, j'ai maintenu, en collaboration avec les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information 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 2015.



**M. Jacques Vachon**  
Directeur général associé

Québec, le 4 septembre 2015

Les membres du comité de la direction du BIA au 31 mars 2015 :

**M<sup>me</sup> Marie-Andrée Allard**  
Directrice de la gestion des infractions

**M<sup>me</sup> Céline Dufresne**  
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 2014-2015* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2015. 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 2014-2015* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.



**Francine Asselin, CPA, CA**

Directrice de la vérification interne

Québec, le 4 septembre 2015



# LES FAITS SAILLANTS

Cette section décrit les réalisations les plus marquantes du BIA au cours de 2014-2015. Elle présente également les situations ayant eu une incidence importante sur ses activités.

## **ÉCHANGE ÉLECTRONIQUE DES DOSSIERS AVEC LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC ET NOUVELLE AUTOROUTE 30**

Afin d'améliorer la performance et pour diminuer le délai de traitement électronique des dossiers, le BIA a achevé les travaux pour assurer l'échange électronique des dossiers en provenance du contrôle routier de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et de Nouvelle Autoroute 30.

## **LUTTE CONTRE L'ÉVASION FISCALE ET LE TRAVAIL AU NOIR**

Le BIA a collaboré avec la Commission de la construction du Québec (CCQ), la Régie du bâtiment du Québec et le DPCP pour le traitement prioritaire des infractions visées par la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir dans l'industrie de la construction (ACCES construction – Actions concertées pour contrer les économies souterraines dans le secteur de la construction).

## **NOUVEAU CODE DE PROCÉDURE CIVILE**

Le BIA a participé aux travaux préparatoires concernant l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile prévue en janvier 2016, en vue de moderniser notre justice civile et de la rendre plus accessible aux citoyens. Ces nouvelles dispositions auront 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**

Le BIA a instauré des processus d'incarcération en matière criminelle dans les districts judiciaires d'Alma, de Roberval et de Trois-Rivières. Cette procédure est utilisée comme recours ultime pour l'exécution des jugements. De plus, le processus d'emprisonnement en matière pénale a été amorcé dans les districts judiciaires d'Alma et de Roberval, à titre d'ultime recours en vue d'assurer l'exécution des jugements.

## **AUGMENTATION DE LA PERFORMANCE, DE LA VOLUMÉTRIE ET DES DOSSIERS TRAITÉS**

En 2014-2015, le BIA a atteint ses cibles de contrôle des dépenses et plusieurs objectifs de son plan d'action. Ainsi, il a traité un plus grand nombre de constats d'infraction et exécuté plus de jugements, tout en réduisant ses dépenses de 1,6 million de dollars en 2014-2015. L'augmentation de la volumétrie a été constatée dans les secteurs suivants :

- Une hausse de plus de 50 % du nombre de rapports d'infraction reçus et du nombre de constats généraux délivrés par le BIA;
- Une augmentation de 10,5 % des jugements reçus et de plus de 6 % des jugements traités;
- Une hausse de près de 9 % des appels téléphoniques reçus;
- Une augmentation de plus de 20 % des demandes de divulgation de la preuve.

Toutefois, l'augmentation de la volumétrie a engendré une hausse des dossiers en attente de traitement, entraînant un allongement des délais de traitement pour certains types de constat ainsi que pour les jugements à exécuter.



# 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. Conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2014-2015 a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le BIA effectue sa reddition de comptes. Pour leur part, les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du BIA 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 associé du BIA est réalisée par le dépôt 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 2014-2015.

Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale du Québec, devant laquelle la ministre de la Justice du Québec 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 DPCP, 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 la gestion des infractions et l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire ainsi qu'à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État. Pour y parvenir, 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, 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 clientèle : les citoyens et les mandants.

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

Par ailleurs, le BIA compte près de 275 mandants, tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la Société de l'assurance automobile du Québec, 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.) ainsi que des rapports d'infraction.

