



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2016
2017

Ministère de la Justice

RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT

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

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

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

Photographie de la sous-ministre : Photographe Louise Leblanc

Graphisme : CORSAIRE | Design | Communication | Web

ISBN : 978-2-550-79438-7 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-79439-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2017

© Gouvernement du Québec

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

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2016
2017

Ministère de la Justice

Ministère de la Justice

pages i à xix et pages 1 à 83

Bureau des infractions et amendes

pages 85 à 110



LE MESSAGE DE LA MINISTRE

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

Monsieur le Président,

Je suis heureuse de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* du ministère de la Justice du Québec. Ce document fait état des grandes réalisations que les équipes du Ministère ont menées à bien au cours de la dernière année.

Ces actions ont été réalisées en accord avec les grands enjeux de notre plan stratégique 2015-2020, soit un meilleur accès à la justice et au droit pour les citoyens, une société juste et égalitaire pour tous et une organisation performante et collaboratrice favorisant l'innovation.

L'année 2016-2017 s'est d'ailleurs manifestement placée sous le signe de l'accès à la justice, avec des efforts majeurs du gouvernement et de ses partenaires pour répondre à l'enjeu des délais de traitement des dossiers en matière criminelle et pénale.

À cet effet, je tiens à souligner le déploiement de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale. L'investissement historique de 175,2 millions de dollars dans notre système de justice a notamment mené à la nomination de nouveaux juges ainsi qu'à l'ajout de salles d'audience et de personnel afin d'appuyer le système de justice.

Ces mesures s'ajoutent à la mise en œuvre du plan d'action 2016-2017, intitulé *Pour une justice en temps utile en matière criminelle et pénale*, réalisé par la Table Justice-Québec, une instance de concertation unique au pays qui regroupe les principaux acteurs du milieu du droit et de la justice au Québec. Le Ministère collabore ainsi activement à la transformation de la culture actuelle du système de justice en une culture d'efficience.

Parmi nos autres grandes réalisations, j'aimerais souligner l'adoption de la Loi modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives en matière d'adoption et de communication de renseignements. Cette loi modernise le droit en matière d'adoption et de tutelle pour mieux répondre aux réalités actuelles des Québécois et des Québécoises, y compris celles des communautés autochtones. En fait, nous nous sommes inspirés de traditions autochtones pour parfaire notre droit québécois. Une première au Québec.

De plus, nous avons lancé un plan d'action pour rendre les services du régime public d'indemnisation des victimes d'actes criminels plus efficaces et mieux adaptés aux besoins et aux réalités des victimes.

Je note également notre action auprès des personnes de minorités sexuelles. En effet, nous avons procédé au lancement du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2017 2022 ainsi qu'à l'adoption à l'unanimité de la Loi visant à renforcer la lutte contre la transphobie et à améliorer notamment la situation des mineurs transgenres. Du même souffle, nous avons modifié la Charte québécoise des droits et libertés de la personne afin d'y inclure une protection explicite contre la discrimination fondée sur l'identité ou l'expression de genre.

Enfin, le Ministère a poursuivi ses efforts de modernisation en dotant tous les palais de justice du Québec d'un service Internet sans fil et en proposant une expérience utilisateur améliorée et des contenus mieux vulgarisés dans son site Web. Ce dernier a d'ailleurs été mis en ligne en juin dernier.

Toutes ces réalisations contribuent à rendre notre système de justice plus accessible et plus efficace, et notre société plus égalitaire. Je salue l'engagement et le travail des employés du ministère de la Justice dans l'accomplissement de cette vision.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

La ministre de la Justice et
Procureure générale du Québec,

Stéphanie Vallée

Québec, septembre 2017



LE MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

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

Madame la Ministre,

Je suis heureuse de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* 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 2017, en fonction des orientations et des objectifs inscrits dans le Plan stratégique 2015-2020, des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens et en réponse aux exigences législatives et réglementaires. Il rend également compte de la mise en œuvre du Plan d'action 2016-2017 du Bureau des infractions et amendes.

Notre équipe a réalisé de nombreux projets au cours de la dernière année financière afin d'assurer aux citoyens un accès toujours plus facile à la justice, notamment par l'utilisation des nouvelles technologies. Nous avons également contribué à des dizaines de projets concernant la lutte contre l'homophobie, le soutien aux victimes d'actes criminels et la compréhension qu'ont les citoyens du système de justice, en lien avec sa mission.

La justice est appelée à se transformer au cours des prochaines années, et notre ministère sera en première ligne pour intégrer ces changements. Les actions dont nous rendons compte dans ce rapport sont autant de jalons que nous posons sur notre route pour assurer à tous une justice plus accessible, une société plus égalitaire et une organisation plus efficace.

Soyez assurée que l'équipe du Ministère mettra à contribution ses talents et son implication au service de l'organisation, afin qu'ensemble, nous atteignons nos objectifs.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

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

France Lynch

Québec, septembre 2017

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

ADS	analyse différenciée selon le sexe
BIA	Bureau des infractions et amendes
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CCC	Centre de communications avec la clientèle
CDM	conseil de direction du Ministère
CJP	centre de justice de proximité
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales
DPST	Dépôt des pièces sur support technologique (en matière pénale et aux petites créances)
DSC	Déclaration de services aux citoyens
ETC	équivalent temps complet
FAJ	Fonds Accès Justice
FAVAC	Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels
FDR	Fonds des registres
FRCP	Fonds relatif aux contrats publics
ICPG	Infrastructure à clés publiques gouvernementale
k \$	kilodollar (1 000 \$)
LGBT	personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans
LGCE	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
M \$	mégadollar (1 000 000 \$)
MJQ	ministère de la Justice du Québec
MSP	ministère de la Sécurité publique
MSSS	ministère de la Santé et des Services sociaux
PAJ-SM	Programme d'accompagnement Justice et Santé mentale
PDEIPH	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
PGML	processus de gestion des mandats législatifs
PRD	prévention et règlement des différends
RDPRM	Registre des droits personnels et réels mobiliers
RI	ressources informationnelles
s. o.	sans objet
SAAQ	Société d'assurance automobile du Québec
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
SEN	système d'enregistrement numérique
TI	technologies de l'information

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2016
2017

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
L'année 2016-2017 en quelques chiffres	xviii
Les faits saillants	1
La présentation du Ministère	4
Les résultats 2016-2017 au regard du Plan stratégique 2015-2020	7
Les résultats 2016-2017 au regard de la Déclaration de services aux citoyens	27
Les informations relatives aux activités judiciaires	35
L'utilisation des ressources	44
Les exigences législatives et gouvernementales	61
Annexe 1 – Les organismes relevant de la ministre de la Justice	81
Annexe 2 – Organigramme au 31 mars 2017	83

LA DÉCLARATION DE LA **SOUS-MINISTRE**

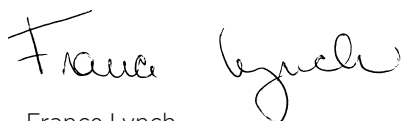
Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité de l'information et des données contenues dans le rapport annuel de gestion.

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

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* 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 2016-2017 au regard du Plan stratégique 2015-2020, 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 2017.

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



France Lynch

Québec, septembre 2017

Les membres du conseil de direction au 31 mars 2017 :

Chantal Couturier

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

Renée Madore

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

Jean-François Routhier

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

Marcel Boudreault

Directeur général des registres, des infractions et
amendes et des technologies

Dany Blanchette

Directeur général associé des ressources humaines

Marie-Claude Fontaine

Directrice de la gestion budgétaire, financière
et des contrats

Yan Paquette

Secrétaire général et directeur du Bureau
de la sous-ministre

Pierre Tessier

Directeur des communications

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame France Lynch
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 2016-2017* du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2017. 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 2016-2017* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,



Francine Asselin, CPA, CA
Québec, septembre 2017

L'ANNÉE 2016-2017 EN QUELQUES CHIFFRES

ACCÈS À LA JUSTICE



- Hausse annuelle de 1,9% du seuil d'admissibilité financière à l'aide juridique gratuite et moyennant une contribution en fonction de la hausse du salaire minimum.
- Attribution d'une aide financière totale de 1 M\$ dans le cadre du Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice. En tout, 34 projets ont été financés à même cette somme. Ils visent à améliorer la connaissance et la compréhension que les citoyens ont du droit ou du système de justice québécois, ainsi qu'à encourager leur utilisation par les citoyens.
- Offre de séances de médiation familiale gratuites à plus de 15 135 couples grâce au financement des honoraires des médiateurs par le Ministère. Cette aide se chiffre à 6,4 M\$, dont environ 2,5 M\$ proviennent de transferts du gouvernement du Canada.

SERVICES À LA POPULATION

- Offre de plus de 800 séances d'information de groupe sur la parentalité après la rupture à environ 13 500 citoyens.
- Traitement gratuit de 21 180 demandes d'information juridique par les 6 centres de justice de proximité (CJP). Depuis leur ouverture en 2010, les CJP ont traité 98 472 demandes d'information juridique au total. Les CJP sont financés par le Ministère à hauteur de 2,0 M\$ pour les dépenses d'activité.



VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

- Remise d'une aide financière totale de près de 21,8 M\$ à 23 organismes offrant de l'aide, de l'assistance et de l'orientation aux personnes touchées par un acte criminel. De cette somme, 19,3 M\$ servent au financement des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), notamment au CAVAC du Nunavik et au CAVAC cri (1 041 623\$).
- Grâce à ces investissements, ces organismes ont aidé plus de 90 000 victimes, parmi lesquelles plus de 63 500 ont été soutenues par les CAVAC.
- Attribution d'une aide financière totale de 1,5 M\$ dans le cadre du Programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels. Grâce à ce financement, des organismes ont réalisé 32 projets destinés aux victimes d'actes criminels, dont 4 projets propres aux autochtones (127 190\$).

LUTTE CONTRE L'HOMOPHOBIE ET LA TRANSPHOBIE

- Attribution de 550 500\$ à 30 organismes voués à la défense et à la promotion des droits des personnes des minorités sexuelles dans le cadre du programme Lutte contre l'homophobie.
- Octroi d'un financement complémentaire de 480 000\$ à 23 organismes qui viennent en aide aux personnes LGBT ou qui défendent leurs droits.
- Octroi de 25 000\$ à l'Université du Québec à Montréal pour le financement des activités régulières de la Chaire de recherche sur l'homophobie.

MILIEU AUTOCHTONE

- Remise d'une aide financière de 2 039 945 \$ pour soutenir les services parajudiciaires et le développement de modèles de justice communautaire ainsi que pour appuyer les initiatives des autorités politiques et associatives du milieu autochtone en matière de justice.

RÉDUCTION DES DÉLAIS EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE

Déploiement de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale¹

- Entrée en vigueur le 9 décembre 2016 de la Loi modifiant la Loi sur les tribunaux judiciaires. Celle-ci vise notamment à ajouter 16 juges à la Cour du Québec, 5 juges à la Cour supérieure et 2 juges à la Cour d'appel. En date du 31 mars 2017, 16 nouveaux juges ont été nommés à la Cour du Québec.
- Financement permanent de 2 juges suppléants dans le Nord-du-Québec.
- Réalisation de plusieurs démarches auprès du gouvernement du Canada pour la nomination des postes vacants et l'ajout de juges à la Cour supérieure et à la Cour d'appel.
- Embauche de 116 employés sur les 132 postes à pourvoir pour soutenir les services de justice, y compris le soutien à la magistrature, et 16 postes sont en dotation.
- Embauche de 27 employés sur les 47 postes à pourvoir au Bureau des infractions et amendes, et 15 postes sont en dotation.
- Ajout de 3 salles d'audience, dont une salle multifonctionnelle, au palais de justice de Montréal et 2 salles au palais de justice de Laval, soit une salle multifonctionnelle et une salle permettant la tenue de conférences de règlement à l'amiable. Ces nouvelles salles permettront d'augmenter le nombre de dossiers entendus annuellement par les cours et contribueront à diminuer les délais en matière criminelle et pénale. Au cours de la prochaine année, d'autres salles seront ajoutées, notamment dans le palais de justice de Gatineau.
- Mise en place du Bureau de coordination gouvernementale – Délais en matière criminelle et pénale le 9 janvier 2017 afin d'assurer un suivi de la mise en œuvre de la Stratégie d'action gouvernementale, d'appliquer une solution pérenne aux difficultés de délais touchant le système de justice et de mettre en œuvre les projets technologiques nécessaires à la modernisation de la justice.

Mise en œuvre du plan d'action 2016-2017 intitulé Pour une justice en temps utile en matière criminelle et pénale, réalisé par la Table Justice-Québec

Le Ministère a réalisé trois mesures sous sa responsabilité en 2016-2017, soit :

- Financer des services de négociation en vue du règlement des accusations ou de débats juridiques devant des juges à la retraite.
- Mettre en place un processus visant à mieux prévoir les besoins en matière de sécurité pour les salles d'audience au palais de justice de Montréal.
- Mettre en place un système de comparution par visioconférence entre l'établissement de détention de Montréal (Bordeaux) et le palais de justice de Montréal².

1. La Stratégie intègre également la mise en œuvre du plan d'action 2016-2017 de la Table Justice-Québec ainsi que les recommandations du rapport du Comité d'examen de la gestion des mégaprocès, présidé par Me Michel Bouchard. Pour assurer le déploiement de la Stratégie, le Ministère a créé une équipe de gestion de projet, soit le Bureau de coordination gouvernementale – Délais en matière criminelle et pénale.

2. En vue de réduire les retards et les autres problèmes associés au transport des prévenus, le Ministère a mis en place un nouveau système de comparution par visioconférence entre le palais de justice de Montréal et l'établissement de détention de Montréal. Par cette solution, tous les prévenus devant comparaître dans ce palais de justice peuvent effectuer leur première comparution devant la cour par visioconférence. De plus, les avocats ont un accès accru à leurs clients au moyen de visioparloirs, qui peuvent être utilisés pour la préparation des audiences à la cour. Le système de visio-comparution a également été étendu en décembre 2016 à l'établissement de détention de Rivière-des-Prairies, où des visioparloirs ont également été installés.

LES FAITS SAILLANTS

POUR RENDRE LA JUSTICE PLUS ACCESSIBLE



- En vue d'évaluer la satisfaction de la clientèle des centres de justice de proximité (CJP), le Ministère a mené un sondage auprès de 760 personnes qui ont fait appel à un des six CJP entre décembre 2015 et mai 2016. Selon ce sondage, plus de 80 % des répondants sont satisfaits des services que le CJP leur a rendus. De plus, près de 90 % recommanderaient le CJP à quelqu'un qui a besoin d'information juridique.
- Afin de poursuivre l'implantation des CJP, initiative qui répond à des priorités gouvernementales et stratégiques en matière d'accès à la justice, le 19 décembre 2016, la ministre de la Justice a annoncé l'implantation en 2017 de deux CJP, en Montérégie et au Nunavik. Le CJP de la Montérégie sera orienté sur la prévention et le règlement des différends (PRD), en cohérence avec les nouvelles dispositions du Code de procédure civile. Celui du Nunavik s'inscrit en réponse à de nombreux constats sur l'importance de sensibiliser davantage la population de cette région quant à ses droits, au processus judiciaire de même qu'aux services et aux recours disponibles.
- En novembre 2016, le Ministère a mis en ligne une nouvelle version de son formulaire interactif aux petites créances. Ce service donne aux citoyens la possibilité de déposer la demande par Internet et de payer en ligne les frais judiciaires afférents. Depuis sa mise en service, 5 458 demandes ont été déposées et payées, ce qui représente 63,1 % des formulaires transmis par le site Web du Ministère. Grâce à ce service en ligne, les citoyens n'ont pas à se déplacer au palais de justice et ils entreprennent le processus au moment qui leur convient le mieux, sans égard aux heures d'ouverture des palais de justice.
- Le Ministère a instauré la Journée nationale de la justice participative, qui se tiendra annuellement chaque troisième jeudi d'octobre. Cette journée vise notamment à faire reconnaître l'importance de l'utilisation de la justice participative auprès des citoyens, pour que ces derniers usent de toutes les ressources et de tous les services accessibles afin de prévenir les conflits et d'en faciliter la résolution.

POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

- Le Protocole d'intervention lavallois en santé mentale a été lancé en septembre 2016. Ce projet assure à tous les accusés qui y consentent de bénéficier d'un traitement adapté et équitable dans le parcours judiciaire. Ceux-ci peuvent avoir des problèmes de santé mentale et être en situation d'itinérance. Ce programme peut être appliqué, peu importe l'étape des procédures, la nature des crimes reprochés ou le mode de poursuite. De plus, il invite tous les intervenants judiciaires et ceux de la santé et des services sociaux à ajuster leur pratique en vue d'assurer le respect des droits de ces personnes vulnérables et de favoriser leur accès à des soins et des services stables. Il vise aussi à éviter le syndrome de la porte tournante entre la communauté, la justice et le milieu hospitalier.
- En décembre 2016, le Ministère a déposé un plan d'action pour améliorer le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), répondant ainsi aux 33 recommandations formulées par le Protecteur du citoyen dans son rapport d'enquête sur ce régime. Conçu en collaboration avec la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, ce plan d'action vise notamment à faciliter l'accès aux indemnités et aux services offerts, à simplifier les communications avec les victimes et à réduire les délais de traitement des demandes de prestations. Il prévoit aussi la révision de



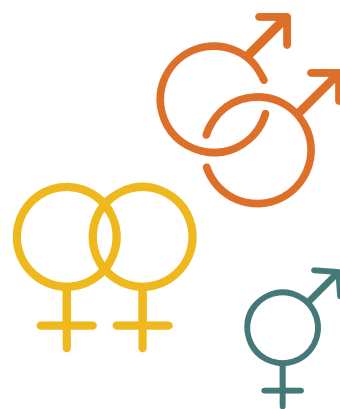
POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE (suite)

la portée de la notion de victime en vue d'y inclure les personnes dont l'enfant a été assassiné par l'autre parent. Pour réaliser les actions de ce plan, le Ministère recevra 54 M\$ du gouvernement du Québec au cours des cinq prochaines années. En 2016-2017, il a déjà accompli près d'une dizaine d'actions. Parmi les actions réalisées, l'on retrouve l'adoption d'une Déclaration des droits des victimes d'actes criminels à l'égard du régime public d'indemnisation. Cette déclaration énumère les principaux droits des victimes d'actes criminels à l'égard du régime public d'indemnisation et rappelle les engagements de la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels en matière d'accessibilité des services et de l'information et d'exercice des droits.

- Le 6 octobre 2016, la ministre de la Justice a présenté à l'Assemblée nationale le projet de loi n° 113, soit la Loi modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives en matière d'adoption et de communication de renseignements. Ce projet de loi a pour principales mesures : la possibilité de reconnaître les liens de filiation préexistants d'une personne adoptée, l'assouplissement des règles relatives à la communication de renseignements identificatoires pour faciliter la recherche de nombreuses personnes qui sont désireuses de connaître leurs origines et la reconnaissance des effets de l'adoption coutumière autochtone. Le 2 décembre 2016, à la suite des consultations et après des années d'efforts, l'Assemblée nationale procédait à l'adoption du principe de ce projet de loi. Ce dernier a été adopté à l'unanimité par l'Assemblée nationale le 16 juin 2017.
- Le 8 juin 2016, l'Assemblée nationale a adopté et sanctionné le projet de loi n° 59, soit la Loi apportant diverses modifications législatives pour renforcer la protection des personnes. Parmi les mesures prévues à cette loi, mentionnons celles visant à accroître la sécurité d'une personne sous l'emprise ou le contrôle de sa famille ou de son entourage, à prévenir les mariages forcés, notamment en exigeant au préalable l'autorisation du tribunal pour le mariage d'un mineur, et à renforcer les mesures en matière de protection de la jeunesse en rendant la loi plus explicite quant au fait que le contrôle excessif peut être une forme de mauvais traitement psychologique.
- Des consultations particulières ont été tenues entre le 18 octobre et le 8 novembre 2016 sur le projet de loi n° 62, soit la Loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l'État et visant notamment à encadrer les demandes d'accommodements religieux dans certains organismes. Le principe du projet de loi a été adopté le 15 novembre 2016. Ce projet de loi fera prochainement l'objet d'une étude détaillée, article par article, en vue de son adoption.

POUR LUTTER CONTRE L'HOMOPHOBIE ET LA TRANSPHOBIE

- L'Assemblée nationale a adopté le 10 juin 2016 le projet de loi n° 103, soit la Loi visant à renforcer la lutte contre la transphobie et à améliorer notamment la situation des mineurs transgenres. Cette loi offre la possibilité à une personne mineure d'obtenir, à certaines conditions, le changement de la mention du sexe figurant à son acte de naissance sans avoir à subir au préalable quelque traitement médical que ce soit. De plus, la loi modifie la Charte des droits et libertés de la personne afin d'y inclure une protection explicite contre la discrimination fondée sur l'identité ou l'expression de genre.
- À la demande de la ministre, une consultation sur invitation du milieu communautaire s'est tenue à Montréal le 14 juin et à Québec le 21 juin 2016. Elle visait à recueillir l'avis du milieu communautaire sur les enjeux actuels et les priorités à établir en matière de lutte contre l'homophobie et la transphobie en vue de l'élaboration du prochain plan d'action, pour la période 2017-2022. Elle a contribué à favoriser une compréhension commune de la situation et des besoins à combler, et à déterminer des pistes d'action consensuelles.



POUR AMÉLIORER LES SERVICES À LA POPULATION

- En 2016-2017, le Ministère a poursuivi ses efforts pour mettre en ligne un site Web entièrement refondu. Par ce nouveau site Web, il veut faciliter la recherche de contenu aux internautes et améliorer leur expérience utilisateur. Dans son souci de moderniser la justice, il s'est aussi assuré que son nouveau site Web offre un service de clavardage aux internautes et s'adapte aux appareils mobiles. Au 31 mars 2017, le projet était en cours de finalisation. La mise en ligne a été réalisée le 27 juin 2017.
- Au cours de l'année 2016-2017, le Ministère a mis en ligne une page Web à l'intention des liquidateurs de succession. Publiée dans le site Web du Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), cette page décrit les droits à inscrire dans ce registre, par exemple la désignation d'un liquidateur et la clôture d'inventaire. Elle met aussi à leur disposition quatre formulaires adaptés qui leur donnent des instructions simples.
- Depuis le 31 mars 2017, le Ministère offre gratuitement Internet sans fil à la population dans les palais de justice et points de service du Québec, à l'exception des sites du Nord-du-Québec, qui parmi lesquels certains seront branchés au cours de la prochaine année. Ce nouveau service sans fil couvre environ 120 aires publiques et 355 salles d'audience.
- Depuis mai 2016, la cour itinérante de la Côte-Nord peut compter sur les services de deux interprètes naskapis. L'arrivée de ces ressources contribuera à améliorer l'accessibilité à la justice des membres de la communauté naskapie de Kawawachikamach.
- Le Ministère a révisé à la hausse certains des tarifs prévus à la directive sur le service des interprètes et le paiement des frais. Il vise ainsi à mieux répondre aux réalités particulières de l'interprétation en milieu autochtone au nord du 50^e parallèle et à y améliorer l'accessibilité à la justice. Par ces changements, il veut favoriser l'attraction et la rétention des interprètes appelés à servir la justice dans ces communautés.
- Pour le palais de justice de Puvirnituq, à l'automne 2016, le Ministère a affiché un poste de préposé à la clientèle réservé à un membre de la communauté inuite. À terme, ce préposé devra répondre aux demandes de renseignements de cette communauté et orienter la clientèle vers les ressources disponibles pour l'aider. Cette initiative constitue une occasion unique d'échange avec les communautés autochtones et traduit la volonté du Ministère d'améliorer l'accessibilité à la justice sur le territoire de la Baie-d'Hudson.

- Entre juin 2014 et mai 2016, le Ministère a réalisé, en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique, un projet de modernisation et de rehaussement de la sécurité au palais de justice de Montréal. Ce projet fait en sorte de mettre à jour les systèmes existants (télésurveillance, boutons d'urgence, etc.), de moderniser le Centre des opérations pour la gestion des systèmes de sécurité et d'améliorer la sécurité du stationnement intérieur. Le palais de justice est maintenant doté d'un système de contrôle d'accès par carte-clé en vue d'améliorer le contrôle et la gestion des entrées. Pour augmenter la sécurité des lieux, on a aussi installé des stations de contrôle aux entrées du palais. Ces stations sont composées d'arches de détection pour le public, d'appareils à rayons X pour les bagages et les colis, de portillons et de tambours sécurisés pour les employés.

POUR RECONNAÎTRE LA CONTRIBUTION CITOYENNE

- Le 16 juin 2016, le Prix de la justice, la plus haute distinction juridique du Québec, a été décerné à M^{me} Louise Otis. Pionnière en matière de médiation judiciaire, M^{me} Otis s'est distinguée par son engagement et son dévouement indéfectibles et exceptionnels à la promotion du droit et de l'accessibilité à la justice ainsi qu'au rayonnement de la société québécoise à l'échelle internationale.





LA PRÉSENTATION DU MINISTÈRE

Créé le 4 juin 1965, le ministère de la Justice du Québec exerce un rôle unique et essentiel au sein de la société québécoise. Il assume la responsabilité gouvernementale en matière de justice, laquelle constitue l'une des assises de notre société civile et démocratique. En effet, la justice est un pilier de l'État de droit et la première exigence d'une société équilibrée. C'est elle qui préserve les libertés fondamentales et qui 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.

MISSION

Le ministère de la Justice du Québec a pour mission de favoriser la confiance des citoyens³ en la justice et le respect des droits individuels et collectifs par le maintien au Québec :

- d'un système de justice qui soit à la fois accessible et intègre ;
- de la primauté du droit.

VISION

Affirmer notre leadership de premier plan dans la transformation de la justice afin de la rendre plus accessible et plus performante.

VALEURS

Le personnel du Ministère est guidé, dans l'exercice de ses fonctions, par les valeurs :

- de respect à l'égard de toutes les personnes avec qui il interagit ;
- d'intégrité dans l'exercice de ses fonctions ;
- d'équité dans la réalisation de ses interventions ;
- d'engagement à atteindre les objectifs du Ministère.

RESPONSABILITÉS

Le Ministère seconde la ministre de la Justice dans les rôles et responsabilités qui lui sont dévolus par la Loi sur le ministère de la Justice, notamment le rôle de juriconsulte du gouvernement, de Procureure générale, de notaire générale et de registraire du Québec. Il l'appuie également dans ses fonctions d'administratrice de la justice et l'assiste dans ses autres responsabilités.

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

En conséquence, les mandats du Ministère consistent à :

- 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 ;
- appuyer la ministre de la Justice dans ses fonctions de Procureure générale en matière civile par des représentations devant les tribunaux ;
- élaborer et recommander aux autorités les orientations et les politiques à mettre en œuvre en matière de justice et d'accès à la justice ;
- 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 ;
- établir et assurer les droits fonciers du gouvernement et de ses ministères ;
- enregistrer et 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 ;
- veiller à la tenue du Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), du Registre des lobbyistes, du Registre des commissaires à l'assermentation, du Registre des lettres patentes foncières et du registre des ventes, ainsi qu'à l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG) ;
- 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 à exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à une amende ou à une suramende ;
- conseiller les autorités en matière 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 ;
- conseiller les autorités en matière de relations fédérales, provinciales et territoriales, particulièrement en ce qui a trait aux modifications potentielles en matière criminelle ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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 responsable de la lutte contre l'homophobie. À ce titre, elle est soutenue dans son action par le Bureau de lutte contre l'homophobie, une unité administrative du Ministère. Le Bureau a le mandat de veiller à la mise en œuvre, à la coordination interministérielle et à l'évaluation du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie. Il joue aussi le rôle d'agent de liaison entre le gouvernement du Québec et différents groupes représentant les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT).

PARTENAIRES

Pour réaliser les mandats qui lui sont confiés en matière de justice, le Ministère entretient des liens étroits avec de nombreux partenaires venant de divers horizons, notamment :

- les neuf organismes relevant de la ministre et dont le mandat est brièvement décrit en annexe 1;
- les ministères et les organismes du gouvernement du Québec;
- le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux;
- des associations et des ordres professionnels;
- la magistrature;
- les municipalités et les cours municipales;
- les corps policiers;
- des organismes communautaires qui exercent leurs activités dans le milieu de la justice ou encore qui travaillent auprès de clientèles particulières ayant affaire au système juridique;
- des établissements du réseau de l'éducation, des centres de recherche et des observatoires de droit.

À ces partenaires s'ajoutent ceux qui collaborent avec le Ministère à la lutte contre l'homophobie : partenaires intervenant sur l'ensemble du territoire québécois (ministères, organismes, etc.), partenaires régionaux et locaux (organismes communautaires, associations, etc.) et partenaires sectoriels (milieu universitaire, entreprises privées, etc.).

ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Le Ministère accomplit l'ensemble de ses mandats grâce à quatre grandes directions générales :

- la Direction générale de l'accès à la justice;
- 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.

À ces unités administratives s'ajoutent celles qui relèvent directement de l'autorité de la sous-ministre :

- le Bureau de la sous-ministre;
- le Bureau de lutte contre l'homophobie;
- la Direction des communications, dont le personnel est rattaché au ministère du Conseil exécutif;
- la Direction de la gestion budgétaire, financière et des contrats;
- la Direction des ressources humaines;
- la Direction de la vérification interne;
- le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge.

L'organigramme du Ministère au 31 mars 2017 est présenté en annexe 2.

LES RÉSULTATS 2016-2017 AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2020

Les résultats présentés dans cette section correspondent à ceux de la deuxième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2015-2020 du Ministère. Ce plan présente les priorités ministérielles sur un horizon de cinq ans. Il s'articule autour de trois grands enjeux, pour lesquels le Ministère entreprendra plusieurs actions au cours des prochaines années.

Ces enjeux prioritaires sont :

- un meilleur accès à la justice et au droit pour le citoyen ;
- une société juste et égalitaire pour toutes et tous ;
- une organisation performante et collaboratrice favorisant l'innovation.

En 2016-2017, le Ministère a toutefois modifié son plan stratégique. Le tableau suivant montre le changement qu'il a effectué à l'objectif 1.3.1, soit « Améliorer l'accessibilité de l'information aux citoyens ».

RENSEIGNEMENT	2015-2016 (Inscrit dans le plan stratégique)	2016-2020 (Changement apporté)
Indicateur	Élaboration et mesure d'indicateurs sur l'utilisation des outils disponibles destinés aux personnes qui désirent se représenter seules à la cour	Mise en place d'outils adaptés aux besoins des personnes qui se représentent seules en cour
Cible	<ul style="list-style-type: none">• Détermination de la cible au 31 mars 2020 d'ici le 31 mars 2017• À partir de 2017-2018 : mesure annuelle de la progression vers la cible fixée	Au moins un outil d'ici le 31 mars 2020

Les résultats obtenus au 31 mars 2017 sont présentés dans les prochaines pages. Un astérisque indique les objectifs stratégiques qui respectent les principes de développement durable, d'équité et de solidarité sociale.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS

ENJEU 1 : UN MEILLEUR ACCÈS À LA JUSTICE ET AU DROIT POUR LE CITOYEN

Orientation 1: Promouvoir et favoriser l'accessibilité à la justice et au droit au citoyen

Axe d'intervention 1.1: Les nouvelles formes de justice

Objectif 1.1.1: Assurer un rôle actif dans l'élaboration et la promotion de solutions de rechange aux tribunaux, notamment des modes de prévention et de règlement des différends*

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Mise en œuvre d'une stratégie ministérielle sur le recours aux modes de prévention et de règlement des différends en matière civile et commerciale	Bilan annuel des activités réalisées	Réalisation d'activités	11
Taux d'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends avant d'avoir recours aux tribunaux	2015-2017: Première mesure pour déterminer la cible au 31 mars 2020	Cible de 30 % déterminée	12
	À partir de 2018-2020: Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible	À venir	s. o.
Pourcentage de règlement des médiations civiles et commerciales réalisées par des médiateurs accrédités	2015-2017: Détermination d'une méthodologie de mesure	Réalisé	13
	2017-2018: Première mesure et détermination de la cible au 31 mars 2020	À venir	s. o.
	2018-2020: Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible	À venir	s. o.
Politique sur la prévention et le règlement des différends dans l'Administration gouvernementale	Élaboration de la politique d'ici le 31 mars 2016	Politique élaborée en 2015-2016	s. o.
	Bilan réalisé trois ans après l'adoption de la politique	À venir	s. o.
Progression du nombre de contrevenants autochtones participant au programme de mesures de rechange en matière criminelle	Bilan réalisé trois ans après l'entrée en vigueur du programme	À venir	s. o.

Objectif 1.1.2: Offrir à des groupes cibles vivant des problématiques particulières comportant des enjeux juridiques un traitement mieux adapté à leur réalité*

Évaluation des retombées des initiatives réalisées	Au moins une initiative réalisée pour chacun des groupes cibles déterminés d'ici le 31 mars 2020	Une initiative réalisée	13
	Évaluation d'au moins une initiative réalisée d'ici le 31 mars 2020	À venir	s. o.

Axe d'intervention 1.2: L'adaptation du droit aux nouvelles réalités sociétales

Objectif 1.2.1: Jouer un rôle de premier plan dans l'élaboration de projets de réforme en matière de justice*

Nombre et nature des projets de réforme élaborés en matière de justice	Annuellement	2 projets	14
--	--------------	-----------	----

Axe d'intervention 1.3: Une communication ciblée vers les citoyens

Objectif 1.3.1: Améliorer l'accessibilité de l'information aux citoyens*

Mise en application de lignes directrices visant l'utilisation d'un langage clair de façon à faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens	D'ici le 31 mars 2020	À venir	s. o.
Proportion des régions administratives bénéficiant des services d'un centre de justice de proximité (CJP)	6 autres régions administratives bénéficiant des services d'un CJP d'ici le 31 mars 2020	À venir	s. o.
Taux de satisfaction des usagers des centres de justice de proximité	2016-2017: Première mesure et détermination des cibles	Cibles déterminées	15
	2019-2020: Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles	À venir	s. o.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Mise en place d'outils adaptés aux besoins des personnes qui se représentent seules en cour	Au moins un outil d'ici le 31 mars 2020	Changement d'indicateur et de cible	9
Taux de satisfaction des internautes à l'égard des informations présentées sur le site Web	2015-2016 : Première mesure et détermination des cibles	Cible déterminée	16
	D'ici le 31 mars 2020 : Mesure annuelle de l'atteinte des cibles fixées	À venir	s. o.

Axe d'intervention 1.4 : La mesure de la confiance à l'égard du système de justice et de l'accès à la justice

Objectif 1.4.1: Accroître la confiance des Québécois à l'égard du système de justice*

Niveau de confiance des Québécois envers le système de justice	2015-2016 : Première mesure et détermination des cibles	Cible déterminée	16
	2019-2020 : Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles	À venir	s. o.
Perception des Québécois à l'égard de l'accès à la justice	2015-2016 : Première mesure et détermination des cibles	Cibles déterminées	17
	2019-2020 : Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles	À venir	s. o.

Orientation 2: Améliorer le fonctionnement du système judiciaire

Axe d'intervention 2.1 : La simplification de la procédure civile

Objectif 2.1.1: Assurer la mise en application des nouvelles dispositions du Code de procédure civile et leur évaluation*

Mise en application des nouvelles dispositions du Code de procédure civile	2015-2016 : 100 % des nouvelles dispositions mises en place	100 % des nouvelles dispositions mises en place en 2015-2016	s. o.
Nombre de nouvelles dispositions mises en application dont les retombées sont évaluées	2015-2020 : Au moins trois dispositions	À venir	s. o.

Axe d'intervention 2.2 : La modernisation des services de justice

Objectif 2.2.1: Améliorer l'accessibilité, l'efficacité, l'efficience et la rapidité des services de justice*

Réalisation des actions prévues au plan annuel de transformation de la justice concernant l'actualisation des services de justice	Bilan annuel des actions réalisées	Bilan annuel réalisé	17
---	------------------------------------	----------------------	----

Axe d'intervention 2.3 : L'amélioration de la performance du fonctionnement du système

Objectif 2.3.1: Accroître la performance relative du système judiciaire*

Élaboration et mesure d'indicateurs clés de performance du fonctionnement du système de justice, notamment sur les délais en matière civile, pénale et criminelle	Premier trimestre 2016-2017 : Établissement des indicateurs clés	Indicateurs non établis	18
	Dernier trimestre 2016-2017 : Première mesure pour déterminer des cibles	Indicateurs en matière criminelle et pénale établis	18
	D'ici le 31 mars 2020 : Mesure annuelle de l'atteinte des cibles fixées	À venir	s. o.

ENJEU 2 : UNE SOCIÉTÉ JUSTE ET ÉGALITAIRE POUR TOUTES ET TOUS

Orientation 3: Promouvoir une société juste pour toutes et tous, quelles que soient l'orientation sexuelle ou l'identité de genre

Axe 3.1: Le renouvellement de l'intervention gouvernementale en matière d'égalité et la reconnaissance des inégalités et de la discrimination persistantes liées à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre

Objectif 3.1.1: Réaliser de nouvelles avancées pour contrer toutes les formes de discrimination commises en raison de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT	PAGE
Mise en œuvre de la Politique québécoise de lutte contre l'homophobie	Bilan annuel des principales réalisations associées aux initiatives soutenues financièrement en matière de lutte contre les stéréotypes sexuels et les discriminations liées à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre	Bilan réalisé	22
Progression des perceptions et des attitudes de la population québécoise à l'égard des réalités lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres	Au cours de la première année du plan: Première mesure et détermination des cibles	À venir	s. o.
	D'ici le 31 mars 2020: Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles	À venir	s. o.

ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET COLLABORATRICE FAVORISANT L'INNOVATION

Orientation 4: Faire émerger une nouvelle culture organisationnelle qui favorise l'innovation, la mobilisation du personnel et l'application des principes de l'intelligence collective

Axe 4.1: Une gouvernance créatrice de valeurs

Objectif 4.1.1: Favoriser la mise en place d'une gouvernance de niveau stratégique

Adoption d'un cadre de gouvernance ministériel	31 mars 2016	Cadre de gouvernance ministériel adopté	24
--	--------------	---	----

Axe 4.2: Les personnes au cœur de la performance organisationnelle

Objectif 4.2.1: Favoriser la performance ministérielle, la mobilisation des personnes et l'émergence d'une nouvelle culture organisationnelle axée sur la collaboration

Mise en œuvre d'approches favorisant l'innovation dans la gestion et encourageant l'amélioration continue de nos façons de faire	Bilan annuel des actions réalisées	Plan directeur des ressources humaines 2016-2019 adopté	25
Réalisation de deux sondages sur le climat de travail	2016-2017: Premier sondage et détermination des cibles	Sondage reporté en 2017-2018	25
	2019-2020: Deuxième sondage et vérification de l'atteinte des cibles	À venir	s. o.

Axe 4.3: La modernisation de l'administration des services juridiques et légistiques

Objectif 4.3.1: Redéfinir une offre de services juridiques centrée sur le rôle de juriconsulte, de Procureur général et de notaire général du ministre de la Justice

Nombre de nouvelles ententes de service déployées chez les ministères clients	2016-2017: Révision de l'offre de services modèle	Travaux de révision en cours	26
	Déploiement d'une offre de services avec tous les ministères clients d'ici décembre 2017	À venir	s. o.
Niveau de respect de l'offre de services	Décembre 2019: Évaluation, auprès des directeurs des DAJ, du respect de l'offre de services et des retombées sur l'efficacité et l'efficience	À venir	s. o.

Objectif 4.3.2: Mettre en place des mesures en vue d'assurer une plus grande efficacité et efficience des activités légistiques

Nombre de mesures mises en place ayant fait l'objet d'une évaluation des retombées	Deux mesures mises en place d'ici le 31 mars 2017	Une mesure réalisée en 2015-2016 Une mesure en cours	26
	Deux mesures évaluées d'ici le 31 mars 2020	À venir.	s. o.

ENJEU 1 | UN MEILLEUR ACCÈS À LA JUSTICE ET AU DROIT POUR LE CITOYEN

ORIENTATION 1

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

Pour favoriser l'accessibilité à la justice et au droit, le Ministère entend miser sur de nouvelles formes de justice. Il veut aussi poursuivre ses actions pour adapter le droit aux nouvelles réalités, en réponse à l'évolution de la société québécoise. De plus, il compte également simplifier et améliorer ses communications avec la population.

Les nouvelles formes de justice

L'amélioration de l'accessibilité à la justice passe notamment par la diversification des formes de justice, notamment la justice consensuelle et la justice participative. Elle s'actualise aussi par de nouvelles approches adaptées aux personnes qui vivent des situations particulières comportant des enjeux juridiques. Pour ce faire, et en collaboration avec ses partenaires, le Ministère appuie la mise en œuvre de solutions de rechange constructives et complémentaires aux recours devant les tribunaux.

Objectif 1.1.1 Assurer un rôle actif dans l'élaboration et la promotion de solutions de rechange aux tribunaux, notamment des modes de prévention et de règlement des différends*

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Mise en œuvre d'une stratégie ministérielle sur le recours aux modes de prévention et de règlement des différends en matière civile et commerciale	Bilan annuel des activités réalisées	Stratégie en élaboration	Réalisation d'activités

En vertu des nouvelles dispositions du Code de procédure civile, les parties ayant un différend doivent désormais prendre en considération les façons de s'entendre à l'amiable avant d'envisager un procès. Aussi le Ministère entend-il mettre en œuvre une stratégie de développement et de promotion des modes de prévention et de règlement des différends (PRD), comme la médiation, la négociation, la conciliation et l'arbitrage.

Dans ce but, en 2016-2017, il a poursuivi ses travaux pour élaborer la Stratégie ministérielle de promotion et de développement des modes de prévention et de règlement des différends (PRD) en matière civile et commerciale, de même qu'un plan d'action. Il a d'ailleurs réalisé des activités pour faire connaître à la population les modes de PRD et pour développer son offre de services.

La communication publique

Le 20 octobre 2016, la ministre a proclamé la Journée nationale sur la justice participative, qui se tiendra annuellement chaque troisième jeudi d'octobre. Au cours de cette journée, les partenaires juridiques tiendront des activités en vue de faire connaître aux citoyens la justice participative, notamment les modes de PRD.

Le développement de l'offre de services

En partenariat avec des chercheurs universitaires, les CJP et le Ministère ont conçu un guide d'information sur les modes de prévention et de règlement des différends visant à soutenir les juristes des centres dans leur travail auprès de la clientèle. Distribué dans les CJP le 31 août 2016, ce guide contient un questionnaire que les CJP proposent notamment aux citoyens pour les aider à déterminer leurs besoins et à établir leurs options pour régler leur conflit. Par ailleurs, en 2016-2017, dans l'ensemble des CJP, 17,9 % des usagers ont été dirigés vers un service de PRD, contre 7,7 % en 2015-2016.

Le Ministère a également soutenu la réalisation de plusieurs projets structurants pour développer le recours à la médiation ou à d'autres modes de PRD dans divers domaines, comme la consommation, la construction, la santé et la copropriété. Par exemple, le Ministère a contribué financièrement au projet d'un service en ligne de l'Office de la protection du consommateur en vue d'offrir de la médiation dans les litiges de consommation de nature civile. Il a aussi soutenu financièrement le projet Plan de déploiement et d'intégration multisectoriel des modes privés de PRD de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ). Grâce à ce financement, l'IMAQ a par exemple développé un guide pratique sur les modes de PRD destiné aux gestionnaires et aux surveillants de projets de construction. Il a aussi analysé le potentiel des modes de PRD dans le traitement des plaintes par les établissements de santé.

De même, dans le cadre de l'appel de projets 2016-2017 du Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice, le Ministère a retenu 20 projets sur les modes de PRD, auxquels il a versé au total 448 116 \$. Parmi ceux-ci, 15 visaient à créer et à établir des unités de médiation citoyenne par des organismes de justice alternative au Québec et un à évaluer ces services. Les quatre autres projets portent sur le règlement des différends en consommation en contexte de régime de protection des personnes inaptes et en matière familiale. En 2016-2017, le Ministère a financé 34 projets dans le cadre de cet appel de projets, pour un total de 1 M \$; c'est donc près de la moitié de l'enveloppe qu'il a consacrée aux modes de PRD.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Taux d'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends avant d'avoir recours aux tribunaux	2015-2017 : Première mesure pour déterminer la cible au 31 mars 2020	s. o.	Cible de 30 % déterminée

Afin de mieux documenter l'utilisation des modes de PRD, le Ministère a établi un indicateur qui lui servira à déterminer si les parties impliquées dans un litige ont considéré l'utilisation des modes de PRD au moment du dépôt de leur protocole d'instance au tribunal. Il entend ainsi mesurer le taux d'utilisation des modes de PRD.

Pour la première mesure du taux d'utilisation des modes de PRD, la période de référence utilisée a été l'année 2016, soit l'année d'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile. Le taux a été établi sur la base d'un échantillon de 540 dossiers provenant des requêtes introductives en matière civile déposées à la Cour supérieure et à la Cour du Québec.

Pour l'année 2016, le taux obtenu est de 20,9 % : cela signifie que les parties ont pris les modes de PRD en considération dans environ un dossier judiciaire sur cinq au moment du dépôt du protocole d'instance. La négociation entre les parties constitue par ailleurs le mode de PRD le plus largement considéré.

Toutefois, ce taux ne tient pas compte du recours aux modes de PRD en dehors du système judiciaire (p. ex. : médiateur privé) ou après le dépôt du protocole d'instance.

À partir de ce taux, le Ministère a établi une cible de 30 % au 31 mars 2020. En effet, il estime que ce taux devrait augmenter au cours des prochaines années en raison de l'obligation imposée au Code de procédure civile et de la promotion des modes de PRD qui sera effectuée.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Pourcentage de règlement des médiations civiles et commerciales réalisées par des médiateurs accrédités	2015-2017 : Détermination d'une méthodologie de mesure	s. o.	Méthodologie de mesure déterminée

En 2016-2017, le Ministère a poursuivi ses travaux en vue d'élaborer un programme de reconnaissance des organismes accréditeurs en médiation civile. Dans le cadre de ce programme, il mettra en place un système de collecte de données par lequel il compilera des statistiques annuelles sur la pratique des médiateurs accrédités en matière civile.

Par ces statistiques, il tracera un portrait de la médiation civile et commerciale au Québec.

Objectif 1.1.2

Offrir à des groupes cibles vivant des problématiques particulières comportant des enjeux juridiques un traitement mieux adapté à leur réalité, notamment les personnes âgées, les autochtones, les jeunes, les personnes victimes d'actes criminels, les personnes démunies, celles aux prises avec des problèmes de toxicomanie ainsi que celles aux prises avec des problèmes de santé mentale*

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Évaluation des retombées des initiatives réalisées	Au moins une initiative réalisée pour chacun des groupes cibles déterminés d'ici le 31 mars 2020	Deux initiatives réalisées	Une initiative réalisée

En 2016-2017, des travaux ont été réalisés en vue de déployer dans certaines régions le Programme d'accompagnement Justice et Santé mentale (PAJ-SM) à la Cour du Québec. Ainsi, ce programme a été implanté à Laval, à Montréal et à Joliette après avoir été adapté aux besoins particuliers de ces régions. Par exemple, le PAJ-SM est devenu la Trajectoire justice et santé mentale à Montréal et, à Laval, le Protocole d'intervention lavallois en santé mentale. Ces projets sont le fruit d'une concertation locale entre les intervenants judiciaires et ceux de la santé.

En 2015-2016, le PAJ-SM avait été testé à Saint-Jérôme et à Trois-Rivières dans le cadre de projets pilotes.

Objectif 1.2.1

Jouer un rôle de premier plan dans l'élaboration de projets de réforme en matière de justice

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Nombre et nature des projets de réforme élaborés en matière de justice	Annuellement	s. o.	Deux projets

À titre de responsable de l'administration de la justice, le Ministère a conçu et proposé un projet de réforme en matière de justice en 2016-2017 et a participé à l'élaboration d'un autre. Ces projets ont pris la forme de projets de loi, soit :

- le projet de loi n° 113, ou la Loi modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives en matière d'adoption et de communication de renseignements;
- le projet de loi n° 99, ou la Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse et d'autres dispositions.

Projet de loi n° 113

Ce projet de loi vise à moderniser et à assouplir les règles en matière d'adoption et de communication de renseignements. Il porte notamment sur :

- la possibilité de reconnaître les liens préexistants de filiation entre l'enfant et ses parents d'origine;
- la reconnaissance des effets de l'adoption coutumière autochtone;
- la possibilité de conclure des ententes de communication entre la famille d'origine et la famille adoptive.

Ainsi, il prévoit des mesures en vue de faciliter la communication des renseignements identificatoires et de certains renseignements médicaux. Il contient aussi une importante mesure sur l'adoption coutumière autochtone, dont les effets seront reconnus dans le Code civil du Québec.

Par ce projet, le Ministère veut répondre favorablement aux demandes de nombreuses personnes qui sont désireuses de connaître leurs origines, tout en conservant l'intérêt de l'enfant au cœur des priorités gouvernementales.

Le 2 décembre 2016, l'Assemblée nationale procédait à l'adoption du principe de ce projet de loi. Ce dernier a été adopté à l'unanimité par l'Assemblée nationale le 16 juin 2017.