De plus, à titre de mandataire, le BIA participe à la mise en œuvre des ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement d'infractions pénales devant les cours municipales. Le BIA assure également le traitement de 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;
- mise en œuvre de l'un ou l'autre des moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale par le percepteur des amendes lors de l'expiration des délais de paiement :
  - entente de paiement;
  - saisie;
  - transmission d'un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ, lors d'un jugement découlant d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
  - travaux compensatoires;
  - demande d'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);
- renseignements 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

Pour mener à bien sa mission, le BIA s'appuie sur ses ressources humaines. Au 31 mars 2015, le BIA disposait d'un effectif total autorisé de 192 ETC.

### Répartition de l'effectif par direction au 31 mars 2015

SECTEUR	2013-2014			2014-2015		
	NOMBRE D'EMPLOYÉS		EFFECTIF UTILISÉ	NOMBRE D'EMPLOYÉS		EFFECTIF UTILISÉ
	RÉGULIER	OCCASIONNEL		RÉGULIER	OCCASIONNEL	
Direction générale	6	0	6,22	6	0	5,96
Gestion des infractions	47	21	63,99	45	22	61,16
Soutien aux opérations	36	11	44,73	37	11	45,23
Perception des amendes	61	23	81,45	59	15	73,62
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>55</b>	<b>196,39</b>	<b>147</b>	<b>48</b>	<b>185,97</b>

### Répartition de l'effectif par corps d'emploi au 31 mars 2015

CATÉGORIE D'EMPLOI	2013-2014		2014-2015	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS	%	NOMBRE D'EMPLOYÉS	%
Encadrement	10	5,0	10	5,0
Professionnel et juriste	12	6,0	12	6,0
Technicien	119	58,0	108	56,0
Personnel de bureau	64	31,0	65	33,0
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100,0</b>	<b>195</b>	<b>100,0</b>

Dans le cadre des mesures de contrôle des dépenses mises en place par le gouvernement, les effectifs du BIA sont passés de 205 à 195 personnes en 2014-2015.

## Le budget

### Budget et dépenses par secteur

SECTEUR	2013-2014	2014-2015		ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)	VARIATION
	DÉPENSES RÉELLES <sup>1</sup>	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ <sup>2</sup>	DÉPENSES RÉELLES <sup>3</sup>		
	(000 \$)				
Direction générale	512	421	502	(10)	(2,0)
Gestion des infractions	2 590	2 613	2 656	66	2,6
Soutien aux opérations	4 265	3 229	3 187	(1 078)	(25,3)
Perception des amendes	4 169	3 468	3 600	(569)	(13,7)
<b>Total</b>	<b>11 536</b>	<b>9 731</b>	<b>9 945</b>	<b>(1 591)</b>	<b>(13,8)</b>
Immobilisations	322	2 379	237	(85)	(26,4)
<b>Total</b>	<b>11 858</b>	<b>12 110</b>	<b>10 182</b>	<b>(1 676)</b>	<b>(14,1)</b>
Créances douteuses	8 152	5 000	2 513	(5 639)	(69,2)

### Budget par catégorie de dépenses

CATÉGORIE DE DÉPENSES	2013-2014	2014-2015		ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)	VARIATION
	DÉPENSES RÉELLES <sup>1</sup>	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ <sup>2</sup>	DÉPENSES RÉELLES <sup>3</sup>		
	(000 \$)				
Rémunération	8 669	7 260	7 866	(803)	(9,3)
Fonctionnement <sup>4</sup>	2 867	2 471	2 079	(788)	(27,5)
Immobilisations	322	2 379	237	(85)	(26,4)
<b>Total</b>	<b>11 858</b>	<b>12 110</b>	<b>10 182</b>	<b>(1 676)</b>	<b>(14,1)</b>
Créances douteuses	8 152	5 000	2 513	(5 639)	(69,2)

1. Ces données proviennent des comptes publics 2013-2014.

2. Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.