Projet de loi n° 99

Ce projet de loi a pour but de mieux protéger tous les enfants du Québec. Il vise particulièrement ceux qui sont :

- soit victimes d'exploitation sexuelle;
- soit membres d'une communauté autochtone;
- soit nés au Québec et adoptés par des personnes domiciliées à l'extérieur du Québec.

Il a pour objectifs de :

- favoriser la continuité et la stabilité pour les enfants, notamment pour les jeunes en transition vers la vie autonome et pour les enfants autochtones ;
- favoriser les ententes entre les parties ;
- concilier la protection des enfants et le respect de la vie privée ;
- moderniser les processus judiciaires ;
- harmoniser les dispositions visant les enfants confiés à un milieu de vie substitut ainsi que la notion de « famille d'accueil » aux fins de l'application de la Loi de la protection de la jeunesse ;
- revoir certaines règles relatives à l'hébergement en centre de réadaptation ;
- assurer une meilleure protection aux enfants.

Ce projet de loi a été déposé à l'Assemblée nationale le 3 juin 2016 par la ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse, à la Santé publique et aux Saines habitudes de vie. Le Ministère est responsable de plusieurs modifications prévues au projet de loi.

Objectif 1.3.1 Améliorer l'accessibilité de l'information aux citoyens*

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Taux de satisfaction des usagers des centres de justice de proximité	2016-2017 : Première mesure et détermination des cibles	s. o.	Cibles déterminées

En juin 2016, le Ministère a mené un sondage de satisfaction de la clientèle des CJP auprès de 760 personnes qui ont fait appel à l'un de ces centres entre décembre 2015 et mai 2016. Le tableau suivant présente les principaux résultats de ce sondage.

ASPECT ÉVALUÉ	TAUX DE SATISFACTION (%)
Qualité de l'accueil	89,8
Niveau d'écoute	86,3
Compétence	85,2
Utilité de l'information reçue	79,6
Respect	92,2
Impartialité	91,3
Ouverture d'esprit	88,3
Satisfaction générale	82,3

En matière d'information juridique, 57,0 % des répondants affirment que le CJP a comblé totalement leurs besoins, alors que 36,1 % estiment qu'il y a répondu partiellement. Près de 90 % recommanderaient le CJP à quelqu'un qui a besoin d'information juridique. De plus, 80,5 % des répondants considèrent que le CJP les a aidés à résoudre leur problème.

Pour la prochaine mesure, en 2019-2020, le Ministère et les CJP ont fixé les cibles suivantes :

- augmenter le taux de satisfaction générale à 85 % (taux actuel : 82,3 %);
- augmenter à 90 % le taux de réponse à la question « Vous a-t-on expliqué clairement le rôle que pouvait jouer le CJP ? » (taux actuel : 82,5 %).

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Taux de satisfaction des internautes à l'égard des informations présentées sur le site Web	2015-2016 : Première mesure et détermination des cibles	Cible non atteinte	Cible non atteinte
	D'ici le 31 mars 2020 : Mesure annuelle de l'atteinte des cibles fixées	s. o.	s. o.

En raison des limitations technologiques du site Web alors en ligne, le Ministère n'a pas pu y intégrer les outils de mesure nécessaires à l'évaluation de cet objectif. Au 31 mars, le projet de mise en ligne d'un site Web entièrement refondu était en cours de finalisation. La mise en ligne a été réalisée le 27 juin 2017. Par conséquent, le Ministère mesurera le taux de satisfaction des internautes à l'égard de l'information qu'il donne dans le site Web en 2017-2018.

La mesure de la confiance à l'égard du système de justice et de l'accès à la justice

Le Ministère a placé au cœur de sa mission la confiance du public envers le système de justice. Aussi compte-t-il suivre régulièrement l'évolution de cette perception à la base même du système de justice du Québec. Dans ce but, par exemple, il mesurera la portée de ses interventions et il corrigera le tir au besoin. De plus, d'ici 2020, il s'efforcera d'accroître l'accessibilité à la justice et d'évaluer l'opinion publique à cet égard.

Objectif 1.4.1 Accroître la confiance des Québécois à l'égard du système de justice*

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Niveau de confiance des Québécois envers le système de justice	2015-2016 : Première mesure et détermination des cibles	Première mesure effectuée	Cible déterminée
Perception des Québécois à l'égard de l'accès à la justice	2015-2016 : Première mesure et détermination des cibles	Première mesure effectuée	Cibles déterminées

En 2016, le Ministère a tenu un sondage sur la perception de la population sur la justice. Selon les résultats, il ressort que 59,4 % des répondants ont confiance dans le système de justice; plus précisément, 50,9 % ont assez confiance dans le système judiciaire et 8,4 %, très confiance. Par contre, 32,7 % lui font peu confiance et 7,9 %, pas du tout.

D'un autre côté, 69,3 % des personnes interrogées estiment qu'elles n'ont pas les moyens financiers de se défendre ou de faire valoir leurs droits devant les tribunaux.

À partir de ces résultats, le Ministère a déterminé les cibles suivantes pour 2019-2020.

INDICATEUR	CIBLE DÉTERMINÉE
Niveau de confiance des Québécois envers le système de justice	Augmentation de 4 % de la proportion des Québécois qui font très ou assez confiance au système de justice québécois
Perception des Québécois à l'égard de l'accès à la justice	<ul style="list-style-type: none"> Augmentation de 3 % de la proportion des Québécois qui croient avoir les moyens financiers de se défendre et de faire valoir leurs droits devant les tribunaux d'ici le 31 mars 2020 Bilan annuel des nouvelles mesures mises en place pour assurer une plus grande accessibilité à la justice à partir de 2017-2018

ORIENTATION 2

Améliorer le fonctionnement du système judiciaire

L'amélioration de l'accessibilité à la justice passe également par celle du fonctionnement du système judiciaire. C'est pourquoi le Ministère entend consacrer ses efforts à :

- moderniser les services de justice ;
- concevoir des indicateurs pour mesurer la performance globale du fonctionnement du système de justice.

Objectif 2.2.1 Améliorer l'accessibilité, l'efficacité, l'efficience et la rapidité des services de justice*

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Réalisation des actions prévues au plan annuel de transformation de la justice concernant l'actualisation des services de justice	Bilan annuel des actions réalisées	Élaboration et adoption du plan de transformation de la justice pour la période 2016-2019	Bilan annuel réalisé

En 2016-2017, le Ministère a réalisé plusieurs des activités qu'il avait prévu en 2015 dans son plan en matière de transformation organisationnelle de la justice. Il a aussi assuré le suivi de celles qu'il avait mises en place en 2015-2016.

Ainsi, au cours du dernier exercice financier, le Ministère :

- a mis en ligne un formulaire interactif aux petites créances afin de faciliter le dépôt par Internet d'une demande à la Division des petites créances et le paiement des frais judiciaires qui y sont associés. Ce service améliore ainsi la prestation de services en ligne pour le citoyen ; en effet, il lui évite de devoir se déplacer au palais de justice et il lui donne la possibilité d'amorcer le processus au moment qui lui convient le mieux ;
- a préparé le Dossier de présentation stratégique et le Dossier d'affaires initial du projet Dépôt des pièces sur support technologique en matière pénale et de petites créances (DPST). Le projet DPST rendra possible le dépôt à la Cour du Québec de certains actes de procédure et de pièces au moyen d'une prestation électronique de services (PES) ou sur un support technologique en salle d'audience. Les audiences étant au cœur de l'activité judiciaire, le projet comporte également un volet de présentation et de gestion des pièces en salle d'audience.

L'amélioration de la performance du fonctionnement du système

Parce que le Ministère manque d'informations sur la performance du système judiciaire, il n'a pas la capacité de la mesurer dans toutes ses composantes.

Aussi ajoutera-t-il les délais judiciaires en matière civile, pénale et criminelle au nombre des indicateurs suivis de façon continue, comme cela se fait dans d'autres pays et provinces. Grâce à ces informations, il pourra poser un diagnostic plus juste et opter, au besoin, pour des mesures correctives en vue de réduire les délais. Le suivi de ces indicateurs clés lui servira aussi à vérifier l'incidence des mesures prévues au plan stratégique sur la performance du système judiciaire.

Objectif 2.3.1 Accroître la performance relative du système judiciaire*

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Élaboration et mesure d'indicateurs clés de performance du fonctionnement du système de justice, notamment sur les délais en matière civile, pénale et criminelle	Premier trimestre 2016-2017 : Établissement des indicateurs clés Dernier trimestre 2016-2017 : Première mesure pour déterminer les cibles	Travaux en cours	Cibles non atteintes : <ul style="list-style-type: none">• Indicateurs clés en matière criminelle et pénale élaborés• Cibles non déterminées

En 2016-2017, le Ministère a élaboré des indicateurs de performance en matière criminelle et pénale, soit ceux présentés dans les tableaux suivants. Toutefois, il poursuivra les travaux en 2017-2018 en vue d'y associer des cibles.

Quant aux indicateurs clés de performance en matière civile, le Ministère les élaborera en 2017-2018.

Indicateur clé de performance en matière criminelle

INDICATEUR EN MATIÈRE CRIMINELLE	PREMIÈRE MESURE
<p>Délai médian de fermeture des dossiers</p> <p>Cet indicateur vise à déterminer le nombre médian de jours requis pour traiter les dossiers judiciaires¹ en matière criminelle (juridiction 01)², de la date d'ouverture des dossiers (correspondant le plus souvent à la date de dépôt des accusations ou d'assermentation à la cour) à leur date de fermeture (une décision définitive a été rendue sur chacun des chefs d'accusation).</p>	<p>En 2016-2017, le délai médian calculé est de 255 jours, soit un peu plus de huit mois.</p>

1. Un dossier judiciaire peut comprendre un ou plusieurs accusés. L'indicateur porte sur les dossiers judiciaires adultes entendus à la Cour du Québec et à la Cour supérieure. Il ne comprend pas les dossiers entendus par certaines cours municipales du Québec en matière criminelle.
2. Cette juridiction inclut les poursuites criminelles intentées en vertu du Code criminel, de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances et de la Loi sur les aliments et drogues, lorsque la poursuite a été déposée par le Procureur général du Québec. Est également incluse dans cette juridiction la comparution d'un prévenu à la suite d'un manquement à un sursis devant un tribunal autre que celui où le sursis a été imposé selon l'article 742.6 du Code criminel.

Précisions concernant la première mesure

Pour ce qui est de la première mesure, le tableau suivant présente les résultats obtenus en matière criminelle au cours des dernières années.

	MOYENNE 2012-2016	RÉSULTAT 2016-2017	VARIATION
Nombre de dossiers fermés	115 895	124 038	+ 8 143
Délai médian de fermeture des dossiers	242 jrs	255 jrs	+ 13

En 2016-2017, le délai médian calculé est donc de 255 jours, soit un peu plus de huit mois. Ce délai représente 13 jours de plus que la moyenne des quatre années précédentes, qui est de 242 jours. Par ailleurs, plus de 124 000 dossiers ont été fermés en 2016-2017, soit près de 8 150 dossiers de plus que la moyenne des quatre années précédentes.

Ces données se comparent à celles publiées par Statistique Canada. En 2014-2015, la durée médiane des causes réglées calculée par Statistique Canada était de 239 jours pour le Québec. Elle s'établissait toutefois à 121 jours pour tout le Canada.

Plusieurs facteurs expliquent les écarts entre le résultat obtenu par le Ministère et les données publiées par Statistique Canada :

- La base de calcul utilisée pour établir le délai : alors que le Ministère calcule le délai sur la base du dossier judiciaire, Statistique Canada utilise la notion de « cause », laquelle peut comprendre une ou plusieurs accusations portées contre une même personne dans divers événements (dossiers) qui se chevauchent. La définition de « cause » retenue par Statistique Canada est très particulière et serait très difficile à reproduire sur le plan statistique. Des travaux sont d'ailleurs prévus à l'échelle nationale afin de revoir la définition de « cause » utilisée par Statistique Canada.
- La date de début pour calculer le délai : le Ministère calcule le délai depuis la date d'ouverture des dossiers alors que Statistique Canada utilise la première date de comparution. En utilisant cette date de comparution, le délai médian de fermeture des dossiers serait de 217 jours en 2016-2017, soit 38 jours de moins que celui calculé depuis la date d'ouverture. Le Ministère considère toutefois que l'établissement du délai à partir de la date d'ouverture est plus représentatif de la durée de traitement des dossiers criminels.

- L'absence des dossiers criminels entendus par les cours municipales en vertu de la partie XXVII du Code criminel (poursuites intentées par voie de déclaration sommaire de culpabilité) : le Ministère n'a pas actuellement dans ses systèmes les données (plumitif) des dossiers des cours municipales. D'ailleurs, celles-ci ne peuvent pas être transmises à Statistique Canada. C'est donc plus de 17 000 dossiers entendus annuellement par les cours municipales qui ne sont pas considérés dans le calcul du délai médian de Statistique Canada. Comme ces dossiers sont généralement peu complexes, cela a pour effet de surévaluer le délai médian calculé par le Québec et de désavantager celui-ci par rapport aux résultats obtenus par les autres provinces.
- La non-considération de certains dossiers traités par le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) au Québec : les dossiers traités dans le cadre du Programme du traitement non judiciaire du DPCP ou ceux pour lesquels le DPCP refuse de porter des accusations ne sont pas déposés à la cour ; ainsi ces dossiers ne peuvent être utilisés pour calculer le délai de traitement des dossiers judiciaires. Ailleurs au Canada (à l'exception du Nouveau-Brunswick et de la Colombie-Britannique), les poursuites sont déposées à la cour par les corps policiers et elles sont considérées comme des dossiers judiciaires même si la Couronne les refuse ou les retire par la suite. Ces dossiers sont par ailleurs pris en compte par Statistique Canada dans son calcul de la durée médiane des causes réglées.

Comparativement aux autres provinces canadiennes (en excluant le Nouveau-Brunswick et la Colombie-Britannique), c'est donc des milliers de dossiers par an au Québec qui ne sont pas pris en considération par Statistique Canada. Considérant que la durée de traitement de ces dossiers est nulle ou très peu élevée, cela a pour conséquence de défavoriser grandement le Québec dans les données publiées par Statistique Canada. La durée médiane des causes réglées au Québec s'en trouve ainsi grandement surévaluée.

Une simulation effectuée par le Ministère en incluant les dossiers du DPCP ainsi que les dossiers criminels traités par les cours municipales a d'ailleurs permis d'établir le délai médian de fermeture des dossiers du Québec à environ 120 jours, ce qui place le Québec en plein dans la moyenne nationale.

Indicateur clé de performance en matière pénale

INDICATEUR EN MATIÈRE PÉNALE	PREMIÈRE MESURE
<p>Délai médian de jugement des dossiers</p> <p>Cet indicateur sert à déterminer le nombre médian de jours requis pour traiter les dossiers judiciaires¹ en matière pénale (juridictions 61, 62 et 63),² de la date de signification des constats d'infraction à la dernière date d'audience pour rendre jugement sur les dossiers.</p>	<p>En 2016-2017, le délai médian calculé est de 314 jours, soit un peu plus de 10 mois.</p>

1. Cela comprend tous les dossiers pour lesquels un jugement a été rendu, que ce soit par un juge de la Cour du Québec ou par un juge de paix fonctionnaire (jugement par défaut).
2. La juridiction 61 inclut les poursuites pénales intentées en vertu du Code de procédure pénale du Québec et de la Loi sur les contraventions. Pour sa part, la juridiction 62 inclut les poursuites pénales intentées en vertu du Code de procédure pénale du Québec et de la Loi sur les contraventions lorsqu'il s'agit d'une personne de moins de 18 ans. Enfin, la juridiction 63 inclut les poursuites pénales intentées en vertu du Code du travail, de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, de la Loi sur la santé et la sécurité au travail, de la Loi sur les normes du travail, de la Loi sur l'équité salariale et de la Loi sur la fête nationale.

Précisions concernant la première mesure

Pour ce qui est de la première mesure, le tableau suivant présente les résultats obtenus en matière pénale au cours des dernières années.

	MOYENNE 2012-2016	RÉSULTAT 2016-2017	VARIATION
Nombre de dossiers jugés	175 390	197 405	+ 22 015
Délai médian de jugement des dossiers	265 jrs	314 jrs	+ 49

En 2016-2017, le délai médian calculé en matière pénale est de 314 jours, soit un peu plus de 10 mois. Il s'agit d'une augmentation de près de 50 jours par rapport à la moyenne des quatre années précédentes, qui est de 265 jours. Cela s'explique notamment par une augmentation importante du nombre de dossiers jugés au cours de la dernière année, soit environ 22 000 dossiers de plus que les années précédentes.

ENJEU 2 | UNE SOCIÉTÉ JUSTE ET ÉGALITAIRE POUR TOUTES ET TOUS

ORIENTATION 3

Promouvoir une société juste pour toutes et tous, quelles que soient l'orientation sexuelle ou l'identité de genre

Au fil des ans, le gouvernement a multiplié les interventions afin de faire du Québec une société juste et égalitaire, et ce, sans égard à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre des Québécois. Malgré ces efforts, les pratiques et les schèmes culturels demeurent empreints de préjugés, ce qui entretient des inégalités à l'égard des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT). Pour y remédier, le Ministère entend appuyer la ministre dans sa volonté d'aller encore plus loin pour contrer la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle ou l'identité de genre.

Le renouvellement de l'intervention gouvernementale en matière d'égalité et la reconnaissance des inégalités et de la discrimination persistantes liées à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre

Les actions gouvernementales en matière de lutte contre l'homophobie et la transphobie seront renouvelées au cours de la prochaine année. Elles s'appuieront notamment sur le bilan de la mise en œuvre de la Politique québécoise de lutte contre l'homophobie.

Objectif 3.1.1 Réaliser de nouvelles avancées pour contrer toutes les formes de discrimination commises en raison de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre*

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Mise en œuvre de la Politique québécoise de lutte contre l'homophobie	Bilan annuel des principales réalisations associées aux initiatives soutenues financièrement en matière de lutte contre les stéréotypes sexuels et les discriminations liées à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre	Bilan annuel réalisé	Bilan annuel réalisé

En février 2016, le gouvernement a prolongé d'un an la durée du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016. Il a aussi renouvelé les dépenses afférentes, totalisant 1,1 M\$, pour la mise en œuvre de huit mesures phares.

En 2016-2017, le Ministère a fait un bilan des réalisations pour la période de 2011 à 2016. Selon les résultats obtenus, 88 % des mesures de ce plan d'action ont été réalisées. Le bilan détaillé sera rendu public en 2017-2018.

Par ailleurs, une consultation du milieu communautaire s'est tenue à Montréal le 14 juin et à Québec le 21 juin 2016. Présidée par la ministre, cette consultation avait pour but de recueillir l'avis du milieu communautaire sur les enjeux actuels ainsi que sur les priorités à établir en vue de l'élaboration du Plan d'action 2017-2022 de lutte contre l'homophobie et la transphobie. Au total, 40 représentants d'organismes ou d'institutions ont eu l'occasion de faire valoir leurs points de vue.

Dans le cadre du programme Lutte contre l'homophobie, le Ministère a lancé un appel de projets en novembre 2016. Il a accordé la priorité aux projets qui visaient à renforcer le milieu communautaire qui est engagé dans la lutte contre l'homophobie et la transphobie en région. Le Ministère a alors accordé un financement total de 550 500 \$ à 30 organismes, dont la moitié provenait de l'extérieur de Montréal. La liste des projets financés peut être consultée à l'adresse suivante : www.justice.gouv.qc.ca.

Le Ministère a aussi accordé un soutien financier complémentaire total de 480 000 \$ à 23 organismes qui défendent les droits ou qui viennent en aide aux personnes de minorités sexuelles. Ce soutien complémentaire découle d'ententes administratives conclues avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

De plus, le 10 juin 2016, l'Assemblée nationale a adopté le projet de loi n° 103, soit la Loi visant à renforcer la lutte contre la transphobie et à améliorer notamment la situation des mineurs transgenres. Cette loi offre la possibilité à une personne mineure d'obtenir, à certaines conditions, le changement de la mention du sexe figurant à son acte de naissance sans avoir à subir au préalable quelque traitement médical que ce soit. De plus, elle modifie aussi la Charte des droits et libertés de la personne afin d'y prévoir une protection explicite contre la discrimination fondée sur l'identité de genre et l'expression de genre.

Une enquête concernant les perceptions et les attitudes de la population québécoise à l'égard des réalités des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans a été réalisée en mars 2017 auprès de 1 007 Québécois pour le compte du ministère de la Justice. Les résultats seront disponibles en 2017-2018.

ENJEU 3 | UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET COLLABORATRICE FAVORISANT L'INNOVATION

ORIENTATION 4

Faire émerger une nouvelle culture organisationnelle qui favorise l'innovation, la mobilisation du personnel et l'application des principes de l'intelligence collective

Pour mener à bien les mesures prévues au plan stratégique et atteindre ses objectifs, le Ministère doit améliorer les façons de faire de ses équipes en vue d'accroître la synergie entre elles. Afin de favoriser ce virage, il entend :

- se doter d'un cadre de gouvernance pour appuyer la haute direction dans sa prise de décision et dans le pilotage stratégique de l'organisation;
- favoriser la collaboration entre les équipes en misant sur un personnel mobilisé et engagé.

Une gouvernance créatrice de valeurs

Le Ministère souhaite davantage rationaliser ses différentes pratiques de gouvernance, qui sont actuellement appliquées à partir de méthodes différentes. Il veut aussi se doter d'un cadre de gouvernance harmonisé avec ses priorités stratégiques et son mandat. Ce cadre intégrera les meilleures pratiques dans le domaine pour favoriser l'instauration d'un meilleur pilotage stratégique.

Objectif 4.1.1 Favoriser la mise en place d'une gouvernance de niveau stratégique

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Adoption d'un cadre de gouvernance ministériel	31 mars 2016	Cible non atteinte	Cadre de gouvernance ministériel adopté

Le Ministère a adopté son cadre de gouvernance en 2016-2017. Dans la foulée des travaux, il a aussi créé deux comités pour l'aider dans la gouvernance de l'organisation, soit :

- le comité des ressources humaines, qui a pour mandat de recommander au conseil de direction du Ministère (CDM) des orientations en matière de ressources humaines. Dans ce but, il contribue à l'élaboration, à la mise en œuvre et au suivi du Plan directeur des ressources humaines. Il doit aussi soulever des enjeux et des préoccupations en matière de ressources humaines, et il peut également être amené à proposer des pistes d'action. De plus, le comité peut, au besoin, consulter les gestionnaires des grands secteurs d'activité du Ministère;
- le comité d'éthique et de déontologie, qui a pour mandat de promouvoir l'importance de l'éthique au Ministère, de ses valeurs et du respect des normes d'éthique qui s'appliquent à l'ensemble des membres du personnel du Ministère. Il agit comme comité-conseil du CDM sur toute question qui pourrait lui être soumise en matière d'éthique.

Les personnes au cœur de la performance organisationnelle

La capacité du Ministère à exécuter sa mission, à assurer la réussite de son ambition et à concrétiser le virage organisationnel souhaité repose principalement sur l'engagement et les compétences de son personnel. Dans cette perspective, le Ministère entend mettre en œuvre des approches qui favorisent l'innovation dans la gestion et qui encouragent l'amélioration continue de ses façons de faire.

Objectif 4.2.1 Favoriser la performance ministérielle, la mobilisation des personnes et l'émergence d'une nouvelle culture organisationnelle axée sur la collaboration

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Mise en œuvre d'approches favorisant l'innovation dans la gestion et encourageant l'amélioration continue de nos façons de faire	Bilan annuel des actions réalisées	Travaux en cours	Plan directeur des ressources humaines 2016-2019 adopté

En 2016-2017, le Ministère a approuvé le Plan directeur des ressources humaines 2016-2019 et il a amorcé sa mise en œuvre. Ce plan prévoit notamment le développement de pratiques de gestion innovantes, la planification de main d'œuvre dans une perspective stratégique au Ministère, l'adaptation des modes de résolution des conflits et la mise en place de projets d'amélioration continue.

Déjà, le Ministère a réalisé en 2016-2017 les premières mesures de son plan. Ainsi, il a conçu une formation de base en gestion des ressources humaines pour les personnes qui accèdent à un premier poste de gestion. Cette formation assure au nouveau gestionnaire d'acquies des connaissances sur, entre autres, la réglementation en vigueur dans les différentes sphères des ressources humaines et les bonnes pratiques en matière de gestion en ressources humaines.

L'organisation du travail est un axe important pour une productivité maximale. Dans cette optique, le Ministère a développé des outils d'aide pour optimiser les activités et les tâches devant être réalisées par une unité administrative.