3. Il s'agit de données préliminaires.

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

Les variations entre les dépenses de l'exercice 2013-2014 et celles de 2014-2015 sont attribuables principalement aux éléments suivants : le transfert permanent d'un budget de 500 k\$ à une autre unité du Ministère pour l'entretien de systèmes informatiques, la diminution du recours aux heures supplémentaires, dont la dépense est passée de 466,5 k\$ à 210,5 k\$ ainsi que les efforts du BIA pour répondre à la demande gouvernementale de contrôle des dépenses liées à la rémunération, à la formation et aux frais de déplacement.

## Les revenus et les recettes

Les revenus et les recettes présentés dans ce rapport correspondent à l'ensemble des sommes dues à l'État ou recouvrées au cours de l'exercice financier. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 \$ et plus aux fins de non-réalisation de revenus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

### Revenus et recettes (en millions de dollars)

ÉLÉMENT	AU 31 MARS			VARIATION 2014/2015	
	2013	2014	2015	M\$	%
Revenus	140,3	147,2	140,2	(7,0)	(4,8)
Recettes	121,9	125,9	122,0	(3,9)	(3,1)
Ratio recettes/revenus (%)	86,9 %	85,5 %	87,0 %		

Malgré l'augmentation du nombre de dossiers reçus, les revenus et les recettes ont diminué respectivement de 7 M\$ et de 3,9 M\$ par rapport au 31 mars 2014. Cette diminution est principalement attribuable à des délais plus longs dans les opérations de saisie des constats d'infraction, ce qui nécessitera le report en 2015-2016 de l'inscription des revenus et de la réalisation des recettes.

## Le volume des activités

### LES INFRACTIONS<sup>1</sup>

#### Volume des activités relatives aux infractions

ACTIVITÉ	2012-2013	2013-2014	2014-2015	VARIATION 2013-2014/2014-2015	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
<b>Constats d'infraction reçus</b>	<b>290 059<sup>2</sup></b>	<b>294 712<sup>2</sup></b>	<b>291 768</b>	<b>(2 944)</b>	<b>(1,0)</b>
<b>Rapports d'infraction reçus</b>					
• Version papier	77 857	67 082	71 299	4 217	6,3
• Version électronique <sup>3</sup>	64 483	101 475	184 160	82 685	81,5
<b>Total des rapports d'infraction reçus</b>	<b>142 340</b>	<b>168 557</b>	<b>255 459</b>	<b>86 902</b>	<b>51,6</b>
<b>Total des constats et des rapports d'infraction reçus</b>	<b>432 399</b>	<b>463 269</b>	<b>547 227</b>	<b>83 958</b>	<b>18,1</b>
<b>Constats d'infraction délivrés par le BIA</b>	<b>132 898</b>	<b>154 734</b>	<b>232 299</b>	<b>77 565</b>	<b>50,1</b>
<b>Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec<sup>4</sup></b>	<b>141 807</b>	<b>164 136</b>	<b>164 028</b>	<b>(108)</b>	<b>(0,1)</b>

1. Pour mieux refléter la réalité opérationnelle, le BIA a apporté des changements à la façon de présenter le volume d'activités en matière d'infractions. Le rapport annuel fait dorénavant la distinction entre les rapports d'infraction généraux reçus sur support papier et ceux reçus de façon électronique.

2. Ces données ont fait l'objet d'un changement de méthode de calcul (des nouvelles requêtes).

3. En provenance principalement des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

4. Ces données ont fait l'objet d'un redressement pour tenir compte uniquement des transferts qui font l'objet d'un plaidoyer de non-culpabilité ou de l'absence de plaidoyer.

L'année 2014-2015 a été marquée par une augmentation considérable de plus de 18 % du volume total d'activités en matière d'infractions. Le nombre de constats portatifs est demeuré sensiblement le même, mais le nombre de rapports d'infraction généraux a augmenté de 51,6 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'infractions relatives aux cinémomètres photographiques, aux systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges (radars photo) ainsi que par l'augmentation des dossiers reçus de la CCQ.