Le Ministère demeure activement engagé dans une démarche d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail. À cette fin, il s'est doté d'un nouveau plan d'action en matière de santé des personnes au travail. Il a également élaboré un plan d'action en matière de gestion préventive et de règlement des conflits, des recours et des situations de harcèlement psychologique. Ces plans viennent intégrer les actions actuelles et futures du Ministère dans une approche globale.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Réalisation de deux sondages sur le climat de travail	2016-2017 : Premier sondage et détermination des cibles	s. o.	Cible non atteinte Sondage reporté en 2017-2018

Les membres du conseil de direction du Ministère ont décidé de reporter en 2017-2018 la réalisation du premier sondage sur le climat de travail en raison du contexte de négociation collective au gouvernement.

La modernisation de l'administration des services juridiques et légistiques

Le Ministère souhaite répondre de façon efficace et efficiente aux besoins des services juridiques et légistiques du gouvernement. Pour ce faire, il entend notamment instaurer des mécanismes qui l'aideront à mieux gérer les demandes qui lui sont adressées.

Objectif 4.3.1 Redéfinir une offre de services juridiques centrée sur le rôle de juriconsulte, de Procureur général et de notaire général du ministre de la Justice

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Nombre de nouvelles ententes de service déployées chez les ministères clients	2016-2017 : Révision de l'offre de services modèle	s. o.	Travaux de révision en cours

Les travaux de révision de l'offre de services n'ont pas été menés à terme en 2016-2017. Ces travaux se poursuivront en 2017-2018.

Objectif 4.3.2 Mettre en place des mesures en vue d'assurer une plus grande efficacité et efficience des activités légistiques

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
Nombre de mesures mises en place ayant fait l'objet d'une évaluation des retombées	Deux mesures mises en place d'ici le 31 mars 2017	Une mesure mise en place Une mesure en cours	Une mesure en cours

Dans le cadre de l'élaboration des projets de lois et de règlements, le Ministère veut proposer à l'ensemble des ministères la mise en place d'un processus de gestion des mandats législatifs (PGML) adapté à leurs mandats ministériels.

En janvier 2016, il a donc mis en place un projet pilote pour les projets relevant de sa responsabilité, lequel devait durer un an. Toutefois, afin de baser le portrait de la situation sur une expérience minimale de 12 mois comportant suffisamment de rencontres, il a dû prolonger jusqu'en 2017-2018 la période consacrée au projet pilote.

À la suite du bilan qui sera réalisé au cours de la prochaine année, il sera décidé si le PGML sera proposé à l'ensemble des ministères.

LES RÉSULTATS 2016-2017 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 les engagements généraux que le Ministère a pris en matière de services à la clientèle. Elle comprend également des engagements particuliers qu'il a contractés au sujet de certains délais de traitement des demandes et du 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 ;
- ont été victimes d'un acte criminel, sont des proches d'une victime ou ont été témoins d'un acte criminel ;
- sont appelées à titre de témoins ou de jurés ;
- veulent être désignées à titre de célébrants d'un seul mariage ou d'une seule 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.

La DSC vise particulièrement les services suivants :

- les services téléphoniques des secteurs s'occupant des infractions et amendes, des services de justice ainsi que des registres et de 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 place les services aux citoyens au cœur de ses priorités : il met donc tout en œuvre pour assurer à la population 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. L'amélioration continue de la qualité des services rendus par les préposés à la clientèle est une préoccupation du Ministère. À ce titre, le Ministère mise sur le développement et sur le maintien des compétences de ses préposés. 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 matière criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à payer une amende.

Dans certains cas, le Ministère peut conclure 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, notamment par l'entremise de ses 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. (Pour plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes à la [page 85](#).)

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
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 %	81,8 %	81,3 %	74,6 %

En 2016-2017, le Ministère a respecté son engagement de répondre dans un délai de deux minutes pour 74,6 % des appels. Ce résultat s'explique par l'augmentation du nombre d'appels que le Ministère a reçus en raison du déploiement de cinémomètres photographiques (radars photo) sur le territoire québécois. En effet, le nombre d'appels est passé de 256 030 en 2015-2016 à 285 150 en 2016-2017, soit une hausse de 11,4 %.

Parallèlement à cette augmentation, le Ministère a fait l'objet de mouvements de personnel parmi ses préposés aux renseignements, ce qui a eu une incidence directe sur l'organisation du travail. Pour améliorer sa performance et respecter son engagement, il a donc embauché des préposés en fin d'année financière.

Les engagements concernant les services de justice

Par l'entremise du personnel du Centre de communications avec la clientèle (CCC), le Ministère répond aux demandes de renseignements que les citoyens lui formulent par courriel ou par téléphone sur l'ensemble des services offerts dans les palais de justice du Québec.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
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 %	49,2 %	40,6 %	40,7 %

Au cours de la période 2016-2017, le CCC n'a pu respecter son engagement en raison de l'augmentation du nombre d'appels reçus, qui est passé de 484 500 appels en 2015-2016 à environ 501 500 appels en 2016-2017. Le CCC a également répondu à environ 4 700 courriels.

À la suite de l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile le 1^{er} janvier 2016, il y a eu une augmentation d'appels en lien avec les séances de parentalité après la rupture ainsi que les mesures transitoires en matière de dépôt volontaire. En raison, notamment, de l'instauration en novembre 2016 d'un nouveau service rendant possible le dépôt en ligne des demandes aux petites créances, le Ministère a reçu environ 17 000 appels de plus que l'an dernier. Cette hausse des appels reçus et la complexité liée à de nouvelles activités ont affecté le délai de réponse effectif en 2016-2017.

Pour respecter son engagement en 2017-2018, trois nouveaux postes de préposés aux renseignements ont été ajoutés à l'équipe du CCC.

Le Ministère a aussi pris des engagements particuliers dans sa DSC au sujet de plusieurs services rendus dans les palais de justice, notamment :

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

Le tableau de la page suivante présente les résultats obtenus à cet égard.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
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 %	98,0 %	98,2 %	98,1 %
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 %	94,0 %	96,4 %	97,7 %
Réaliser une entrevue téléphonique et transmettre une trousse d'information à la personne faisant l'objet d'une demande de désignation à titre de célébrant ad hoc pour un mariage ou une union civile, afin de l'informer de ses devoirs et obligations dans le cadre de cette célébration	% des candidats célébrants ad hoc joints en entrevue téléphonique et ayant reçu une trousse d'information	100 %	100 %	100 %	100 %
Traiter une demande écrite pour obtenir une copie d'un document accessible dans un dossier du tribunal, dans un délai maximal de 30 jours ouvrables	% des demandes traitées dans un délai maximal de 30 jours ouvrables	100 %	99,0 %	99,6 %	99,8 %

En 2016-2017, le Ministère a atteint sa cible pour deux de ses engagements : transmettre l'information aux jurés et les renseignements auprès des célébrants ad hoc.

Ainsi, la totalité des personnes qui ont été désignées à titre de célébrants ad hoc ont eu une entrevue téléphonique préalable à la désignation et ont reçu une trousse d'information. Le nombre de célébrants a augmenté de 6,4 % au cours de cet exercice financier, passant de 6 026 demandes en 2015-2016 à 6 412 demandes en 2016-2017.

Quant aux quelque 3 200 personnes qui ont été retenues à titre de jurés, elles ont toutes reçu les informations sur leur rôle et leurs droits. En ce qui concerne le versement de leurs indemnités et allocations, le pourcentage des paiements faits à l'intérieur de la même semaine a atteint 98,1 %, soit sensiblement le même taux de réussite que les années précédentes.

En matière de petites créances, pour 97,7 % des demandes, le Ministère a respecté son engagement d'offrir une entrevue en personne ou par téléphone avec un greffier pour vérifier la demande dans le délai maximal de 15 jours ouvrables. Il s'agit d'une hausse de plus de 1 % par rapport à l'année précédente. En tout, les greffiers ont offert près de 11 300 entrevues. L'écart entre ce résultat de 97,7 % et la cible de 100 % s'explique par les difficultés qu'éprouvent les greffiers à planifier ces rencontres dans le délai imparti pendant la période estivale et la période des Fêtes.

Les engagements concernant les registres et la certification

Le Ministère offre à la population des services téléphoniques de renseignements au sujet de l'inscription aux registres sous sa responsabilité ou de leur consultation. En effet, il est responsable de différents registres, soit : 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, le registre des ventes et le service de certification des échanges électroniques.

En 2016-2017, le Ministère a poursuivi ses efforts dans son programme de formation des nouveaux employés du secteur des registres et de certification. Au cours de cet exercice financier, il a aussi maintenu son programme de formation pour les employés de ces secteurs d'activité. Il a mis l'accent sur l'intégration des compétences et a également diversifié les méthodes d'apprentissage. Ainsi, il a pu bénéficier de la mise à niveau des connaissances de son personnel.

De plus, pour faciliter le travail des liquidateurs de succession qui ne sont pas habitués à cette tâche, le Ministère a publié à leur intention une nouvelle page Web dans le site Internet du RDPRM. Celle-ci leur décrit les droits à inscrire (ex. : désignation ou remplacement d'un liquidateur de la succession, clôture d'inventaire et clôture du compte du liquidateur). Elle met aussi à leur disposition des formulaires adaptés qui comportent des instructions simples.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
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 %	89,1 %	83,4 %	90,9 %

En matière de registres et de certification, en 2016-2017, le Ministère a dépassé sa cible voulant qu'il réponde à 80 % des appels téléphoniques dans un délai inférieur ou égal à deux minutes.

Le Ministère a aussi pris d'autres engagements dans sa DSC au sujet des registres sous sa responsabilité. Comme le démontre le tableau suivant, il les a presque tous respectés au cours de la dernière année financière, malgré une hausse de la demande dans tous les services.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
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 %	93,2 %	96,2 %	86,2 %
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 %	99,7 %	99,5 %	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 %	100 %	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 %	99,7 %
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 %

Ainsi, en 2016-2017, le Ministère :

- a publié au RDPRM, en un jour ouvrable après leur présentation, les droits d'un peu plus de 1 147 800 réquisitions d'inscription sur les quelque 1 331 600 qu'il a reçues. En 2016-2017, le volume d'inscriptions au RDPRM a connu une légère hausse (3,2 %) et celui au Registre des lobbyistes a nettement augmenté (hausse de 32,6 %). En conséquence, le personnel affecté à ce dernier registre a dû lui consacrer plus d'efforts, ce qui a eu des effets sur le délai de publication des droits au RDPRM. Toutefois, la cible de 90 % a été atteinte dans un délai d'un peu plus de 25 heures, 89,7 % des inscriptions ayant été publiées dans un délai de 25 heures et 92,1 % dans un délai de 26 heures ;
- a inscrit, en deux jours ouvrables ou moins, 5 475 déclarations et avis au Registre des lobbyistes sur les 5 493 qu'il a reçus ;
- a traité, en trois jours ouvrables ou moins, à une exception près, les 3 725 demandes qu'il a reçues pour la délivrance d'une première commission aux commissaires à l'assermentation ;
- a délivré, dans un délai de 10 jours ouvrables, 855 demandes de copies certifiées de lettres patentes foncières, soit toutes les demandes qui lui avaient été remises ;
- a délivré, en deux jours ouvrables ou moins, la quasi-totalité des 775 certificats de signature numérique qui lui ont été demandés ;
- a révoqué, en un jour ouvrable, quelque 700 certificats de signature numérique, soit toutes les demandes de révocation qu'il a reçues.

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. Les CAVAC 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. Ils répondent aux besoins de leur clientèle en plus de faciliter son 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 2016-2017, les CAVAC ont offert des services à plus de 63 500 personnes, victimes d'un acte criminel, proches d'une victime 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 victimes d'actes criminels.

Le Ministère a pris des engagements envers les victimes d'actes criminels dans sa Déclaration de services aux citoyens. Il s'agit des engagements suivants :

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

En 2016-2017, 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 que les enfants puissent témoigner hors de la présence de leur présumé agresseur.

Le traitement des plaintes

Soucieux de l'amélioration constante des services offerts à la population, le Ministère est sensible et attentif aux commentaires que les citoyens lui formulent.

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

Quand des citoyens souhaitent porter plainte, il leur est d'abord proposé de faire part de leur insatisfaction au responsable du service concerné ou à son supérieur. S'ils ne sont pas satisfaits de la réponse, 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 2014-2015	RÉSULTAT 2015-2016	RÉSULTAT 2016-2017
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 2016-2017, le Bureau des plaintes a reçu 100 plaintes officielles; 10 d'entre elles seront traitées en 2017-2018 puisqu'elles ont été reçues à la fin de 2016-2017. Étant donné les six plaintes reçues tardivement en 2015-2016, le Bureau des plaintes a donc traité 96 plaintes au cours de la dernière année.

Ces plaintes ont porté sur des services directs que le Ministère offre aux citoyens, notamment par téléphone (secteurs des services de justice et des infractions et amendes) ou dans les palais de justice et les points de service.

Plus précisément:

- 29 d'entre elles concernaient l'accessibilité aux services ou aux renseignements (30,2%);
- 13 visaient les délais à recevoir les services (13,5%);
- 15 portaient sur la courtoisie et visaient surtout l'attitude de certains employés avec qui les plaignants ont communiqué (15,6%);
- 14 portaient sur les erreurs administratives (14,6%).

En 2016-2017, le Ministère a répondu aux plaintes dans un délai moyen de 10,9 jours, respectant ainsi l'engagement qu'il a pris dans la Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens.

Toutes les plaintes ont fait l'objet d'un traitement rigoureux. De plus, le Ministère a pris les mesures nécessaires pour éviter que la situation dénoncée se reproduise.



LES INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIVITÉS JUDICIAIRES

Le Ministère assure le soutien à l'activité judiciaire, notamment par 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. Il offre également :

- des services de soutien à l'audience par l'intermédiaire de greffiers-audienciers, d'huissiers-audienciers et d'interprètes;
- des services de greffe, tels que la tenue des dossiers des cours;
- des services 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 sur l'ensemble du territoire québécois.

Les efforts requis pour jouer adéquatement ce rôle sont considérables. Par exemple, lorsqu'un dossier est présenté devant un juge, le personnel des greffes doit assurer le soutien nécessaire à la magistrature. De plus, il intervient à toutes les étapes du dossier, de son ouverture à sa fermeture, et à celles touchant la conservation et l'archivage. C'est pourquoi le Ministère révisé ses processus de travail de façon continue dans le but d'optimiser ses façons de faire et l'utilisation de ses ressources.

Pour mesurer l'efficacité du déroulement des activités judiciaires, le Ministère s'est doté d'indicateurs fiables afin de dresser un portrait des activités en matière criminelle et aux petites créances.

Les figures et les tableaux suivants révèlent les principales tendances pour la période 2012-2017.

Informations relatives à l'activité judiciaire en matière criminelle

La présente rubrique porte exclusivement sur les poursuites criminelles intentées à la Cour du Québec et à la Cour supérieure 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.

Toutefois, les données qui suivent ne comprennent pas les poursuites intentées par voie de déclaration sommaire de culpabilité (dossiers de la partie XXVII du Code criminel), qui sont entendues par des cours municipales. Seize cours municipales ont signé un protocole d'entente avec le Procureur général du Québec pour être en mesure d'entendre ces dossiers.

Les indicateurs retenus sont les suivants :

INDICATEUR	DESCRIPTION	FIGURE
Évolution du traitement des dossiers	Cet indicateur 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 lors des années suivantes	Évolution du traitement des dossiers en matière criminelle, 2012-2017 ¹
Ratio entre le nombre de dossiers actifs et le nombre moyen de dossiers ouverts au cours des trois années précédentes	Ce ratio sert à suivre la capacité du Ministère et de ses partenaires à traiter les dossiers	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
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 vise à observer la proportion des dossiers avec coaccusés en matière criminelle	Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier ouvert en matière criminelle, avec un seul accusé ou avec coaccusés, 2012-2017
Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier ouvert avec un seul accusé ou avec 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 ont un seul ou plusieurs accusés	Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier ouvert en matière criminelle, avec un seul accusé ou avec coaccusés, 2012-2017
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	Répartition des dossiers actifs en matière criminelle selon le nombre d'accusés après deux années suivant leur année d'ouverture

1. Un dossier est considéré comme étant ouvert dès qu'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.

L'analyse de ces indicateurs fait ressortir les observations suivantes :

- une baisse de près de 3,3 % du nombre de dossiers ouverts en 2016-2017 par rapport à la moyenne des trois années précédentes. En 2016-2017, environ 110 100 dossiers ont été ouverts en matière criminelle, soit plus de 4 200 dossiers de moins par rapport à l'année précédente ;
- une augmentation considérable du pourcentage de dossiers ouverts en 2016-2017 qui ont été fermés dans leur année d'ouverture, soit 44,7 % par rapport à une moyenne d'environ 41,0 % au cours des quatre dernières années ; en fait de volume, c'est 3 410 dossiers de plus qui ont été fermés comparativement à l'année précédente. Par ailleurs, le pourcentage de dossiers ouverts en 2015-2016 qui ont été fermés en 2016-2017, soit dans l'année suivant leur ouverture, a également connu une hausse importante par rapport aux années précédentes ; 41,0 % des dossiers ouverts en 2015-2016 contre une moyenne de 37,1 % au cours des trois années précédentes, ce qui représente en moyenne 4 093 dossiers de plus qui ont été fermés en 2016-2017 ;

- le ratio entre le nombre de dossiers actifs et le nombre moyen de dossiers ouverts a connu une baisse importante en 2016-2017, passant de 1,15 en 2015-2016 à 1,02 en 2016-2017. Cela s'explique par la baisse importante du nombre de dossiers actifs, laquelle résulte, notamment, d'un plus grand nombre de dossiers fermés en 2016-2017, et ce, comme nous l'avons exposé précédemment;
- plusieurs personnes peuvent être poursuivies dans un même dossier, comme dans le cas des mégaprocès. Ainsi, un même dossier peut comprendre des dizaines de coaccusés et des centaines de chefs d'accusation. Depuis 2013-2014, le pourcentage de dossiers ouverts avec au moins deux accusés est relativement stable, soit près de 2,0% annuellement;
- pour la période 2012-2015, le pourcentage moyen des dossiers ouverts avec coaccusés qui demeurent actifs après deux années est près de trois fois supérieur à celui des dossiers ouverts avec un seul accusé. En effet, il atteint 24,3%, contre environ 8,3%. De plus, pour la même période de référence, le nombre moyen de chefs d'accusation pour ces dossiers est 10 fois plus élevé que celui des dossiers ouverts avec un seul accusé, soit 22,1 contre 2,2. Comme ces dossiers complexes exigent des efforts considérables sur une plus longue période, le Ministère s'assure de rendre disponibles les infrastructures et les effectifs nécessaires à leur traitement.

Sommairement, les résultats obtenus en 2016-2017 font ressortir deux principaux points : une baisse importante du nombre de dossiers ouverts et une augmentation considérable du nombre de dossiers fermés en 2016-2017 par rapport aux années précédentes, ce qui entraîne la réduction du ratio des dossiers actifs ou ouverts à un certain niveau d'équilibre.

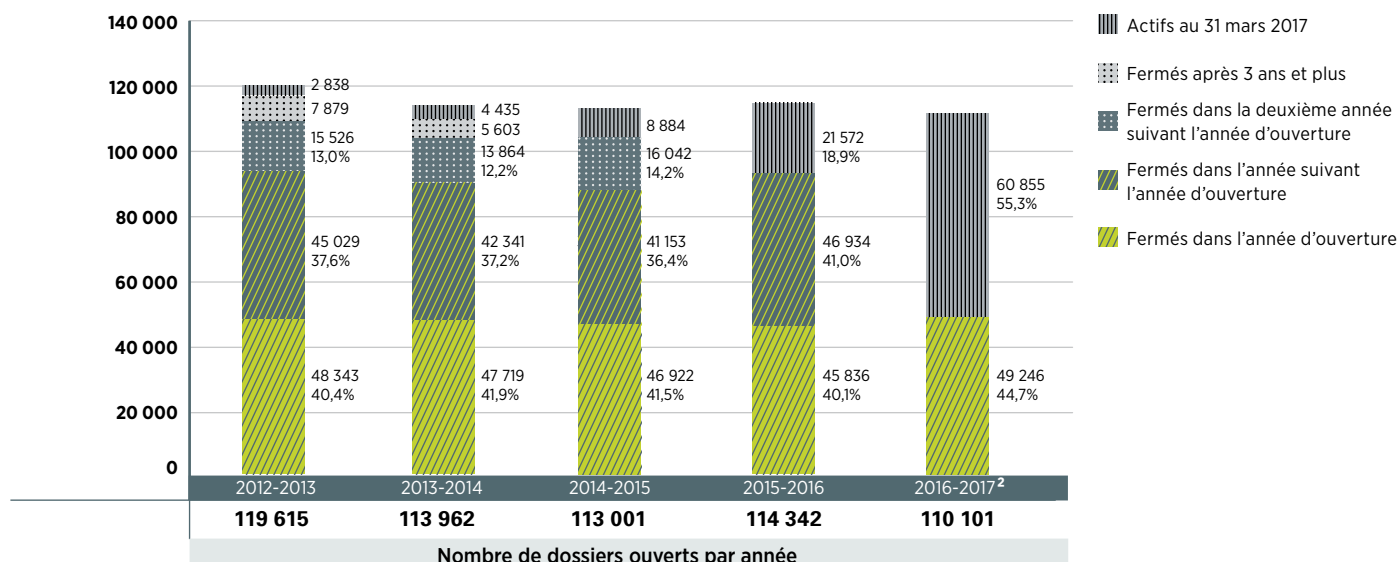
En 2016-2017, le Ministère et ses partenaires ont mis en place deux actions majeures afin de réduire les délais en matière criminelle et pénale. Il s'agit de la mise en œuvre :

- de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale (décembre 2016), qui comportait une injection importante de ressources humaines, financières et matérielles dans le système de justice québécois (pour plus de renseignements à ce sujet, voir la [page xix](#)).
- du Plan d'action 2016-2017 de la Table Justice-Québec (octobre 2016), qui comprenait une série de mesures pour réduire les délais du système judiciaire en matière criminelle et pénale (pour plus de renseignements à ce sujet, voir la [page xix](#));
- des recommandations du rapport du Comité d'examen sur les mégaprocès, (octobre 2016) dirigé par M^e Michel Bouchard, qui vise à améliorer les façons de faire du Ministère en vue de rendre la justice en temps utile dans le respect du droit et des victimes.

Il est encore tôt pour présenter les résultats des mesures que le Ministère et ses partenaires ont mises en œuvre dans le cadre de ces actions. Toutefois, certaines mesures ont déjà eu des effets sur l'ouverture et la fermeture des dossiers judiciaires auprès des tribunaux. À cet égard, comme prévu dans son plan stratégique, le Ministère a déterminé des indicateurs clés de performance en matière criminelle (pour plus de renseignements à ce sujet, voir la [page 18](#)). Le suivi régulier de ces indicateurs aidera à évaluer si ces mesures ont eu l'effet escompté.

Évolution du traitement des dossiers en matière criminelle en 2012-2017¹

Nombre de dossiers

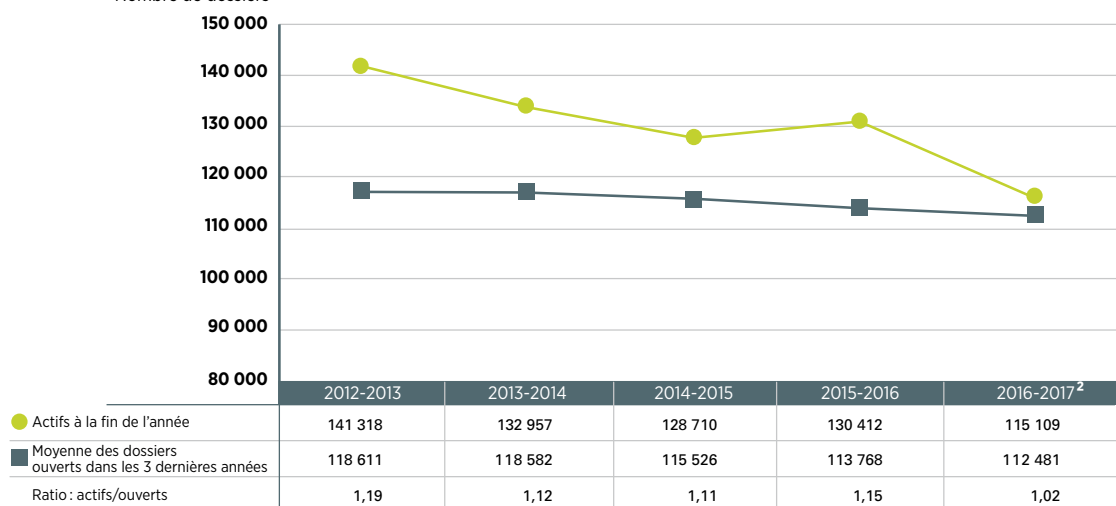


1. Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers.