Par conséquent, le nombre de constats d'infraction généraux délivrés par le BIA a connu une hausse importante de 50,1 % comparativement à l'année précédente.

Pour sa part, le nombre de dossiers transférés à la Cour du Québec pour jugement est demeuré stable.

## LES JUGEMENTS REÇUS

### Volume des dossiers en perception

CATÉGORIE	JUGEMENT ENTRAÎNANT LA CONDAMNATION À UNE AMENDE				
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	VARIATION 2013-2014/2014-2015	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
<b>Pénal</b>					
Provenant de la Cour du Québec	177 705	171 478	167 985	(3 493)	(2,0)
Provenant des cours municipales <sup>1</sup>	16 313	17 747	18 270	523	2,9
<b>Sous-total – pénal</b>	<b>194 018</b>	<b>189 225</b>	<b>186 255</b>	<b>(2 970)</b>	<b>(1,6)</b>
<b>Criminel</b>					
Provenant de la Cour du Québec	29 981	38 052	64 879	26 827	70,5
<b>TOTAL</b>	<b>223 999</b>	<b>227 277</b>	<b>251 134</b>	<b>23 857</b>	<b>10,5</b>

1. Ces données ont été modifiées pour tenir compte uniquement des jugements qui sont transférés au BIA après le délai de 60 jours prévu à l'entente-cadre.

Pour l'exercice financier 2014-2015, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a augmenté de 10,5 % par rapport à l'exercice précédent. Cette variation est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de jugements provenant de la Cour du Québec en matière criminelle.

## LES JUGEMENTS FERMÉS

### Volumétrie des jugements fermés

CATÉGORIE	JUGEMENTS FERMÉS				
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	VARIATION 2013-2014/2014-2015	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
<b>Pénal</b>					
Provenant de la Cour du Québec	179 067	166 803	170 281	3 478	2,1
Provenant des cours municipales	14 036	15 304	16 240	936	6,1
<b>Sous-total – pénal</b>	<b>193 103</b>	<b>182 107</b>	<b>186 521</b>	<b>4 414</b>	<b>2,4</b>
<b>Criminel</b>					
Provenant de la Cour du Québec	28 432	31 428	40 728	9 300	29,6
<b>Total</b>	<b>221 535</b>	<b>213 535</b>	<b>227 249</b>	<b>13 714</b>	<b>6,4</b>

Les activités en matière d'exécution des jugements ont permis de fermer 13 714 jugements de plus en 2014-2015 comparativement à 2013-2014. Pour qu'un jugement soit considéré comme fermé, il doit avoir un solde nul ou avoir été fermé administrativement. En ce qui concerne les jugements provenant des cours municipales, ils sont transférés au BIA pour exécution en vertu de l'entente-cadre convenue avec les cours municipales.

## LES SERVICES À LA POPULATION

### Appels téléphoniques reçus et traités au centre contact clients et aux bureaux régionaux

ÉLÉMENT	2012-2013	2013-2014	2014-2015	VARIATION 2013-2014/2014-2015	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
<b>Centre contact clients</b>					
Appels reçus	215 837	230 164	247 765	17 601	7,6
Appels traités	210 283	222 356	237 967	15 611	7,0
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus	97,3%	96,5%	96,0%	-----	(0,5)
Moyenne quotidienne d'appels traités	855	893	960	67	7,5
<b>Bureaux régionaux</b>					
Appels reçus	160 637	162 861	179 969	17 108	10,5
Appels traités	152 281	154 364	165 156	10 792	7,0
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus	94,8%	94,8%	91,8%	-----	(3,0)
Moyenne quotidienne d'appels traités	612	620	666	46	7,4
<b>Total</b>					
Appels reçus	376 474	393 025	427 734	34 709	8,8
Appels traités	362 564	376 720	403 123	26 403	7,0