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 en matière criminelle¹

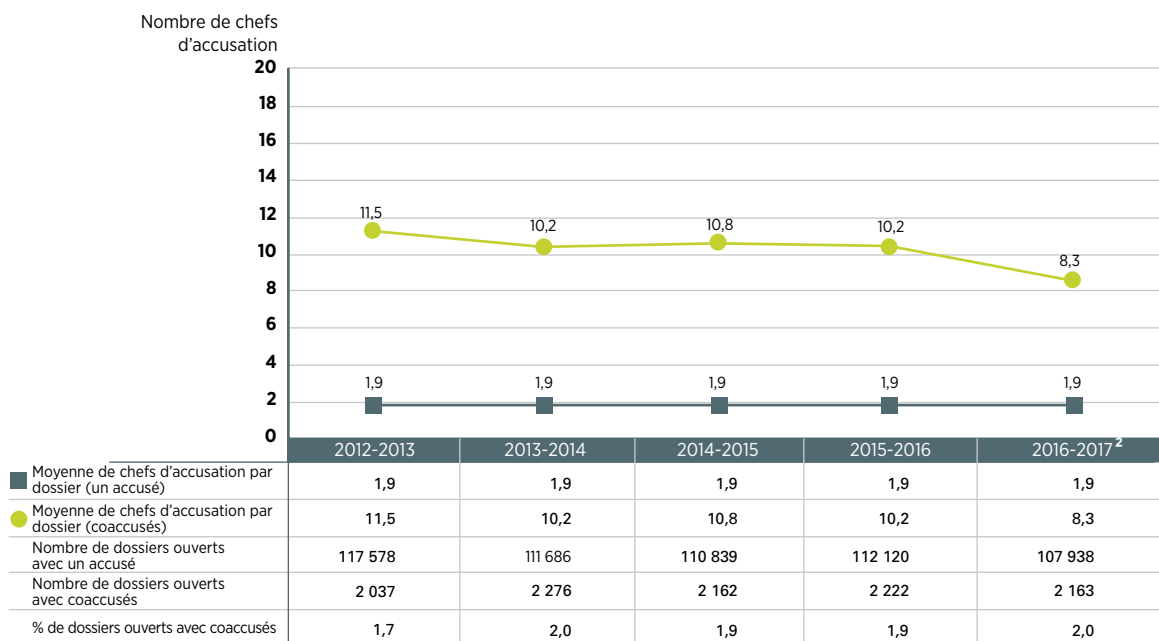
Nombre de dossiers



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, 2012-2017¹



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'ouverture¹

DOSSIERS	ANNÉE D'OUVERTURE DES DOSSIERS					
	1 SEUL ACCUSÉ			COACCUSÉS		
	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2012-2013	2013-2014	2014-2015
Dossiers ouverts ²	117 578	111 686	110 839	2 037	2 276	2 162
Dossiers actifs après 2 ans En nombre	10 218	9 418	8 428	499	620	456
Dossiers actifs après 2 ans En pourcentage	8,7	8,4	7,6	24,5	27,2	21,1
Nombre total de chefs d'accusation	22 761	21 028	18 882	11 891	12 289	10 705
Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier	2,2	2,2	2,2	23,8	19,8	23,5

1. L'année 2015-2016 sera présentée dans le prochain rapport annuel de gestion et celle de 2016-2017 le sera dans celui portant sur l'exercice de 2018-2019.

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

La présente rubrique porte exclusivement sur les poursuites intentées à la Division des petites créances de la Chambre civile de la Cour du Québec. Aux petites créances, les juges 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 somme réclamée ou la valeur du contrat n'excèdent pas le seuil de 15 000 \$ déterminé par la loi.

Toutes les personnes physiques sont admissibles à cette division. Les personnes morales, les sociétés, les associations et tout autre groupement sans personnalité juridique d'au plus 10 employés au cours des 12 mois qui précèdent la demande le sont également.

Ce tribunal comporte certaines particularités. En effet, les procédures y sont plus simples et moins coûteuses, notamment parce que les personnes s'y représentent seules, sauf dans de rares exceptions établies par la loi. Comme la plupart des citoyens sont peu familiarisés avec le monde judiciaire, la loi attribue au greffier un rôle plus actif. Le greffier les accompagne dans leurs démarches, notamment pour la préparation des actes de procédure et en matière d'exécution de jugement lorsque la mesure d'exécution prévue est la saisie des revenus du débiteur.

Le recours à la médiation est également possible aux petites créances avant que les parties y fassent entendre leur cause. Ces dernières peuvent ainsi tenter de conclure une entente à l'amiable.

Les indicateurs retenus sont les suivants :

INDICATEUR	DESCRIPTION	FIGURE
Nombre de dossiers ouverts ¹	Cet indicateur sert à observer la variation du nombre de dossiers ouverts au cours des cinq dernières années	Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée, 2012-2017
Montant de la créance réclamée	Cet indicateur illustre la répartition des dossiers ouverts selon les sommes en litige	Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée, 2012-2017
Qualification des parties impliquées	Cet indicateur décrit de façon détaillée les justiciables se présentant devant ce tribunal	Répartition des dossiers ouverts selon la qualification du demandeur et du défendeur, 2012-2017
Nombre de dossiers pour lesquels au moins une séance de médiation a été tenue et le taux de succès de la médiation	Cet indicateur présente le nombre de dossiers pour lesquels les justiciables ont eu recours à la médiation et le pourcentage de réussite de la médiation	Délai moyen des dossiers réglés par une entente à la suite d'une médiation ou par un jugement, 2012-2017
Délai moyen des dossiers réglés à la suite d'une médiation ou d'une audition devant un juge	Cet indicateur établit la comparaison entre le délai moyen des dossiers réglés par une entente homologuée à la suite d'une médiation et le délai moyen des dossiers fermés par un jugement suivant une audience	Délai moyen des dossiers réglés par une entente à la suite d'une médiation ou par un jugement, 2012-2017

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

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

- le nombre de dossiers ouverts aux petites créances est demeuré assez stable, il a augmenté de 1,2 % depuis 2015-2016, soit d'environ 250 dossiers. Toutefois, pour les litiges dont la somme réclamée varie entre 7 000,01 \$ et 15 000 \$, le nombre de demandes a augmenté de 4,3 % en 2016-2017. Au total, ces litiges constituent près du tiers des dossiers soumis aux petites créances, soit 7 198 dossiers sur 22 106. Cela montre que la modification législative adoptée en 2015, en vertu de laquelle la limite d'admissibilité des causes présentées aux petites créances est passée de 7 000 \$ à 15 000 \$, semble avoir répondu aux besoins de la population. Elle a également contribué à la croissance des demandes soumises à la Division des petites créances. Ainsi, il y a eu 3 108 demandes de plus (16,4 %) en 2016-2017 par rapport à 2014-2015, année d'entrée en vigueur de la hausse du seuil à 15 000 \$;
- le nombre de demandes déposées par des personnes morales, des sociétés ou des associations a augmenté de plus de 10 %, passant de 6 462 demandes en 2015-2016 à 7 126 demandes en 2016-2017. Cela représente près du tiers des demandes déposées à la Division des petites créances. Rappelons que depuis le 1^{er} janvier 2016, les personnes morales, entreprises, sociétés ou associations de 10 employés ou moins sont admissibles aux petites créances alors qu'auparavant le maximum d'employés était fixé à cinq. Il en ressort que cette modification législative donne également des résultats tangibles ;
- la proportion des personnes physiques poursuivies (partie défenderesse) demeure relativement stable au fil des ans : en 2016-2017, 50,3 % des défendeurs étaient des personnes physiques, 40,7 % des entreprises, sociétés ou associations (personnes morales) et 9 % des défendeurs mixtes ;
- au cours des dernières années, le nombre de dossiers en médiation volontaire a augmenté. En 2016-2017, cette hausse a été de 27,7 %, ce qui représente 371 dossiers de plus qu'en 2015-2016. Le pourcentage de réussite de ces dossiers a aussi progressé, atteignant 59,1 %, soit près de 3 % de plus que les années précédentes. Toutefois, le délai moyen de traitement des dossiers réglés en médiation a connu une hausse marquée en 2016-2017, soit 226 jours, ce qui représente 40 jours de plus par rapport à l'année précédente. Cette hausse du délai s'explique notamment par une augmentation des séances de médiation qui se font le jour prévu pour la tenue de l'audience. En effet, dans un tel cas, le délai court à compter de l'ouverture du dossier et non à partir du moment où les parties décident d'aller en médiation ;
- le délai moyen des dossiers réglés par un jugement poursuit sur sa tendance amorcée au cours des dernières années, il connaît une baisse de 15 jours par rapport à 2015-2016 et de plus de 80 jours comparativement aux années précédentes. Deux principaux facteurs semblent expliquer cette situation : la hausse de nombre de juges à la Cour du Québec, qui est passé en 2012 de 270 à 290 juges, et l'augmentation du nombre de dossiers soumis à la médiation, qui a presque doublé en l'espace de deux ans.

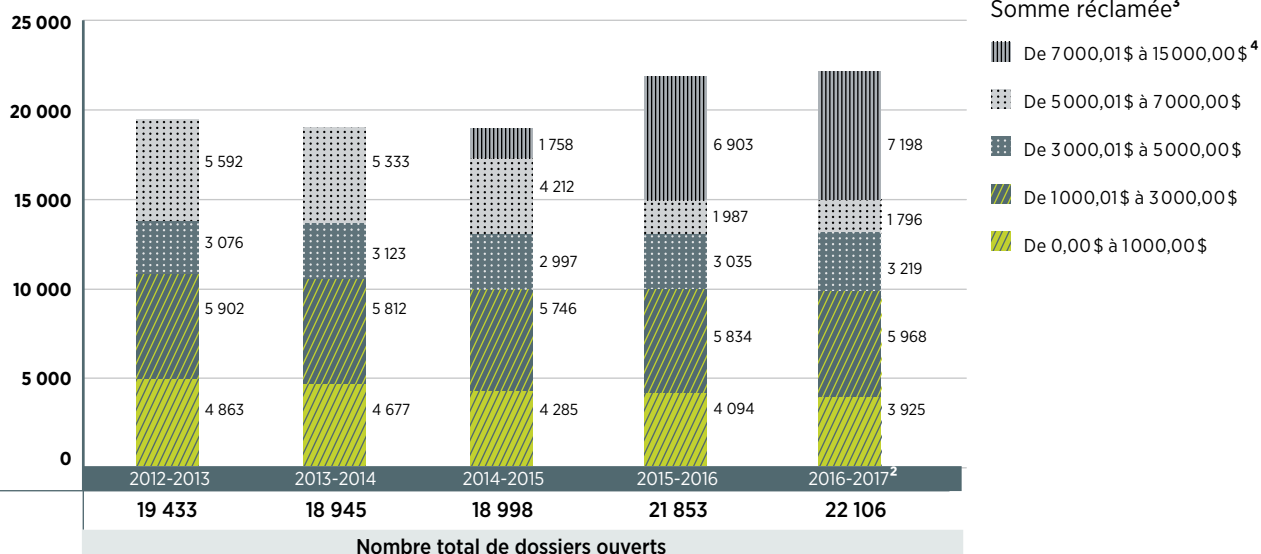
Au cours de la dernière année financière, le Ministère a poursuivi le développement de la Trousse des petites créances en donnant la possibilité d'effectuer le dépôt en ligne du formulaire de demande aux petites créances et le paiement des frais judiciaires afférents. Ce nouveau service est disponible depuis le 21 novembre 2016.

Dans le cadre du projet pilote de médiation obligatoire aux petites créances qui a débuté le 15 mai 2015, toute demande qui porte sur un contrat de consommation et qui est déposée dans les districts judiciaires de Gatineau ou de Terrebonne, est soumise à la médiation. Par la suite, les parties sont convoquées à une séance de médiation obligatoire, mais gratuite pour qu'elles tentent de s'entendre à l'amiable avant que leur cause ne soit entendue par un juge. Ce projet pilote contribue à l'obtention de données significatives qui seront utiles au Ministère pour évaluer la pertinence de déployer cette mesure de façon permanente sur l'ensemble du territoire québécois.

En 2016-2017, le Ministère a poursuivi ce projet pilote. Au cours de cette période, près de 400 dossiers ont été soumis à une séance de médiation obligatoire. De ce nombre, au moins 212 ententes ont été conclues. Ce sont donc 52,9 % des litiges découlant d'un contrat de consommation qui ont été réglés à l'amiable. De cette façon, les personnes et entreprises impliquées ont pu régler leur cause plus rapidement et éviter d'avoir à se rendre devant le tribunal.

Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée, 2012-2017¹

Nombre de dossiers ouverts



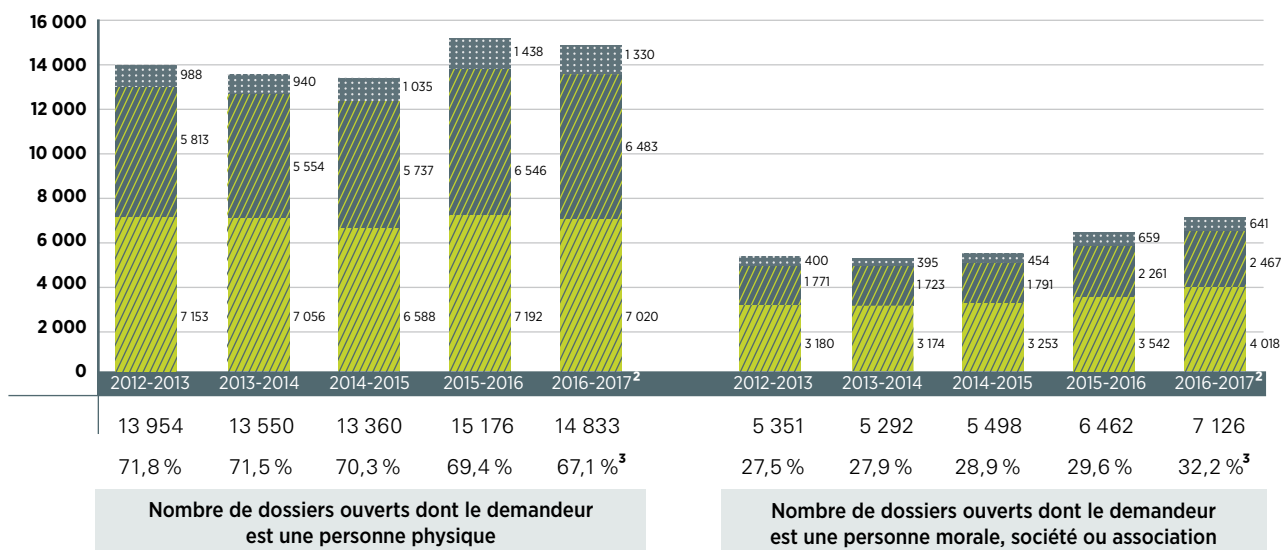
- Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers ouverts.
- Il s'agit de données préliminaires.
- Les tranches considérées correspondent à celles du Tarif des frais judiciaires applicables au recouvrement des petites créances en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2016.
- Entrée en vigueur du nouveau seuil au 1^{er} janvier 2015.

Répartition des dossiers ouverts selon la qualification du demandeur et du défendeur, 2012-2017¹

Défendeurs

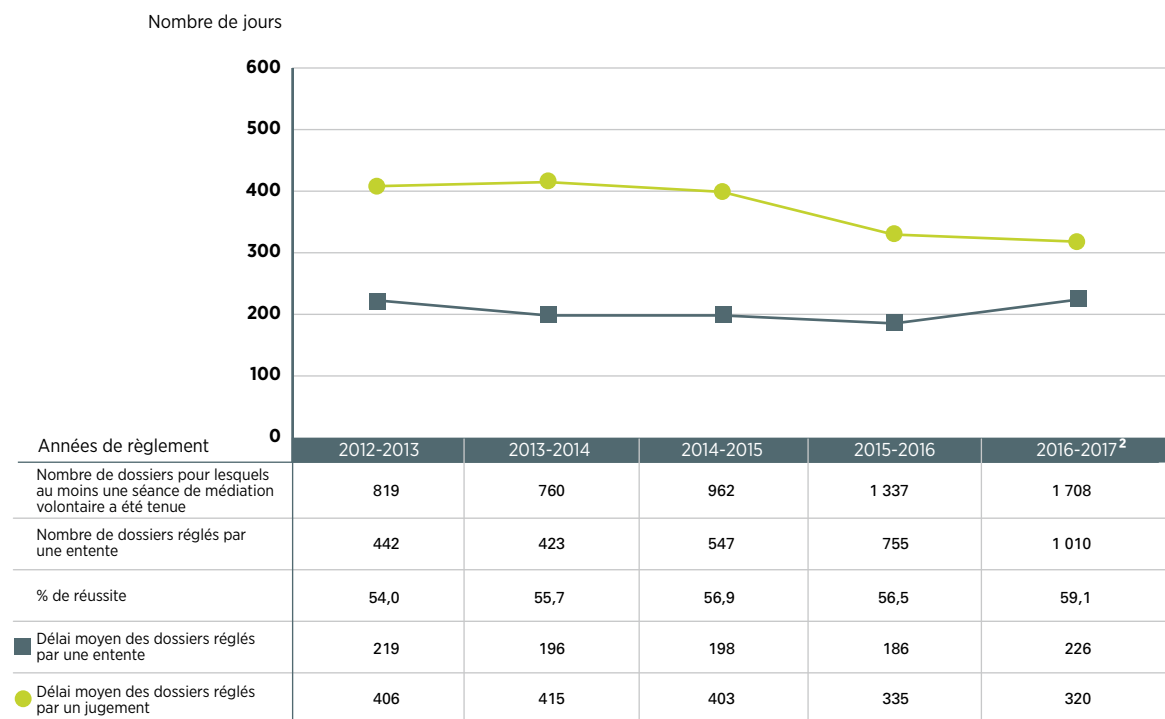
- Personnes physique et morale
- Personne morale
- Personne physique

Nombre de dossiers ouverts



- Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers ouverts.
- Il s'agit de données préliminaires.
- 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 2012 à 2017 sont respectivement de : 0,7 %, 0,5 %, 0,7 %, 1,0 % et 0,7 %.

Délai moyen des dossiers réglés par une entente à la suite d'une médiation ou par un jugement, 2012-2017¹



1. Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers ouverts.

2. Il s'agit de données préliminaires.

L'UTILISATION DES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif

Pour mener à bien sa mission et offrir des services de qualité aux citoyens, le Ministère s'appuie particulièrement sur ses ressources humaines. Au 31 mars 2017, il disposait d'un effectif total de 3 444 personnes, parmi lesquelles 1 849 formaient l'effectif régulier et 1 595, l'effectif occasionnel. Présent sur l'ensemble du territoire québécois, l'effectif du Ministère est toutefois surtout présent dans les régions administratives de la Capitale-Nationale et de Montréal. Ainsi, un peu plus de 36 % des employés réguliers et occasionnels travaillent dans les autres régions administratives du Québec.

Dans l'ensemble, près de 66 % de l'effectif du Ministère assure l'administration et le soutien nécessaires au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires. Ces employés offrent aussi la prestation de services publics dans les palais de justice, notamment en matière de petites créances, de célébration de mariage, d'union civile, de séparation et de divorce.

Un peu plus de 13 % de l'effectif concrétise les rôles de conseiller juridique, d'avocat plaideur et de notaire du gouvernement qui sont confiés au Ministère.

Près de 2 % de l'effectif contribue à la définition d'orientations et de politiques en matière de justice et d'accès à la justice. Il fait également la promotion des droits reconnus par la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. De plus, il doit moderniser les services de justice à partir d'une vision partagée par l'ensemble des intervenants de la justice et basée sur leurs besoins et leurs attentes. Pour cela, il voit à la réalisation de différents projets, échelonnés dans le temps, afin de veiller à une saine transformation organisationnelle de la justice.

De plus, environ 6 % de l'effectif assure le traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites et quelque 4 % veille à la tenue des registres et à l'administration de l'infrastructure à clé publique gouvernementale. Un peu plus de 4 % de l'effectif joue un rôle dans le développement et l'utilisation des technologies de l'information (TI) au sein du Ministère.

Quant à l'effectif du Bureau de la sous-ministre et des autres unités relevant de la sous-ministre, il compte pour environ 5 % de l'effectif total du Ministère. Cela inclut, entre autres, les fonctions liées à la vérification interne, au Bureau de lutte contre l'homophobie et au soutien du Bureau du juge en chef de la Cour du Québec. Il englobe également l'effectif qui coordonne et qui soutient l'action du Ministère dans l'allocation, l'utilisation ainsi que le développement des ressources humaines et financières, lequel compte pour environ 2 % de l'effectif total.

Évolution de l'effectif en poste et utilisé par direction

DIRECTION	EFFECTIF EN POSTE ¹ AU 31 MARS 2016 (nombre de personnes)	EFFECTIF EN POSTE ¹ AU 31 MARS 2017 (nombre de personnes)	ÉCART	EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2016 (ETC) ^{2, 3}	EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2017 (ETC) ^{2, 3}	ÉCART
Bureau de la sous-ministre ⁴ et autres unités ⁵ relevant de la sous-ministre	170	163	-7	160,68	158,02	-2,66
Direction générale de l'accès à la justice	55	67	12	50,32	55,73	5,41
Direction générale des affaires juridiques et législatives	464	460	-4	461,81	367,84	-93,97
Direction générale des registres, des infractions et amendes et des technologies ⁶	472	492	20	458,81	470,69	11,88
Direction générale des services de justice ⁷	2 226	2 262	36	2 099,44	2 119,38	19,94
TOTAL	3 387	3 444	57	3 231,06	3 171,66	-59,40

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

2. Effectif utilisé entre le 1^{er} avril et le 31 mars. La donnée représente le cumul des heures travaillées et elle n'inclut pas les primes et les heures supplémentaires. Elle exclut le personnel du cabinet de la ministre et les juges.

3. Un changement de méthode de calcul des ETC a eu lieu en 2016-2017. Les heures rémunérées ont été transposées en ETC utilisés en divisant leur nombre par 1 826,3 heures. Les données au 31 mars 2016 ont été redressées afin de tenir compte du changement de méthode de contrôle des effectifs.

4. Inclut le Bureau de lutte contre l'homophobie.

5. Inclut la Direction des ressources humaines, la Direction de la gestion budgétaire, financière et des contrats, le Conseil de la justice administrative, le Bureau du juge en chef de la Cour du Québec, le Conseil de la magistrature, la Direction de la vérification interne, le Programme de remboursement volontaire, le Bureau de coordination gouvernementale – Délais en matières criminelle et pénale, ainsi que le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge.

6. Inclut le Bureau des infractions et amendes.

7. Inclut la Cour d'appel.

Au cours de 2016-2017, l'effectif total du Ministère a augmenté de près de 2 %, ce qui représente 57 employés de plus qu'en 2015-2016. Cette hausse s'explique notamment par le déploiement de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale. En effet, dans le cadre de celle-ci, le Ministère a augmenté son personnel de soutien aux services de justice. Il a aussi engagé du personnel de soutien pour le Bureau des infractions et amendes (BIA).

La baisse de l'effectif utilisé par le Ministère en 2016-2017 est liée en grande partie à la grève des juristes de l'État. D'autres facteurs ont toutefois contribué à la hausse de l'effectif utilisé par les différentes directions au cours de la dernière année financière. Ces facteurs sont, entre autres, la création de la Division des dossiers spéciaux en matière pénale, la mise en œuvre de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale et la création du Bureau de coordination gouvernementale – Délais en matière criminelle et pénale.

La planification de la main-d'œuvre

Le Ministère doit 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 les nombreux départs à la retraite, l'intégration des jeunes et des immigrants, et la forte concurrence pour attirer et retenir les meilleurs talents.

Nombre d'employés ayant pris leur retraite, par catégorie d'emploi¹

CATÉGORIE D'EMPLOI	2015-2016	2016-2017
Haute direction et cadre supérieur	8	13
Professionnel	19	34
Technicien	23	12
Personnel de bureau	55	61
Total	105	120

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

Au cours des deux dernières années, le nombre de départs à la retraite a augmenté. En effet, en 2016-2017, 120 personnes à statut régulier ont pris leur retraite, contre 105 en 2015-2016. Toutefois, 18 employés occasionnels se sont aussi retirés de la vie active, ce qui porte à 138 le nombre total de départs à la retraite.

Chez le personnel professionnel, les départs à la retraite sont en forte hausse, doublant presque entre 2015-2016 et 2016-2017.

Le Ministère a mis en place diverses stratégies visant à assurer le maintien et le transfert de l'expertise pour les emplois vulnérables. Ainsi, par l'entremise de l'outil informatique de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre (GPMO), il a été possible de répertorier les emplois vulnérables pour lesquels des actions doivent être prises afin de préserver l'expertise au sein du Ministère. L'outil sert également à soutenir les gestionnaires dans l'élaboration des plans d'action visant à assurer le transfert d'expertise et une meilleure planification de la main-d'œuvre.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2014-2015 ¹	2015-2016 ¹	2016-2017 ¹
Taux de départ volontaire	10,2 %	7,2 %	11,2 %

1. Données extraites du tableau de bord gouvernemental Média.

Au cours de l'exercice financier 2016-2017, le taux de départ volontaire du personnel régulier du Ministère a été de 11,2 %. 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 de la fonction publique pour la même période, soit 11,5 %.

Ce taux de départ volontaire au Ministère est en hausse par rapport à l'année précédente. En effet, il atteignait 7,2 % en 2015-2016. L'écart s'explique par une hausse des mouvements du personnel régulier (142 à 213). Pour 2016-2017, le taux de départ volontaire comprend un taux de départ à la retraite de 6,4 %, ce qui est supérieur à celui de 2015-2016 qui s'élevait à 5,4 %.

La formation et le perfectionnement du personnel

Évolution des dépenses en formation

ÉLÉMENT	2015-2016	2016-2017
Proportion de la masse salariale	1,1 %	0,8 %
Nombre moyen de jours de formation par personne ¹	1,9 jour	1,8 jour
Somme allouée par personne ¹	548 \$	412 \$

1. Le dénominateur est le nombre total d'employés. Il se calcule en nombre de personnes et non en ETC utilisés. 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	2015-2016 (%)	2016-2017 (%)
Bureautique et informatique	12,5	3,4
Accueil des nouveaux employés	0,1	0,2
Habiletés de gestion	12,4	9,3
Amélioration du service à la clientèle	0,2	1,5
Expression orale et écrite	0,3	0,0
Développement des compétences dans le domaine propre au travail	57,9	37,9
Santé, bien-être et relations interpersonnelles	1,2	1,6
Entraînement à la tâche	14,6	43,9
Autre thème	0,8	2,2

Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2015-2016	2016-2017
Cadre	619	342
Professionnel	2 428	1 111
Fonctionnaire (technicien, personnel de bureau et ouvrier)	3 512	4 880

Le Ministère accorde une importance particulière à la formation du personnel afin de s'assurer que ce dernier possède les compétences requises pour rendre des services de qualité. En 2016-2017, il a investi en formation 0,8 % de la masse salariale, soit un peu moins que la cible de 1 % qui est prévue par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Cet écart de 0,2 % s'explique par la grève des juristes, car ceux-ci ont alors suivi moins de formation. La grève est d'ailleurs l'une des causes de la diminution du nombre de jours de formation des professionnels. De plus, le Ministère privilégie la formation interne et à faible coût, afin de limiter ses dépenses en formation.

En 2016-2017, une grande partie des dépenses s'explique par la formation offerte au personnel de l'ensemble du Ministère concernant la migration vers Windows 8.1.

La baisse des dépenses de 9,1 % dans le champ d'activité de bureautique et d'informatique est due notamment au recours à de la formation interne à l'aide d'outils et de moyens technologiques, ce qui diminue les frais de déplacement et la durée des formations. Pour sa part, la baisse de 20,0 % des dépenses dans le champ d'activité du développement des compétences propres au travail est attribuable principalement au fait que les juristes ont suivi moins de formations en raison de la grève.

En 2016-2017, le Ministère a augmenté ses dépenses de 29,3 % en entraînement à la tâche. En effet, à la suite de l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile (NCPC) le 1^{er} janvier 2016, un certain retard a été accumulé dans la formation des fonctionnaires mis à contribution pour assurer la réalisation de ce grand projet. Un nombre élevé de formations ont donc été données en 2016-2017 afin d'assurer la mise à niveau des connaissances du personnel. D'un autre côté, cette hausse des dépenses résulte aussi du fait que le Ministère a engagé, en fin d'année financière, un grand nombre d'employés en vue de réduire les délais en matière criminelle et pénale.

Ainsi, au cours de la dernière année, 1 596 employés ont été formés sur un effectif total de 3 444 personnes. En moyenne, ils ont reçu 1,8 jour de formation. L'investissement total s'élève à environ 1,4 M \$, incluant les salaires.

La mobilisation et la santé des personnes

La mobilisation et la santé des personnes au travail dépendent souvent de la qualité du climat de travail. Ainsi, pour accomplir sa mission et offrir aux citoyens des services de qualité, le Ministère doit favoriser et maintenir un climat de travail sain dans lequel ses employés se sentent valorisés. Aussi a-t-il poursuivi ses actions en la matière en 2016-2017. Par exemple, il a :

- pris soin de favoriser l'intégration de ses nouveaux gestionnaires et de les accompagner dans leurs nouvelles fonctions, notamment par une formation en matière de gestion des ressources humaines ;
- offert aux gestionnaires un programme d'accompagnement sur les défis de gestion ainsi que diverses formations, notamment des cercles de leadership visant le développement des habiletés de gestion ;
- offert aux équipes de travail des formations qui portent, par exemple, sur le développement des habiletés nécessaires pour intervenir lors de situations particulières et répondre aux clients difficiles ;
- favorisé le retour au travail durable de ses employés qui vivent une longue période d'invalidité au moyen d'un programme d'accompagnement et de soutien ;
- tenu des ateliers de sensibilisation sur la prévention des conflits par une communication efficace ;
- publié dans l'intranet ministériel des articles portant sur la santé des personnes (alimentation, ergonomie, gestion du stress, saines habitudes de vie, etc.) ;
- encouragé l'accès de ses employés à des activités physiques hebdomadaires sur les lieux de travail, aux frais des employés et à l'extérieur des heures de travail ;
- encouragé la participation au Défi Entreprises 2016 ;
- offert un service d'infirmerie sur les lieux de travail.

Les bonis au rendement

En 2016-2017, dans la foulée des mesures adoptées par le gouvernement du Québec concernant les dispositions relatives aux bonis au rendement, aucun boni n'a été accordé au personnel d'encadrement pour son rendement dans la période de référence du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016. De même, le Ministère n'a versé aucun boni au rendement aux titulaires d'un emploi supérieur en 2016-2017 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016.

LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Les activités du Ministère sont réalisées au moyen des crédits votés par l'Assemblée nationale du Québec. Elles sont aussi financées par les crédits permanents et les revenus du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), du Fonds des registres (FDR), du Fonds Accès Justice (FAJ) et du Fonds relatif aux contrats publics (FRCP).

Les dépenses

Le Ministère appuie la ministre de la Justice dans l'exécution de ses responsabilités, principalement dans les domaines de la justice criminelle, pénale et civile et de l'accès à la justice. Il l'appuie également dans ses fonctions de première conseillère juridique de l'État, tant dans les activités courantes du gouvernement que dans l'élaboration de nouvelles politiques et de nouveaux programmes ou services pour les Québécois.

Le Ministère a aussi pour mandat de soutenir l'activité judiciaire, notamment l'administration des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux administratifs. De plus, il fournit des services juridiques ministériels situés dans les autres ministères, il représente la Couronne dans les contentieux des affaires civiles et il rédige des textes législatifs.

Les sommes qu'il affecte à ces activités sont réparties en différents programmes.

Le tableau suivant indique la nature des dépenses du Ministère par programme.

PROGRAMME	DÉPENSES
Activité judiciaire	<ul style="list-style-type: none">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 judiciairedépenses portant sur les activités liées aux règles déontologiques applicables à la magistraturedépenses liées au perfectionnement des jugesdépenses liées au soutien administratif (adjoints à la magistrature et recherchistes)dépenses du Comité de la rémunération des juges de la Cour du Québec, des juges des cours municipales et des juges de paix magistrats
Administration de la justice	<ul style="list-style-type: none">dépenses liées au soutien opérationnel (personnel des greffes) et administratif nécessaire au fonctionnement des cours de justice et à la publicité des droitsdépenses relatives au soutien d'ordre juridique, législatif et réglementaire des activités gouvernementales
Justice administrative	<ul style="list-style-type: none">financement accordé au Tribunal administratif du Québec (TAQ)dépenses du Conseil de la justice administrative (CJA)
Accessibilité à la justice	<ul style="list-style-type: none">dépenses en matière d'accès à la justice, notamment pour l'aide juridique
Indemnisation et reconnaissance	<ul style="list-style-type: none">compensation financière aux personnes qui ont été blessées alors qu'elles accomplissaient un acte de civismecompensation financière aux victimes d'actes criminelsfinancement de la cérémonie officielle qui est tenue à l'Assemblée nationale du Québec pour rendre hommage aux personnes ayant accompli un acte de civisme

Au cours de la dernière année financière, les dépenses réelles du Ministère ont baissé de 3,3 %, passant d'environ 731,7 M\$ en 2015-2016 à près de 707,7 M\$ en 2016-2017.

Dépenses par programme

PROGRAMME	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2016-2017 (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 ¹ (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016 ² (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Activité judiciaire	118 726 ³	118 403 ³	113 165	5 238 ³	4,6
Administration de la justice	288 177 ⁴	274 418 ⁴	301 674	-27 256 ⁴	-9,0
Justice administrative	14 516	14 484	13 499	985	7,3
Accessibilité à la justice	178 378	176 478	174 289	2 189	1,3
Indemnisation et reconnaissance	125 104	123 884	129 078	-5 194	-4,0
Total	724 901	707 667	731 705	-24 038	-3,3

BUDGET D'INVESTISSEMENT	INVESTISSEMENT RÉEL 2016-2017 ¹	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016 ² (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Investissement ⁵	13 829	8 952	4 877	54,5

1. Données préliminaires.

2. Données provenant des comptes publics 2015-2016.

3. Un budget de 0,3 M\$ a été alloué et il y a augmentation des dépenses de 0,2 M\$ redevable à la mise en œuvre de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

4. Un budget de 5,3 M\$ a été alloué à ce programme pour la mise en œuvre de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale et une dépense de 3,2 M\$ y est redevable.

5. Immobilisations, prêts, placements et avances.

Activité judiciaire

En 2016-2017, le Ministère a augmenté ses dépenses réelles de 5,2 M\$ dans ce programme, ce qui représente une hausse de 4,6 % par rapport à 2015-2016. Cette hausse s'explique par l'augmentation salariale des juges que le Ministère a accordée dans le respect des décisions de l'Assemblée nationale, à la suite du dépôt du rapport du Comité de la rémunération des juges. Elle est aussi liée à l'indexation salariale des fonctionnaires de l'État et à la modification des conditions salariales qui sont associées à la progression de carrière des employés de l'État.

Dans le cadre de ce programme, le Ministère a aussi affecté davantage de sommes à la Division des dossiers spéciaux en matière pénale.

Administration de la justice

Dans ce programme, le Ministère a diminué ses dépenses réelles de 9,0 % en 2016-2017, soit d'environ 27,3 M\$. Cette baisse des dépenses s'explique, entre autres, par le fait que le Ministère ne perçoit plus, lors du paiement des amendes, la partie des contributions pénales qui est attribuée à l'aide aux victimes d'actes criminels. En effet, depuis le 21 octobre 2015, cette somme de 10 \$ est versée directement au Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC). En 2016-2017, les dépenses du Ministère ont ainsi diminué d'environ 15,1 M\$.

Cette baisse découle aussi du fait que le Ministère n'a pas versé de rémunération à ses juristes pendant leur grève, conformément aux règles en vigueur, et qu'il a actualisé les taux servant à établir la provision pour créances douteuses.

Toutefois, il a enregistré des dépenses additionnelles relativement à la Division des dossiers spéciaux en matière pénale et il a ajouté des ressources pour soutenir les services de justice, conformément à la Stratégie d'action gouvernementale visant la réduction des délais en matière criminelle et pénale, et pour assurer la mise en place du Bureau de coordination gouvernementale – Délais en matière criminelle et pénale (pour plus de renseignements, voir la [page xix](#)).

Justice administrative

En 2016-2017, dans ce programme, le Ministère a augmenté ses dépenses de 7,3 %, soit d'environ 1 M\$. Cela s'explique par le rajustement de la somme que le Ministère verse au Fonds du Tribunal administratif du Québec, qu'il avait diminuée en 2015-2016 parce que le Tribunal utilisait les surplus qu'il avait accumulés.

Accessibilité à la justice

Dans ce programme, on constate une relative stabilité dans les dépenses, le Ministère a dépensé 2,1 M\$ de plus en 2016-2017 qu'en 2015-2016. Cela représente une hausse de 1,3 %.

Indemnisation et reconnaissance

Le Ministère a diminué ses dépenses de 4 % en 2016-2017 dans ce programme, soit d'environ 5,2 M\$, et ce, malgré l'augmentation de la somme totale des indemnités qui sont versées aux victimes d'actes criminels.

Cette baisse s'explique en grande partie par le fait que le Ministère n'est plus responsable de l'assistance médicale accordée aux personnes qui ont été victimes d'actes criminels. En effet, il a transféré cette responsabilité au ministère de la Santé et des Services sociaux.

Investissements

En 2016-2017, le Ministère a investi dans ses activités près de 5 M\$ de plus qu'en 2015-2016, ce qui représente une hausse de 54,5 %. Celle-ci est surtout liée à la réalisation de divers projets en ressources informationnelles (RI) dans le cadre du programme Administration de la justice. En effet, dans ce but, le Ministère a augmenté ses dépenses en immobilisations afin d'acquérir ou de mettre à niveau les équipements et les logiciels nécessaires à ses activités (pour plus de renseignements, voir la section sur les RI à la [page 57](#)).

Les revenus

Le Ministère gère certains revenus du gouvernement pour l'administration de la justice. Transmis au Fonds consolidé du revenu du Québec, ces revenus découlent :

- du traitement, par le Bureau des infractions et amendes (BIA), des infractions au Code de la sécurité routière, au Code criminel, aux lois provinciales et à certaines lois fédérales;
- de la vente de biens et de services (frais judiciaires, droits de greffe en matière civile, frais judiciaires en matière criminelle et pénale);
- de la comptabilisation des surplus des fonds spéciaux et du recouvrement de dépenses des années antérieures;
- de la réception des transferts du gouvernement du Canada dans le cadre, principalement, de l'entente relative à l'aide juridique.

Revenus du Ministère

CATÉGORIE DE REVENUS	REVENUS 2015-2016 ¹ (000 \$)	REVENUS 2016-2017 ² (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Amendes et confiscations				
Infractions au Code de la sécurité routière	57 587	51 984	-5 603	-9,7
Infractions au Code criminel	13 363	15 081	1 718	12,9
Infractions à diverses lois	27 861	33 307	5 446	19,5
Contribution de 10 \$ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels ³	11 781	1 029	-10 752	-91,3
Contributions pénales	1 682	10 823	9 141	543,5
Sous-total	112 274	112 224	-50	-0,1
Vente de biens et de services				
Actes judiciaires	38 965	47 708	8 743	22,4
Actes juridiques	36 246	35 667	-579	-1,6
Autres	765	616	-149	-19,5
Sous-total	75 976	83 991	8 015	10,5
Autres revenus				
Surplus des fonds spéciaux et organismes	480	438	-42	-8,8
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	265	940	675	254,7
Autres	1	44	43	4 300,0
Sous-total	746	1 422	676	90,6
Transfert du gouvernement du Canada	27 023	28 993	1 970	7,3
Total	216 019	226 630	10 611	4,9

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

2. Données préliminaires.

3. Les recettes générées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2016 totalisaient 1 585,9 k\$ et elles ont été remises au FAVAC.

Au terme de l'exercice 2016-2017, le Ministère a comptabilisé 226,6 M\$ au Fonds consolidé du revenu.

Dans l'ensemble, ses revenus sont relativement stables dans la catégorie Amendes et confiscations. En effet, ils n'ont pas baissé même si le BIA a reçu moins de constats d'infraction et que le Fond d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) reçoit directement sa partie des contributions pénales. Toutefois, différentes situations ont contribué à augmenter les revenus du Ministère dans cette catégorie. Ces événements sont :

- la réception par le BIA d'un plus grand nombre de jugements en matière pénale qui ont condamné des citoyens à une amende;
- l'entrée en vigueur en octobre 2015 d'une nouvelle source de revenus, qui est constituée de la somme restante de la contribution pénale une fois retirées les parties pour le FAVAC (10 \$) et le Fond Accès Justice (FAJ) (8 \$).

Dans la catégorie Vente de biens et services, les revenus du Ministère sont en hausse de 10,5 % en 2016-2017. Cette situation peut s'expliquer par l'augmentation du tarif judiciaire en matière civile à la suite de l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile, en janvier 2016.

Dans la catégorie Autres revenus, les variations observées s'expliquent principalement par la liquidation de comptes à payer de 2010-2011 et 2011-2012.

Les fonds spéciaux

Une partie des revenus du Ministère provient de quatre fonds spéciaux, soit le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), le Fonds des registres (FDR), le Fonds Accès Justice (FAJ) et le Fonds relatif aux contrats publics (FRCP). Ces fonds financent la majorité de leurs activités à partir de leurs propres revenus.

Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels

Le FAVAC est consacré à l'aide aux victimes d'actes criminels. Ainsi, il sert à favoriser la recherche en matière d'aide aux victimes. Il aide aussi à réaliser et à diffuser des programmes d'information, de sensibilisation et de formation. Il peut également accorder une aide financière à une personne ou à un organisme pour qu'ils offrent des services d'aide aux personnes qui ont été victimes d'un acte criminel. Par exemple, il subventionne les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) et il défraie les activités du Bureau d'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.

Évolution des dépenses et des revenus

	2015-2016 ¹ (000 \$)	2016-2017 ² (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Revenus	33 131	31 756	-1 375	-4,2
Dépenses	20 798	24 224	3 426	16,5
Surplus/Déficit	12 333	7 532	-4 801	-38,9
Surplus accumulé	38 146	45 678	7 532	19,7

1. Données provenant des comptes publics 2015-2016.

2. Données préliminaires.

En 2016-2017, les revenus du FAVAC ont diminué de 4,2 %, soit d'environ 1,4 M\$, principalement à cause de la baisse des sommes qui lui sont affectées en application du Code de procédure pénale.

Cependant, ses dépenses ont augmenté de quelque 3,4 M\$, ce qui représente une hausse de 16,5 %. Cette dernière s'explique principalement par le fait que le FAVAC finance davantage les CAVAC et certains organismes venant en aide aux victimes. Elle découle aussi de la hausse des subventions qu'il a accordées aux projets spécifiques de recherche, de sensibilisation, d'information et de formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels.

Fonds des registres

Le FDR sert à la gestion et au financement des biens et des services liés aux différents registres sous la responsabilité de la ministre de la Justice ou de 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 (RDPRM), des lobbyistes, des commissaires à l'assermentation, des lettres patentes foncières, des ventes ainsi que la gestion du service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale. Ses revenus proviennent des frais d'utilisation de ces registres.

Évolution des dépenses et des revenus

	2015-2016 ¹ (000 \$)	2016-2017 ² (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Revenus	35 461	38 333	2 872	8,1
Dépenses	29 048	31 637	2 589	8,9
Surplus/Déficit	6 413	6 696	283	4,4
Surplus accumulé	107 497	114 193	6 696	6,2

1. Données provenant des comptes publics 2015-2016.

2. Données préliminaires.

En 2016-2017, les revenus du FDR ont augmenté de 8,1 %, soit près de 3 M\$. Cette hausse provient de l'augmentation du nombre d'inscriptions au RDPRM et de la publication d'avis relatifs aux ventes sous contrôle de justice au registre des ventes.

Ses dépenses ont alors augmenté de 8,9 %, soit d'environ 2,6 M\$. Cela s'explique principalement par la majoration, en 2016-2017, de sa contribution aux activités du Ministère relatives à des registres.

Fonds Accès Justice

Le FAJ vise à soutenir des actions qui ont pour objectif d'améliorer la connaissance et la compréhension que la population a du droit ou du système de justice québécois. Dans ce but, il finance des activités ou des projets centrés sur l'accessibilité à la justice qui sont destinés aux citoyens et qui sont réalisés par le Ministère ou par des partenaires. Par exemple, il finance le Programme de médiation familiale, le Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice et les services d'interprètes et de traducteurs; il subventionne les coûts d'implantation du Service administratif de rajustement de pensions alimentaires pour enfants (SARPA) ainsi que les frais administratifs du Service d'aide à l'homologation (SAH). Il verse aussi une aide financière aux centres de justice de proximité (CJP) pour leur déploiement et leur fonctionnement.

Ses revenus proviennent majoritairement de la perception des contributions pénales et de la réception d'un transfert du gouvernement fédéral découlant d'une entente des Mesures québécoises de justice familiale.

Évolution des dépenses et des revenus

	2015-2016 ¹ (000 \$)	2016-2017 ² (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Revenus	11 414	16 717	5 303	46,5
Dépenses	8 821	14 552	5 731	65,0
Surplus/Déficit	2 593	2 165	-428	-16,5
Surplus accumulé	7 922	10 086	2 164	27,3

1. Données provenant des comptes publics 2015-2016.

2. Données préliminaires.

En 2016-2017, ses revenus ont augmenté de 46,5% en raison, notamment, de la hausse des sommes affectées au FAJ en application du Code de procédure pénale.

Cependant, ses dépenses ont augmenté de 65%, soit une hausse de 5,7 M\$ par rapport à 2015-2016. Cette augmentation des dépenses est notamment attribuable aux dépenses plus élevées pour améliorer les services d'interprétation et de traduction offerts par certains palais de justice. Elle s'explique aussi par l'augmentation des sommes affectées au Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice, au Programme de médiation familiale et au financement des CJP.

Fonds relatif aux contrats publics

Lancé le 1^{er} avril 2016, le FRCP vise à récupérer les sommes payées injustement à la suite de manœuvres frauduleuses ou de manœuvres dolosives dans le cadre de l'adjudication, de l'attribution ou de la gestion de contrats publics.

Évolution des dépenses et des revenus

	2016-2017 ¹ (000 \$)
Revenus	2 559
Dépenses	2 405
Surplus/Déficit	154
Surplus accumulé	154

1. Données préliminaires.

Ses revenus proviennent, entre autres, des sommes perçues par l'application du Programme de remboursement volontaire, qui est entré en vigueur le 2 novembre 2015. De plus, le FRCP a été financé par le ministère de la Justice. Pour sa première année d'existence, il a reçu environ 2,6 M\$.

Ses dépenses s'établissent à 2,4 M\$. Elles correspondent aux frais que le Ministère a engagés dans le cadre du Programme de remboursement volontaire.

Le coût de revient

Le Ministère a poursuivi ses travaux en 2016-2017 en vue d'estimer son coût de revient par bien et par service (Pour plus de renseignements, consulter la section portant sur la Politique de financement des services publics, à la [page 75](#)).

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les dépenses et les investissements en ressources informationnelles

Dans son Plan stratégique 2015-2020, le Ministère a ciblé différents enjeux en vue, notamment, de transformer l'administration de la justice. Certains de ces enjeux reposent sur le recours aux technologies de l'information (TI) afin, d'une part, de rapprocher la justice du citoyen et, d'autre part, d'améliorer le fonctionnement et l'efficacité des services judiciaires. Pour cette raison, le Ministère mise sur ses ressources informationnelles (RI) pour moderniser la justice.

Dans cette perspective, en 2016-2017, le Ministère a mis à niveau une partie de ses infrastructures technologiques et de ses cadres d'applications. Il a cependant accordé la priorité aux infrastructures et cadres dont il a besoin pour réaliser son plan de transformation organisationnelle de la justice, dont il est question dans la section du plan stratégique (voir la [page 17](#) du rapport pour de plus amples renseignements à ce sujet).

De plus, en fin d'année financière, le Ministère s'est doté d'un plan d'organisation administrative pour la Direction des registres et de la certification. Mis en place progressivement, ce plan facilitera le regroupement fonctionnel des ressources en technologies de l'information du Ministère. Grâce à ce regroupement, le Ministère tirera parti du savoir-faire de son personnel. Enfin, le Ministère a poursuivi ses efforts pour maintenir son expertise, notamment en remplaçant les ressources externes par des ressources internes en vue d'accroître son efficacité et de diminuer sa vulnérabilité.

Le tableau suivant présente, pour l'exercice 2016-2017, les coûts prévus et réels des projets et des activités d'encadrement ou de continuité en RI.

Coûts prévus et réels en RI pour 2016-2017¹

CATÉGORIE DE COÛTS	CAPITALISABLES PRÉVUS (investissements) (000 \$)	CAPITALISABLES RÉELS (investissements) (000 \$)	NON CAPITALISABLE PRÉVUS (dépenses) (000 \$)	NON CAPITALISABLE RÉELS (dépenses) (000 \$)
Activités d'encadrement ²	0	0	6 587,1	5 714,4
Activités de continuité	3 817,2	7 307,1	33 900,3	29 621,3
Projets	15 544,2	6 538,4	3 163,8	2 354,4
Total	19 361,4	13 845,5	43 651,2	37 690,1

1. Inclut les dépenses du Fonds des registres, du Fonds Accès Justice, du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels et du Fonds relatif aux contrats publics.