En 2014-2015, le centre contact client et les bureaux régionaux ont répondu à 94,3 % des appels reçus, ce qui représente une amélioration de 7 % de la productivité par rapport à l'an dernier. Ainsi, ils ont traité 26 403 appels de plus que l'année précédente, tout en utilisant un nombre de ressources équivalent. La hausse du nombre d'appels est principalement attribuable à l'augmentation du nombre des constats d'infraction signalés par les cinémomètres photographiques et par les systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges ainsi qu'à l'augmentation du nombre de jugements criminels comportant une amende.



# LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU PLAN D'ACTION 2014-2015 DU BIA

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2014-2015 ont été déterminés en fonction des orientations stratégiques du Ministère ainsi que des engagements du BIA inscrits dans sa *Convention de performance et d'imputabilité* et dans son *Plan d'action 2014-2015*. Certains des indicateurs suivants 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

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
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 <sup>1</sup>	CIBLE (%)	80	80	80
	RÉSULTAT (%)	92,0	84,9	81,8

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

Le BIA a dépassé sa cible d'accessibilité téléphonique. Ainsi, son personnel a répondu à 202 730 appels dans un délai de 2 minutes, ce qui représente 4 518 appels traités de plus que la cible prévue. Le pourcentage d'appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes est passé de 84,9 % à 81,8 %, une situation attribuable à la hausse du nombre d'appels.

Les autres mandats du service ont été maintenus ou améliorés, notamment :

- répondre aux demandes de divulgation de la preuve dans un délai moyen de 30 jours : 13 642 demandes ont obtenu une réponse dans un délai moyen de 27,9 jours;
- numériser les 31 682 courriels et télécopies reçus, soit 4,5 % de plus qu'en 2013-2014;
- répondre aux correspondances reçues;
- assurer des services de qualité grâce à la formation continue offerte aux préposés.

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits au SGIPA <sup>1</sup>	CIBLE (JOURS)	30	30	30
	RÉSULTAT (JOURS)	30,9	27,9	27,9

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

En 2014-2015, le BIA a traité 13 642 demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction, soit 2 342 de plus que l'année précédente. Comparativement à la dernière année financière, le délai de traitement de ces demandes s'est maintenu. Ainsi, il est toujours sous la cible établie à 30 jours, grâce à la formation donnée à plusieurs préposés pour parfaire leurs connaissances.

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

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Pourcentage des paiements effectués par Internet et par la réponse vocale interactive	CIBLE (%)	15	20	21
	RÉSULTAT (%)	18,6	21,4	22,3

Le pourcentage d'utilisation des services de paiement par Internet et par réponse vocale interactive est passé de 21,4 % en 2013-2014 à 22,3 % en 2014-2015. Cette augmentation de 0,9 % est le résultat des efforts déployés 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. Par conséquent, le service de réponse vocale interactive a augmenté de 45,1 % en 2014-2015.

En mars 2015, pour améliorer l'offre de services en ligne, le BIA a rendu disponibles quatre nouveaux formulaires sur son site Internet : *Transmission d'un plaidoyer*, *Demande de divulgation de la preuve*, *Demande d'une copie de constat d'infraction* et *Changement d'adresse pour le Bureau des infractions et amendes*.

## ORIENTATION 2

Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service 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

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
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	CIBLE (%)	83	83	83
	RÉSULTAT (%)	68,3	42,3	68,4

En 2014-2015, 68,4 % des constats d'infraction requérant un jugement ont été transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours, contre 42,3 % l'année précédente. Cette amélioration importante s'explique principalement par le retour à la normale à la suite des travaux de mise en place du greffe virtuel. Ainsi, le délai moyen pour le traitement de ces constats a été réduit, passant de 108 jours en 2013-2014 à 100 jours en 2014-2015.

#### Objectif 2.1.2 Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé <sup>1</sup> a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception <sup>2</sup> au BIA	CIBLE (%)	85	85	85
	RÉSULTAT (%)	86,6	85,3	84,1

1. Les résultats fixés correspondent à :
  - une entente de paiement respectée ou à 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.
2. Date de création du mémoire de frais.

#### Objectif 2.1.3 Favoriser la réduction de l'inventaire des jugements à traiter

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière	CIBLE (%)	>100	>100	>100
	RÉSULTAT <sup>1</sup> (%)	98,9	94,0	90,5

1. Ces données ont fait l'objet d'un redressement pour tenir compte d'une nouvelle requête.

En 2014-2015, les cibles prévues n'ont pas pu être atteintes relativement à l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence (objectif 2.1.2) ainsi que pour la réduction de l'inventaire des jugements (objectif 2.1.3). Plusieurs facteurs expliquent ce résultat :

- l'augmentation du nombre de jugements reçus par le BIA, soit près de 24 000 jugements de plus que l'année précédente, ce qui représente une augmentation de 10,5 %;
- l'augmentation du nombre d'appels traités dans les bureaux régionaux, soit environ 11 000 appels téléphoniques de plus que l'an dernier;
- la diminution du nombre de percepteurs affectés à l'exécution des jugements par rapport à l'année précédente, notamment en raison de l'affectation de certaines ressources aux travaux préparatoires concernant la mise en œuvre du nouveau Code de procédure civile prévue en 2016.

Malgré cela, le BIA a fermé 6,4 % plus de jugements en 2014-2015 qu'en 2013-2014.

#### Objectif 2.1.4 Limiter la dépense pour créances douteuses

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des 4 dernières années	<b>CIBLE (%)</b>	4,1	5,0	5,0
	<b>RÉSULTAT (%)</b>	5,0	6,1	1,8

La dépense pour créances douteuses pour l'exercice 2014-2015 s'élève à 2,5 M\$. Elle représente 1,8 % de la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années, ce qui est inférieur à la cible prévue. Ce résultat est attribuable au fait qu'en 2014-2015, le Ministère a établi la dépense pour créances douteuses à partir d'une nouvelle méthode de calcul qui tient compte du taux de perception réel des créances au cours des dernières années.

#### Objectif 2.1.5 Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

INDICATEUR		2012-2013	2013-2014	2014-2015
Rapport entre les recettes <sup>1</sup> et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	<b>CIBLE</b>	15,3	15,3	15,3
	<b>RÉSULTAT</b>	14,7	14,4	15,4
Rapport entre les recettes <sup>1</sup> et les ETC utilisés	<b>CIBLE (\$)</b>	615 000	655 000	655 000
	<b>RÉSULTAT (\$)</b>	662 333	640 853	655 946

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.

Les ratios de productivité ont connu une amélioration en 2014-2015. Les efforts mis en place pour réduire les dépenses de rémunération ont eu un effet positif sur la productivité du BIA.

## ANNEXE

# INDICATEURS DE LA *CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ* (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2014-2015

### SERVICES À LA CLIENTÈLE

Pourcentage des accès par téléphone et par Internet pour effectuer un paiement ou pour demander un renseignement, comparativement aux accès par courrier ou au comptoir

### FINANCIER

Coût unitaire par dollar perçu

---

Rapport comptes débiteurs/revenus

---

Rapport recettes/revenus

---

Taux annualisé de règlement  
(recettes + valeurs des règlements non pécuniaires) / (comptes débiteurs au début de la période + revenus de l'année)

---

Taux annualisé de règlement/revenus  
(recettes + valeurs des règlements non pécuniaires) / (revenus de l'année)

---

Valeur des comptes débiteurs

---

Valeur de la provision pour mauvaises créances

---



[justice.gouv.qc.ca](http://justice.gouv.qc.ca)

AU QUÉBEC  
LA JUSTICE  
*est à votre  
service*