2. Les activités d'encadrement ne sont pas capitalisables. Elles incluent, notamment, les activités de gestion, de soutien administratif et de reddition de comptes en RI.

En matière d'activités d'encadrement et de continuité, il n'y a pas de différence importante entre les coûts prévus et les coûts réels. Par contre, le Ministère a moins investi que prévu dans ses projets en 2016-2017. Cet écart s'explique par :

- des retards dans la réalisation de certains projets en raison de la non-disponibilité des ressources clés ou encore de difficultés survenues dans le processus de sélection d'un fournisseur informatique ;
- le report de certains projets, car le Ministère priorise la mise à niveau des infrastructures désuètes ;
- la faible utilisation par certains projets de la provision pour aléas que le Ministère a prévue.

Les principaux projets en ressources informationnelles

En 2016-2017, le Ministère a amorcé, poursuivi ou encore terminé plusieurs grands projets en RI. Le tableau suivant présente, entre autres, leur état d'avancement et l'investissement qu'ils ont reçu.

Liste des principaux projets en RI, leur état d'avancement et leurs ressources en 2016-2017

LISTE DES PROJETS	ÉTAT D'AVANCEMENT au 31 mars 2016 (%)	ÉTAT D'AVANCEMENT au 31 mars 2017 (%)	DATE DE FIN RÉVISÉE OU DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (000 \$)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (000 \$)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES (000 \$)	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES (000 \$)
Dépôt des procédures et paiement en ligne aux petites créances	–	66	2018-09-30 ¹	177,0	406,9	269,0	410,3
Évolution du système d'enregistrement numérique	6	30	2017-12-15	251,0	86,0	3 521,9	386,0
Programme de mise à niveau de l'environnement de travail							
•Projet principal	40	91	2017-06-30	90,6	293,0	3 719,0	3 016,4
•Projet connexe	48	91	2017-09-29 ¹	554,5	428,3	6 436,6	2 909,7
Refonte et déploiement du système des rôles criminels	–	18	2018-02-17	31,1	145,0	361,3	123,0
Refonte du site Web	61	97	2017-05-31	23,3	13,1	147,1	129,2
Registre des ventes	95	100	Phase 1 : 2015-12-31 Phase 2 : 2016-05-17	145,2	26,9	89,9	10,0

1. La date de fin du projet est différente de celle présentée à l'état de santé des projets au 31 mars 2017 en raison de changements survenus à la suite de la publication de celui-ci.

Dépôt des procédures et paiement en ligne aux petites créances

Ce projet consiste à produire deux services en ligne : l'un par lequel les demandeurs pourront déposer au greffe une demande aux petites créances ; l'autre par lequel les défendeurs enregistreront une réponse à une telle demande. Ces services en ligne doivent aussi leur donner la possibilité de payer les frais judiciaires. De plus, ils faciliteront le traitement de ces actes de procédures judiciaires par le greffe et ils alimenteront et mettront à jour le pluminet automatique. Par conséquent, ce projet comporte deux volets : *Demande* et *Réponse*.

Le volet *Demande* s'est terminé avec succès le 18 novembre 2016 par la mise en ligne du service Demande aux petites créances (*formulaire interactif*). En date du 31 mars, 5 458 demandes avaient déjà été déposées, ce qui représente 63,1% des demandes aux petites créances.

Le volet *Réponse* sera toutefois produit une fois que le Ministère aura révisé sa planification des travaux. En effet, les coûts et les délais estimés pour l'ensemble du projet se sont révélés insuffisants à cause de la complexité de ce dernier. De fait, ce projet est très complexe, car il vise également à mettre en place et à consolider les bases de la future prestation électronique de services du Ministère. Il sera terminé en 2017-2018.

Évolution du système d'enregistrement numérique

Ce projet vise à remplacer l'actuel système d'enregistrement numérique (SEN) des audiences par un autre qui répondra aux nouveaux besoins de l'organisation et aux besoins évolutifs. En effet, le nouveau SEN devra satisfaire aux besoins des tribunaux judiciaires en matière d'enregistrement numérique, ainsi qu'aux besoins d'exploitation de ces enregistrements.

Les travaux du nouveau SEN ont toutefois été retardés parce que le processus de sélection du fournisseur informatique a été plus long que prévu. Le projet doit prendre fin en 2017-2018.

Programme de mise à niveau de l'environnement de travail

Ce projet est divisé en deux : le projet principal et le projet connexe. Le projet principal vise à mettre à niveau les logiciels implantés sur les postes de travail du Ministère en les remplaçant par le système d'exploitation Windows 8.1, la suite Office 2013 et le navigateur Internet Explorer 11. Cette migration servira d'assise à la modernisation des TI pour les années à venir.

En 2016-2017, près de 95 % des postes ont été migrés. Pour y parvenir au 31 mars 2017 et aussi en raison de la complexité du projet, le Ministère a déployé plus d'efforts en ressources humaines. Par ailleurs, les ressources financières ont été moins élevées que prévu, étant donné que les sommes prévues pour les aléas n'ont pas été utilisées.

Complémentaire au projet principal, le projet connexe comprend toutes les autres activités qui sont nécessaires et obligatoires à la mise à niveau des logiciels implantés sur les postes de travail. Pour ce projet, moins de ressources humaines et de ressources financières ont été requises en 2016-2017. En effet, les dépenses en équipements et celles liées à l'utilisation des ressources internes se sont révélées inférieures aux estimations et les sommes prévues pour les aléas n'ont pas été utilisées.

Pour réaliser ces projets, le Ministère a respecté le budget prévu initialement pour le programme.

Refonte et déploiement du système des rôles criminels

Ce projet vise à implanter, d'ici la fin de 2017-2018, un système de gestion dans tous les palais de justice pour administrer les rôles d'audience des causes criminelles. Par ce système, le Ministère publiera en ligne les rôles criminels de tous les palais de justice et il limitera les saisies manuelles et multiples.

L'échéancier du projet ne s'est pas réalisé au rythme prévu initialement en raison du manque de disponibilité des ressources clés. Pour remplir son engagement, le Ministère a augmenté ses efforts en matière de ressources humaines, ce qui n'a eu aucune conséquence sur les ressources financières affectées au projet.

Le projet devrait être terminé en 2017-2018, comme prévu.

Refonte du site Web

En 2016-2017, le Ministère a poursuivi ses efforts pour mettre en ligne un site Web entièrement refondu. Par ce nouveau site Web, il veut faciliter la recherche de contenu aux internautes et améliorer leur expérience utilisateur. Dans son souci de moderniser la justice, il s'est aussi assuré que son nouveau site Web offre un service de clavardage aux internautes et s'adapte aux appareils mobiles.

Au 31 mars 2017, le projet était en cours de finalisation. La mise en ligne a été réalisée le 27 juin 2017.

Registre des ventes

Mis en ligne depuis le 1^{er} janvier 2016, le registre des ventes est un service en ligne que les internautes utilisent pour acheter des biens saisis sous contrôle de justice. Il rend l'information sur ces biens plus accessible, complète et attrayante qu'auparavant. En 2016-2017, le Ministère a réalisé la seconde phase de ce projet : il a alors adapté le site Web aux appareils mobiles pour y faciliter la consultation des fiches.

Dans cette phase, le Ministère a investi moins d'efforts et d'argent que prévu, puisqu'il n'a pas utilisé la provision pour aléas affectée au projet.

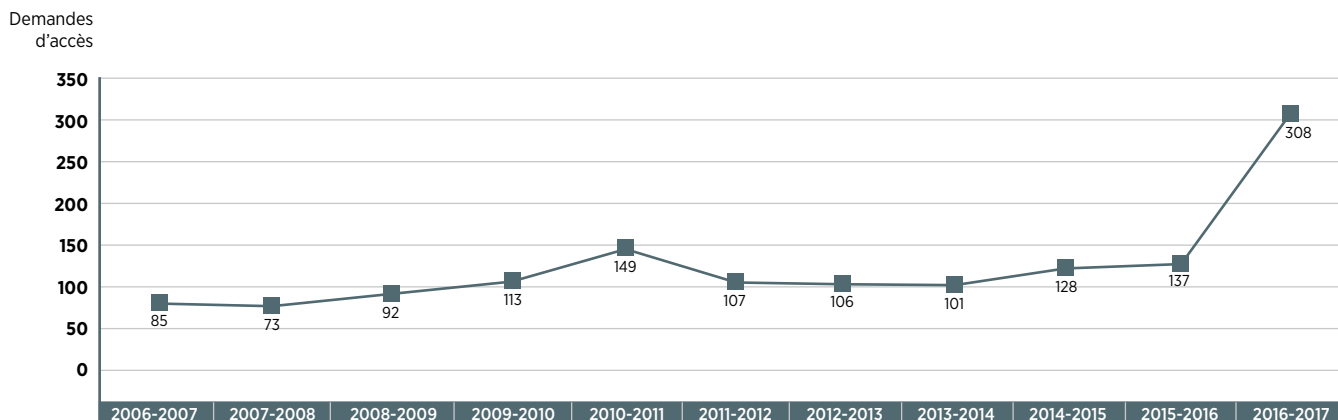
LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

La présente section porte sur les résultats des activités associées à certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes pour 2016-2017 concernant :

- 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'égalité entre les femmes et les hommes;
- 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;
- le déploiement du Plan d'action de développement durable et de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires;
- la mise en œuvre de la Politique de financement des services publics;
- le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen;
- le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.

L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Évolution des demandes d'accès à l'information



En 2016-2017, le Ministère a reçu 308 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 125 % par rapport à 2015-2016 ;
- de 182 % par rapport à la moyenne générale des exercices financiers de 2006-2007 à 2015-2016.

Ces hausses s'expliquent principalement par le fait que le Ministère a reçu environ 140 demandes, relativement complexes, en deux semaines environ. De plus, pour les traiter, il a dû dépasser le délai légal de 30 jours.

À cause de la réception de ce fort volume de demandes en peu de temps, il a traité 44,4 % des demandes dans le délai légal, soit 127 demandes. Cependant, en excluant les demandes provenant de l'envoi massif, c'est 83,3 % des demandes qui ont été traitées à l'intérieur du délai légal de 30 jours.

Pendant l'année 2016-2017, le Ministère a traité 287 demandes, parmi lesquelles huit avaient été reçues en 2015-2016.

Bilan du traitement des dossiers d'accès à l'information

STATUT DES DOSSIERS	NOMBRE DE DOSSIERS	%
Dossiers reçus en 2016-2017	308	s. o.
Dossiers traités	Nombre de dossiers	%
Reçus en 2016-2017	279	97,2
Reçus en 2015-2016	8	2,8
Total	287	100
Nature des réponses fournies (dossiers traités)	Nombre de dossiers	%
Transmission intégrale des documents	37	12,9
Transmission partielle des documents	37	12,9
Refus de transmettre les documents en vertu de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	147	51,2
Responsabilité d'un autre organisme	2	0,7
Documents inexistants	63	22,0
Autres motifs	1	0,3
Total des dossiers traités	287	100

En 2016-2017, le comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels s'est réuni à trois reprises, comme le prévoit le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Le Ministère a réalisé diverses activités relatives à l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. Ces activités sont, entre autres :

- l'examen de la conformité de quatre projets de sondage à la lumière des règles de procédures ministérielles de protection des renseignements personnels;
- la participation du responsable de l'accès à l'information 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;
- la collaboration, notamment, du responsable de l'accès à l'information du Ministère à l'élaboration d'ententes de communication de renseignements personnels avec des partenaires;
- la diffusion des documents en temps opportun, suivant le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels;
- la tenue de deux formations en accès à l'information.

Une table de concertation est active depuis de nombreuses années, regroupant des juristes désignés par chacun des ministères. En 2016-2017, ses membres se sont réunis une fois pour discuter des points d'intérêt commun.

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Les programmes d'accès à l'égalité du gouvernement du Québec visent à accroître la présence des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des femmes dans la fonction publique.

Pour atteindre cet objectif, le Ministère a instauré certaines mesures. Par exemple, il a mis en place des mécanismes qui visent à faire connaître aux gestionnaires le nom des candidats qui appartiennent aux groupes cibles et, si ces candidats ne sont pas retenus, à faire approuver leur refus par la haute direction.

Les résultats de ces mesures sont présentés dans les tableaux suivants.

Données globales

Nombre total des personnes embauchées selon le statut d'emploi au cours de la période 2016-2017¹

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre de personnes embauchées	113	568	119	54

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

Effectif régulier au 31 mars 2017¹

Nombre de personnes de l'effectif régulier	1 849
--	-------

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

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi au 31 mars 2017¹

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES MEMBRES D'UNE COMMUNAUTÉ CULTURELLE	NOMBRE DE PERSONNES ANGLOPHONES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES AUTOCHTONES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI (%)
Régulier	113	23	0	0	0	23	20,4
Occasionnel	568	113	7	3	3	126	22,2
Étudiant	119	48	0	0	0	48	40,3
Stagiaire	54	6	0	0	0	6	11,1

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

Évolution du taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi¹

STATUT D'EMPLOI	2014-2015 (%)	2015-2016 (%)	2016-2017 (%)
Régulier	20,0	19,6	20,4
Occasionnel	18,7	22,8	22,2
Étudiant	14,9	13,8	40,3
Stagiaire	10,8	8,1	11,1

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

En 2016-2017, le Ministère a augmenté ses taux d'embauche de ces groupes cibles dans presque tous les statuts d'emploi. Par exemple, parmi les employés réguliers ou occasionnels qu'il a embauchés, 20,4 % des employés réguliers et 22,2 % des employés occasionnels appartenaient à un des groupes cibles. Ainsi, le Ministère se rapproche de l'objectif d'embauche gouvernemental, qui est d'engager 25 % de ses employés dans l'un des groupes cibles.

Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année¹

GROUPE CIBLE	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE AU 31 MARS 2015	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL AU 31 MARS 2015 (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE AU 31 MARS 2016	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER TOTAL AU 31 MARS 2016 (%)	NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS DANS LE GROUPE CIBLE AU 31 MARS 2017	TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2017 (%)
Communautés culturelles	155	7,8	171	8,8	179	9,7
Anglophones	23	1,2	24	1,2	25	1,4
Autochtones	11	0,6	13	0,7	12	0,6
Personnes handicapées	27	1,4	27	1,4	25	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 2017¹

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL ²		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		TOTAL	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Communautés culturelles	9	6,7	64	9,5	48	11,5	58	9,3	179	9,7
Anglophones	2	1,5	6	0,9	7	1,7	10	1,6	25	1,4
Autochtones	0	0	4	0,6	3	0,7	5	0,8	12	0,6
Personnes handicapées	0	0	5	0,7	4	1,0	16	2,6	25	1,4

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

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

Au 31 mars 2017, l'effectif régulier du Ministère était composé à 9,7 % de membres de communautés culturelles et à 1,4 % de personnes handicapées. Par conséquent, il dépasse la cible gouvernementale, qui est fixée à 9 %, pour les membres de communautés culturelles. Pour les personnes handicapées, le résultat se rapproche du taux de représentativité visé, soit 2 %.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2016-2017 par statut d'emploi¹

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	76	464	88	42	670
Taux d'embauche des femmes	67,3	81,7	73,9	77,8	78,5
Nombre total de personnes embauchées	113	568	119	54	854

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 2017¹

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL ²	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Effectif régulier total (en nombre de personnes)	134	671	419	624	1	1 849
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	76	413	325	567	0	1 381
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	56,7	61,5	77,6	90,9	0,0	74,7

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

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

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Dans le cadre du PDEIPH, le gouvernement du Québec offre à des personnes handicapées la possibilité d'effectuer un stage d'une année dans la fonction publique. Celles-ci profitent ainsi d'un encadrement grâce auquel elles acquièrent les compétences nécessaires pour occuper ensuite un emploi. Le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) est responsable de l'élaboration et du financement du PDEIPH, qui est administré par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

Les tableaux suivants présentent le bilan des mesures et des actions du Ministère en vue de favoriser l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

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

	AUTOMNE 2014 (cohorte 2015)	AUTOMNE 2015 (cohorte 2016)	AUTOMNE 2016 (cohorte 2017)
Nombre de projets soumis au CSPQ dans le cadre du PDEIPH	2	1	6

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 ^{er} avril au 31 mars	1	0	0

Autres actions en 2016-2017

ACTION	NOMBRES DE PERSONNES VISÉES EN 2016-2017
Présentation du PDEIPH aux nouveaux gestionnaires lors de la séance d'accueil	6
Publication d'une nouvelle dans les actualités de l'intranet dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées	Tous les employés
Transmission d'un communiqué aux gestionnaires pour l'annonce de la période d'inscription des projets	Tous les gestionnaires

Pour ce qui est de la cohorte 2017, le Ministère a présenté six projets au CSPQ. Un seul projet sera financé et il débutera en 2017-2018.

En 2016-2017, le Ministère a modifié son programme d'accueil des gestionnaires afin d'y intégrer des informations sur le PDEIPH. Il a également fait la promotion du PDEIPH et de ses objectifs auprès de l'ensemble de ses gestionnaires quand il les a informés du début de la période pour soumettre des projets d'emplois.

Il a aussi publié une nouvelle dans les actualités de l'intranet en vue de sensibiliser tous ses employés à la réalité des personnes handicapées.

L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

Au Québec, les ministères doivent se conformer aux standards gouvernementaux en matière d'accessibilité du Web. Établis pour les sites Web, intranet et extranet, ces standards visent à faciliter l'utilisation des documents téléchargeables par toutes les personnes qui les consultent, qu'elles aient un handicap ou non. Toutefois, à cause de la désuétude de son site Web, le Ministère ne pouvait pas les appliquer.

Depuis 2015, il fait la refonte de son site Web en vue, notamment, de simplifier ses contenus et d'améliorer son accessibilité Web. Le nouveau site a été lancé le 27 juin 2017.

Le tableau suivant indique l'état de situation pour les standards visés.

STANDARD	SITE WEB ACTUEL	NOUVEAU SITE WEB
Standard sur l'accessibilité d'un site Web (SQRI 008-01)	Il ne respecte pas ce standard en raison, notamment, des limitations technologiques causées par sa désuétude	Il sera conforme à toutes les exigences de ce standard
Standard sur l'accessibilité d'un document téléchargeable (SQRI 008-02)	Tous les documents téléchargeables du site Web respectent ce standard, à l'exception des fichiers numérisés et de ceux contenant des tableaux complexes	Des travaux seront nécessaires pour atteindre pleinement les standards en matière de documents téléchargeables
Standard sur l'accessibilité du multimédia dans un site Web (SQRI 008-03)	Parmi les fichiers vidéo qui ne comportent pas de transcriptions, environ la moitié ne répond pas à ce standard	Des travaux seront nécessaires pour atteindre pleinement les standards en matière de multimédia
Audit de conformité	s. o.	Un audit de conformité sera réalisé à la suite de la mise en ligne du nouveau site Web

LA DESTRUCTION DES ARMES À FEU CONFISQUÉES

Le Bureau de contrôle des armes à feu et des explosifs 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*, 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 ont été confiés au Service du contrôle des armes à feu du Québec pour destruction entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017. Ces armes à feu devant être détruites peuvent avoir été confisquées parce qu'elles étaient mal entreposées, parce qu'elles ont été 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

ANNÉE FINANCIÈRE	SANS RESTRICTION	PROHIBÉES	À AUTORISATION RESTREINTE	AUTRE ¹	TOTAL
2014-2015	358	12	21	26	417
2015-2016	469	63	24	88	644
2016-2017	381	30	15	28	454

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 varie d'une année à l'autre en fonction du volume et de la nature des dossiers.

Depuis l'adoption des dispositions en 2008 de la Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales, 7 347 armes à feu (à l'exception des autres objets visés) ont été détruites. Parmi elles, 5 810 (79,1%) étaient des armes à feu sans restriction, c'est-à-dire des armes d'épaule.

L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes

En ce qui concerne l'égalité entre les femmes et les hommes, le Ministère a pris des engagements en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle. Ces engagements pour contrer la violence conjugale et les agressions sexuelles, se traduisent par la mise en œuvre de plans d'action gouvernementaux dans ces domaines, soit :

- le Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale ;
- le Plan d'action 2008-2013 en matière d'agression sexuelle, qui a été prolongé jusqu'à la publication de la Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles 2016-2021.

Certaines mesures de ces plans d'action visent à faire la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes, de même qu'entre les garçons et les filles en favorisant :

- des modèles relationnels fondés sur le respect des droits de la personne ;
- des responsabilités individuelles ;
- des différences ;
- des rapports égalitaires.

En 2016-2017, le Ministère a mené des actions afin de poursuivre la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale. Ainsi, il a notamment versé une aide financière d'environ 840 000 \$ à SOS violence conjugale, qui offre des services aux victimes de violence conjugale qui vivent dans un contexte de vulnérabilité. Il a aussi remis 19,3 M \$ aux 17 CAVAC, dont environ 5,1 M \$ pour qu'ils puissent offrir des services spécialisés aux victimes d'actes criminels commis en contexte conjugal. De cette somme, une subvention totale de 1 041 623 \$ a été remise aux CAVAC du Nunavik et du territoire cri afin d'offrir notamment des services d'aide aux victimes de violence conjugale en milieu autochtone.

De plus, le Ministère a implanté des services culturellement pertinents et sécurisants pour les personnes autochtones victimes de violence conjugale. Ces services ont été offerts par les CAVAC à plus de 400 personnes partout au Québec.

Le Ministère a aussi soutenu financièrement des projets touchant la victimisation criminelle à l'intention des autochtones ou des allochtones. Ces projets visent notamment à aider les victimes de violence conjugale ou familiale à mieux comprendre leurs droits et recours ainsi que les ressources existantes pour leur venir en aide.

Le Ministère a aussi poursuivi, en 2016-2017, la mise en œuvre du Plan d'action 2008-2013 en matière d'agression sexuelle. Dans le cadre de celle-ci, il a accordé de l'aide financière à des organismes qui aident les victimes, notamment 420 700 \$ au Centre d'expertise Marie-Vincent et 675 670 \$ au Centre pour les victimes d'agressions sexuelles de Montréal.

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

Le gouvernement a prolongé, jusqu'à la publication d'un nouveau plan, le Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016. Par conséquent, le Ministère maintient ses engagements et poursuit ses efforts dans la mise en œuvre de ce plan d'action. Il partage cette obligation avec les autres ministères et les organismes qui sont responsables de la mise en place des mesures actives du plan d'action.

En 2016-2017, le Ministère a donc poursuivi son travail de coordination et de suivi des mesures prévues au plan d'action. Par exemple, il a continué ses travaux en vue de dresser le bilan des réalisations du plan d'action, notamment celles concernant l'analyse différenciée selon les sexes (ADS). En effet, l'ADS a été prise en compte lors de l'élaboration et de la mise en œuvre de ce plan d'action, car ce dernier visait les femmes et les hommes. Elle l'a aussi été parce que la discrimination touche différemment les personnes LGBT.

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

En 2016-2017, le Ministère a rédigé une nouvelle politique linguistique afin de la rendre conforme à celles qu'ont adoptées récemment d'autres ministères et des organismes publics. Le 29 novembre 2016, il l'a soumise à l'Office québécois de la langue française (OQLF) et il attend ses commentaires pour la finaliser.

La politique linguistique vise à garantir l'emploi du français et à s'assurer de la qualité de la langue dans les communications d'un ministère. Dans ce but, elle est conçue 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, elle doit être mise à jour au moins tous les cinq ans, comme le précise la Charte de la langue française.

Au cours de la dernière année financière, le Ministère a aussi recouru aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité du français dans toutes ses communications à l'intention du public, comme ses dépliants et ses communiqués.

LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS AINSI QUE LES RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICE

Le Ministère a l'obligation de respecter le niveau d'effectif que lui attribue le Conseil du trésor en vertu de 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 (LGCE).

À cette fin, le tableau suivant présente la répartition de l'effectif, en heures, au sein du Ministère.

Répartition de l'effectif au 31 mars 2017

CATÉGORIE D'EMPLOI	NOMBRE D'HEURES TRAVAILLÉES	NOMBRE D'HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES ^{1, 2}	TOTAL EN ETC (nombre d'heures/ 1 826,3 h)
Personnel d'encadrement	245 205,75	442,50	245 648,25	134,51
Personnel professionnel	1 317 873,45	9 253,35	1 327 126,80	726,68
Personnel de bureau, technicien et assimilé	4 167 499,80	41 195,75	4 208 695,55	2 304,49
Ouvrier, personnel d'entretien et de service	10 927,50	0,00	10 927,50	5,98
Étudiant et stagiaire ³	0,00	0,00	0,00	0,00
Total des heures	5 741 506,50	50 891,60	5 792 398,10	
Total en ETC (nombre d'heures/ 1 826,3 h)	3 143,79	27,87	3 171,66	

1. L'effectif comprend : le Bureau de la juge en chef de la Cour du Québec, le Bureau de lutte contre l'homophobie, le Bureau de la sous-ministre, le Bureau de coordination gouvernementale – Délais en matière criminelle et pénale, le Conseil de la justice administrative, le Conseil de la magistrature, la Direction générale de l'accès à la justice, la Direction générale des affaires juridiques et législatives, la Direction générale des registres, des infractions et amendes et des technologies, la Direction générale des services de justice, la Direction de la gestion budgétaire, financière et des contrats, la Direction des ressources humaines, la Direction de la vérification interne, le Programme de remboursement volontaire et le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge.

2. Heures rémunérées entre le 1^{er} avril et le 31 mars. La donnée représente le cumul des heures travaillées et des heures supplémentaires payées et elle n'inclut pas les primes.

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

Pour l'exercice financier 2016-2017, le Conseil du trésor avait fixé au Ministère la cible de 6 170 580 heures rémunérées. Le Ministère l'a respectée.

En vertu de la LGCE, le Ministère doit aussi rendre des comptes sur les contrats de service qui comportent une dépense de 25 000 \$ et plus qu'il accorde soit à des travailleurs autonomes, soit à des entreprises.

Contrats de services dont le montant est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017¹

TYPE DE CONTRAT	NOMBRE	VALEUR (\$)
Contrats de services avec une personne physique ²	81	4 410 000,00
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique ³	126	30 532 441,08
Total des contrats de services	207	34 942 441,08

1. Aux fins de l'application des mesures prévues à la LGCE, la première période fixée par le Conseil du trésor, en vertu de l'article 11, a commencé le 1^{er} janvier 2015 et s'est terminée le 31 mars 2016. Le Conseil du trésor a renouvelé l'application de ces mesures de contrôle pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017. La reddition de comptes a été ajustée selon l'exercice financier du MJQ pour la rendre conforme à celle de l'an dernier.

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

3. 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 établit que la 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 2016-2017, le Ministère a mené des activités de mise à jour des lois et des règlements, mais aucune activité de refonte. Ainsi, il a effectué sept versements pour les lois et 10 versements pour les règlements. Ces versements contiennent toutes les modifications et les corrections apportées aux lois et aux règlements, en vertu de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec.

Le détail de ces versements figure dans la rubrique « Notes d'information » sur le site des Publications du Québec (LégisQuébec). Par ailleurs, pour plus de transparence, un nouveau tableau s'est ajouté à cette rubrique. Ce tableau recense les corrections grammaticales apportées aux textes de lois et de règlements, car il serait difficile de les repérer sans celui-ci.

LE PARTAGE DES PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ

Depuis 1999, un décret établit le partage des produits 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 auxquels 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;
- Échec au crime et Info-Crime Montréal.

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

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

Le tableau suivant illustre le partage des produits de la criminalité en 2016-2017 entre les différentes organisations qui en bénéficient.

Bénéficiaires et sommes octroyées provenant des biens confisqués

BÉNÉFICIAIRE	2016-2017 ¹ (\$)	DEPUIS 1999 ² (\$)
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	1 250 000	20 690 356
Organismes communautaires de prévention de la criminalité	1 250 000	20 690 356
Ministre des Finances	2 625 641	34 747 113
Sûreté du Québec	4 825 641	73 418 742
Service de police de la Ville de Montréal		
Escouades régionales mixtes		
Autres municipalités et corps policiers		
Échec au crime et Info-Crime Montréal	300 000	2 704 174
Total	10 251 282	152 250 741

1. Les résultats inscrits représentent le partage des sommes recueillies au 31 mars 2016, lequel a été effectué en juin 2016.

2. Une erreur s'est glissée dans le total « depuis 1999 » inscrit dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016*, le total affiché de 141 499 459 \$ aurait dû être de 141 999 459 \$.

En 2016-2017, ces organisations se sont partagé quelque 10,2 M\$. Depuis 1999, la somme totale de ce partage dépasse 150 M\$.

LES RÉSULTATS RELATIFS AU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE POUR ASSURER L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES

Le plan d'action de développement durable

En 2016-2017, le Ministère a poursuivi les travaux requis pour se doter, d'ici le 31 mars 2018, d'un plan d'action de développement durable afin de contribuer à la mise en œuvre de la nouvelle Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020.

En cours d'année, une optimisation dans la structure et les orientations du Ministère a entraîné une bonification du projet de plan d'action afin de lui donner de l'ampleur en y élaborant des actions davantage structurantes.

Le Ministère a également continué diverses activités de développement durable récurrentes. Il a tenu des activités de sensibilisation et de formation auprès de son personnel, et il a aussi participé à de telles activités.

La Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires

Le Ministère a mis en place plusieurs mesures en 2016-2017. Il a ainsi contribué directement à l'orientation 1, « Agir pour mieux habiter nos territoires », de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016.

Le tableau suivant présente ces mesures.

AXE	MESURE
Axe 3 – Les relations avec les nations autochtones	Au palais de justice de Puvirnituq, création d'un poste permanent de préposé à la clientèle réservé à un membre de la communauté inuite. Cette initiative constitue une occasion d'échanges unique avec les communautés autochtones
Axe 4 – Les services de proximité	Participation au comité de travail de Services Québec sur les services en région (cartographie des points de service gouvernementaux et analyse des occasions de partage d'espaces et de services)
Axe 7 – Les technologies et les services numériques	<ul style="list-style-type: none">• Mise en place de la 3^e phase de la Trousse des petites créances rendant possibles le dépôt d'une demande et le paiement des frais judiciaires en ligne• Mise en place d'un système de comparution par visioconférence entre le palais de justice de Montréal et les établissements de détention de Montréal et de Rivière-des-Prairies

LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La Politique de financement des services publics vise à faire instaurer de meilleures pratiques tarifaires par les ministères et les organismes publics en vue d'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 des services qu'il offre à la population et aux entreprises.

Pour les biens et services actuellement tarifés

Le Ministère facture des frais pour la tenue des registres publics sous sa responsabilité. Il exige aussi des frais dans le cadre des activités judiciaires et pénales. Différents textes législatifs encadrent l'établissement de ces frais, entre autres 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 en 2016-2017.

Biens et services assujettis à la Politique de financement des services publics pour l'année 2016-2017

ÉLÉMENTS D'INFORMATION	REGISTRE					SERVICE		
	DROITS PERSONNELS ET RÉELS MOBILIERS	COMMISSAIRES À L'ASSERMENTATION	LETTRES PATENTES FONCIÈRES	LOBBYISTES	DES VENTES	ICPG ¹	MATIÈRE CIVILE	MATIÈRES PÉNALE ET CRIMINELLE
Revenu de tarification perçu ² (000 \$)	35 661,8	586,0	4,7	4,3	1 770,3	22,2	47 708,4	35 666,5
Coût des biens et services ² (000 \$)	14 189,3	634,9	87,1	1 122,1	648,8	199,0	117 270,1 ³	107 698,4 ³
Niveau de financement 2016-2017	100 %	92,3 %	5,4 %	0,4 %	100 %	11,2 %	40,7 %	33,1 %
Niveau de financement 2015-2016	100 %	95,4 %	4,1 %	7,9 %	89,8 %	10,2 %	33,5 %	34,6 %
Méthode de fixation des tarifs	Marché, autres juridictions	Prix de revient	Décision administrative	Marché, autres juridictions	Prix de revient	Marché, autres juridictions	Coût des services	Décision administrative
Cible de financement visée	100 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	nd	nd
Date de la dernière révision tarifaire	1999	2011	1989	2002	2016	2005	1 ^{er} janvier 2016	1993
Mode d'indexation des tarifs	Tarifs indexés le 1 ^{er} janvier conformément à la Loi sur l'administration financière							

1. Service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale.

2. Données préliminaires.

3. Le coût des biens et des services comprend les dépenses engagées pour le soutien à la magistrature, le soutien à l'activité judiciaire et l'administration. Il est établi selon une approche globale de répartition des coûts entre les affaires civiles et les affaires pénales et criminelles.

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 ce service.

Les registres publics

Financés par le Fonds des registres, les services rendus par le Registre des lobbyistes sont considérés comme des biens publics. Par conséquent, des frais s'appliquent seulement lorsque les inscriptions sont transmises en format papier. À l'inverse, les autres registres sont financés par une tarification à l'utilisateur, car ces services sont considérés comme des biens privés.

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

En 2016-2017, le RDPRM a dépassé son objectif d'autofinancement. Il y est parvenu grâce à l'utilisation optimale des technologies de l'information (TI) et au contrôle de ses coûts en vue de l'amélioration constante de ses processus. En effet, les tarifs du Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) ont été établis en 1999 et, outre l'indexation annuelle fixée, n'ont jamais été augmentés depuis. Le registre des ventes a aussi atteint sa cible d'autofinancement pour l'exercice 2016-2017, et ce, même s'il est implanté depuis le 1^{er} janvier 2016 seulement.

Toutefois, les autres registres et le Service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG) n'ont pas atteint leur objectif de financement. Différents facteurs expliquent cette situation, selon la nature de ces registres et de ce service. Pour l'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 raison du volume de commissions délivrées moindre que prévu lors de l'établissement des tarifs en 2011. Quant à la cible de financement du Registre des lettres patentes foncières, elle n'a pu être atteinte, car le tarif exigé depuis 1989 n'a jamais été revu et, par conséquent, ne couvre pas les coûts de ce service au volume d'activité très limité.

Les services en matière civile, pénale et criminelle

En 2015-2016, le Ministère a revu en profondeur sa tarification en vue de la simplifier et de l'adapter au nouveau Code de procédure civile. Ainsi, il a rajusté le Tarif judiciaire en matière civile ainsi que le Tarif des frais judiciaires applicables au recouvrement des petites créances. Ces tarifs sont présentés dans le site Web du Ministère : www.justice.gouv.qc.ca.

Toutefois, il n'a pas révisé les tarifs des services en matière pénale et criminelle qui ont été établis en 1993. Ils sont fixés en vertu du Code de procédure pénale et du Code criminel. Ils sont indexés le 1^{er} janvier de chaque année selon les dispositions de la Loi sur l'administration financière. À l'instar des autres services tarifés par le Ministère, le Tarif en matière pénale et le Tarif en matière criminelle sont présentés dans le site Web du Ministère.

Pour les nouveaux biens et services

En 2016-2017, le Ministère n'a pas mis en place de nouveaux services ni offert de nouveaux biens pour lesquels il devrait établir un mode de financement.

Pour les biens et services non tarifés

En 2016-2017, le Ministère n'a pas terminé la liste des biens et des services non tarifés. Par conséquent, celle-ci n'était pas disponible au 31 mars 2017.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Dans son rapport spécial sur les conditions de détention, l'administration de la justice et la prévention de la criminalité au Nunavik, le Protecteur du citoyen a formulé trois recommandations au Ministère ainsi que des recommandations communes au ministère de la Sécurité publique (MSP) et au ministère de la Justice (MJQ). Le Ministère y a adhéré et il a réalisé des actions pour y donner suite.

Le tableau qui suit présente les mesures prises en 2016-2017.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2017
Que le MSP et le MJQ évaluent les besoins requis et les conditions nécessaires pour rendre possible le recours à la visioconférence ou à un système équivalent et mettent en place les solutions technologiques adéquates, notamment afin d'éviter les transferts de personnes incarcérées lors des étapes judiciaires préalables au procès. Également, qu'ils concluent, au besoin, des ententes de partage avec des partenaires disposant déjà de la visioconférence ou d'un système équivalent, et ce, au plus tard le 31 décembre 2016	Des discussions ont eu lieu entre le MJQ et le MSP pour évaluer les scénarios qui peuvent être envisagés en vue de limiter les transferts des détenus entre les établissements lors des étapes préalables aux procès Des travaux sont en cours pour la mise en place d'un projet de visioconférence en 2017-2018
Que le MSP et le MJQ s'assurent qu'un système de visioconférence fonctionnel soit installé et utilisé, minimalement à Kuujuaq et Puvirnituk	Des systèmes de visioconférence sont en place dans les installations sous la responsabilité du MJQ à Kuujuaq et à Puvirnituk
Que le MJQ s'assure, à compter du 30 juin 2016, que les intervenants judiciaires œuvrant au Nunavik transmettent aux Nunavimmiuts de chaque village une information complète et claire sur leurs droits et sur le fonctionnement du système de justice, et ce, tant en amont que pendant le processus judiciaire, et qu'ils retiennent les services d'un interprète, lorsque requis	Une évaluation a été entreprise pour établir quels sont les outils de communication qui sont les plus aptes à être utilisés et qui répondent aux objectifs proposés dans le rapport du Protecteur du citoyen Par ailleurs, suivant une aide financière du Ministère, la Société Makivik produit, pour l'ensemble de la clientèle inuite, une vidéo qui explique le processus judiciaire. Celle-ci devrait être disponible au début de l'automne 2017 Suivant un accord avec la Société Makivik, le Ministère a annoncé la mise en place d'un CJP pour le Nunavik. Les travaux visant son implantation se poursuivent
Que le MJQ améliore, à compter du 31 décembre 2016, l'accès aux services de justice et qu'il analyse la pertinence d'ajouter des services de justice permanents, semblables à ceux offerts à Kuujuaq, sur la Baie-d'Hudson (Puvirnituk), afin de mieux accompagner les Nunavimmiuts dans le système de justice	À l'automne 2016, un poste de préposé à la clientèle a été affiché au palais de justice de Puvirnituk et est réservé à un membre de la communauté inuite. Ce préposé pourra répondre aux demandes de renseignements de la communauté inuite et orienter la clientèle vers les services adéquats. Cette initiative constitue une occasion unique d'échange et traduit la volonté du Ministère d'améliorer l'accessibilité à la justice sur le territoire de la Baie-d'Hudson
Que le MJQ veille à ce qu'un comité de justice soit actif et financé dans l'ensemble des 14 communautés du Nunavik, que ses membres reçoivent une formation et un encadrement adéquats et qu'il dresse un bilan annuel des activités de ces comités, de concert avec l'Administration régionale Kativik (ARK) et la Société Makivik, et ce, au plus tard le 31 décembre 2016	Des discussions ont eu lieu avec les partenaires financiers, dont le gouvernement fédéral, en vue de l'octroi de ressources financières additionnelles Suivant une mesure budgétaire en 2016-2017, le Ministère a octroyé une somme additionnelle de 160 k\$ pour le financement des comités de justice. Au 31 mars 2017, la Société Makivik a confirmé la mise en place de 10 comités de justice. Le budget général de ce dossier assure le financement de postes d'encadrement et le fonctionnement des comités de justice

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2017
Que le MSP et le MJQ, de concert avec le MSSS, l'ARK et la Société Makivik, participent activement aux initiatives de prévention et de réinsertion (Programme Ungaluk et Projet Saqijuk) et qu'ils désignent un responsable imputable de la mise en œuvre d'un plan d'action commun visant à réduire la criminalité et la judiciarisation au Nunavik	<p>Programme Ungaluk</p> <p>À la suite d'échanges avec certains représentants inuits responsables du programme, les parties à l'entente évaluent actuellement la pertinence de revoir le fonctionnement entourant le suivi de ce dossier, dont le comité d'experts</p> <p>Projet Saqijuk</p> <p>Le MJQ participe aux échanges de la table de coordination, mise sur pied par le Bureau de gouvernance du projet</p>
Que le MSP et le MJQ, en collaboration avec le MSSS, l'ARK et la Société Makivik, fassent état annuellement des programmes et des services développés en la matière dans leur reddition de comptes à l'Assemblée nationale du Québec	La présente section du rapport annuel de gestion fait état des actions prises par le Ministère pour répondre aux recommandations du Protecteur du citoyen

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Infractions aux lois comportant des dispositions pénales

Dans le rapport sur l'optimisation des ressources de l'automne 2013, le Vérificateur général du Québec (VGQ) a formulé cinq recommandations au Ministère. Ce dernier y a adhéré et il a réalisé des actions pour y donner suite.

Le tableau qui suit présente les mesures prises en 2016-2017.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2017
Mettre en place les mesures permettant d'améliorer les délais de règlement sur lesquels il peut agir	<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre des dispositions relatives à l'instruction par défaut du projet de loi n° 51 au greffe central. Ces dernières visent à tenir au greffe central, plutôt qu'en Cour du Québec, l'instruction de la poursuite d'une infraction pour les dossiers sur les infractions liées aux radars photo et aux péages des autoroutes 25 et 30 où le défendeur ne s'est pas manifesté Poursuite du déploiement de la Division des dossiers spéciaux en matière pénale (DDSMP). Cette nouvelle division de la Cour du Québec a pour but d'augmenter la capacité de traitement de l'ensemble des dossiers judiciaires en matière pénale
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	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite de l'analyse portant sur les meilleurs moyens de revoir le processus visant le respect des lois comportant des dispositions pénales Maintien du rôle-conseil du Ministère, notamment à l'égard des modifications sur le type d'infractions pénales et sur les amendes prévues
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	Ajout de ressources humaines au Ministère pour réduire les délais de traitement entre la signification d'un constat et le jugement rendu par la cour dans le cadre de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale. Au BIA, 27 embauches avaient été confirmées et 15 postes étaient en processus de dotation en 2016-2017

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2017
Intégrer dans ses méthodes de travail les pratiques reconnues en matière de recouvrement, notamment améliorer la démarche de perception et s'assurer que celle-ci est suivie par les percepteurs afin d'optimiser le recouvrement ¹	Uniformisation de certaines pratiques des percepteurs et optimisation du recouvrement, notamment par la révision des directives portant sur les éléments à considérer par le percepteur des amendes lors du traitement des saisies, de la prise d'une entente de paiement et du traitement d'une entente non respectée. À ce jour, sept des 10 directives ont été révisées, dont trois en 2016-2017
Améliorer la reddition de comptes, notamment en documentant l'évaluation de la performance par l'utilisation d'indicateurs pertinents pour toutes les activités importantes en matière pénale sous sa responsabilité ¹	Réalisation de travaux en vue d'analyser et d'optimiser les processus de traitement des dossiers judiciaires et les outils d'information de gestion en matière pénale

1. Les mesures prises pour donner suite à ces recommandations étaient prévues au plan d'action du BIA.

Contrats en technologies de l'information

Dans son rapport 2015-2016 sur les contrats en TI, le VGQ a formulé des recommandations aux ministères et aux organismes vérifiés, dont le ministère de la Justice. Le 15 mars 2016, ce dernier a déposé un plan à la Commission de l'administration publique et au VGQ pour donner suite à ces recommandations. Ce plan a obtenu l'approbation du VGQ. Sa mise en œuvre est prévue d'ici le 30 septembre 2017.

Voici les actions qui ont été réalisées en 2016-2017.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2017
<p>Assurer l'indépendance, l'impartialité et l'imputabilité des personnes concernées par l'élaboration des besoins, la préparation de l'appel d'offres et l'évaluation des soumissions; à cet effet, mettre en place les mécanismes nécessaires notamment pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> repérer les liens privilégiés avec des membres des firmes participantes et mettre en place des mesures afin d'éviter tout conflit d'intérêts apparent ou réel s'assurer qu'au moins une personne qui participe à l'évaluation des besoins et à la préparation de l'appel d'offres n'est pas concernée par la détermination des besoins ni par la gestion du contrat identifier de façon formelle les personnes responsables de l'élaboration des besoins et de la préparation de l'appel d'offres documenter adéquatement les principales décisions prises lors de la préparation de l'appel d'offres et de l'évaluation des soumissions assurer une « étanchéité » entre les membres du comité de sélection et ceux qui sont directement concernés par la détermination des besoins et l'élaboration de l'appel d'offres s'assurer de la véracité de l'information contenue dans les soumissions, en cas de doute 	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation d'une attestation d'obligation de confidentialité et de déclaration de conflits d'intérêts signée par toutes les personnes concernées par la préparation des appels d'offres Utilisation d'une fiche d'identification des intervenants et des besoins. Cette fiche sert à documenter les éléments stratégiques ainsi que les employés qui ont participé à l'élaboration d'un appel d'offres Mise en place d'un processus pour effectuer un examen de la fiche des intervenants et des besoins et s'assurer de l'indépendance et de l'impartialité des personnes concernées par la détermination des besoins et la préparation des appels d'offres Documentation dans un registre, des interventions du responsable de l'observation des règles contractuelles depuis le 1^{er} novembre 2016 Mise sur pied d'un comité de gouvernance en matière d'éthique et de déontologie qui a pour mandat de promouvoir l'importance du respect des normes éthiques qui s'appliquent à l'ensemble du personnel du Ministère. Il agit comme comité-conseil auprès des membres du conseil de direction ministériel sur toute question qui pourrait lui être soumise Datation et signature, pour tous les appels d'offres 2016-2017, des curriculum vitae par tous les candidats présentés dans la soumission. Une confirmation de disponibilité est aussi signée par toutes les personnes désignées
<p>Limiter l'utilisation des contrats à taux journalier à des situations qui le justifient et exiger une documentation suffisante, le cas échéant</p>	<p>Fiche d'identification des intervenants et des besoins remplie par un libraire d'appel d'offres pour tous les appels d'offres publics. La fiche assure de justifier l'utilisation de contrats à taux. La justification porte sur les situations où il est préférable de ne pas utiliser un contrat à forfait</p>

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2017
Respecter l'ensemble des clauses du contrat lors de la réalisation des travaux, notamment à l'égard des ressources prévues, de leur utilisation et des travaux visés	Analyse des demandes d'intervention et des demandes de remplacement de ressources afin de vérifier leur conformité avec les clauses de l'appel d'offres
Prévoir des clauses de pénalité concernant la présence des ressources désignées dans la soumission et appliquer la pénalité prévue, le cas échéant	Utilisation du gabarit d'appel d'offres du SCT, qui comprend les nouvelles clauses sur les pénalités concernant la présence des ressources désignées dans une soumission, dans l'élaboration de ses documents d'appel d'offres
Encadrer l'utilisation des ressources externes pour la réalisation des activités courantes et éviter, dans la mesure du possible, le recours à ces ressources pour les activités stratégiques	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation de travaux en vue de remplacer les ressources externes par des ressources internes dans le cadre des activités stratégiques • Obligation de signer l'attestation de l'obligation de confidentialité et de déclaration de conflits d'intérêts pour toutes les ressources externes visées par la gestion d'un appel d'offres. Ces ressources sont déclarées sur la fiche d'identification des intervenants et des besoins. De plus, le Ministère utilise désormais des clauses de limitation afin d'interdire à l'employeur de ressources externes de soumissionner sur un appel d'offres auquel elles ont participé
<p>Sensibiliser et responsabiliser les acteurs qui participent à l'une ou à l'autre des étapes de l'attribution des contrats en technologies de l'information sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • leur rôle à l'égard du respect des principes de la Loi sur les contrats des organismes publics • les comportements à adopter afin d'assurer que les risques liés à l'influence, à la fraude, à la collusion et à la corruption sont pris en compte aux différentes étapes du processus 	<p>Par les lignes internes de conduite en matière de gestion des contrats mises en place en février 2016 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation et responsabilisation des employés qui participent au processus de l'attribution des contrats en TI sur l'importance du respect des principes de la Loi sur les contrats des organismes publics et les comportements à adopter pour s'assurer que les risques liés à l'influence, à la fraude, à la collusion et à la corruption sont pris en compte aux différentes étapes du processus par l'entremise de l'attestation d'obligation de confidentialité et de déclaration de conflits d'intérêts signée par toutes les personnes concernées par la préparation des appels d'offres • Prévention des situations à risque de conflits d'intérêts, au moyen de l'obligation, pour les intervenants concernés par la gestion des contrats, de signer l'attestation de l'obligation de confidentialité et de déclaration de conflits d'intérêts • Tenue d'un registre des attestations par le responsable ministériel de l'observation des règles contractuelles qui assure le respect des lignes internes de conduite au Ministère

ANNEXE 1

LES ORGANISMES RELEVANT DE LA MINISTRE DE LA JUSTICE

Au 31 mars 2017, neuf 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 québécoise 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.cdpcdj.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. Elle est également chargée d'offrir les services prévus à la Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale, soit le Service d'aide à l'homologation et le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants.

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, le Tribunal administratif du travail et la Régie du logement.

www.cja.gouv.qc.ca

Le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)

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

www.dpcp.gouv.qc.ca

Le Fonds d'aide aux actions collectives (FAAC)

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

www.faac.justice.gouv.qc.ca

L'Office de la protection du consommateur (OPC)

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

www.opc.gouv.qc.ca

L'Office des professions du Québec (OPQ)

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

www.opq.gouv.qc.ca

La Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ)

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

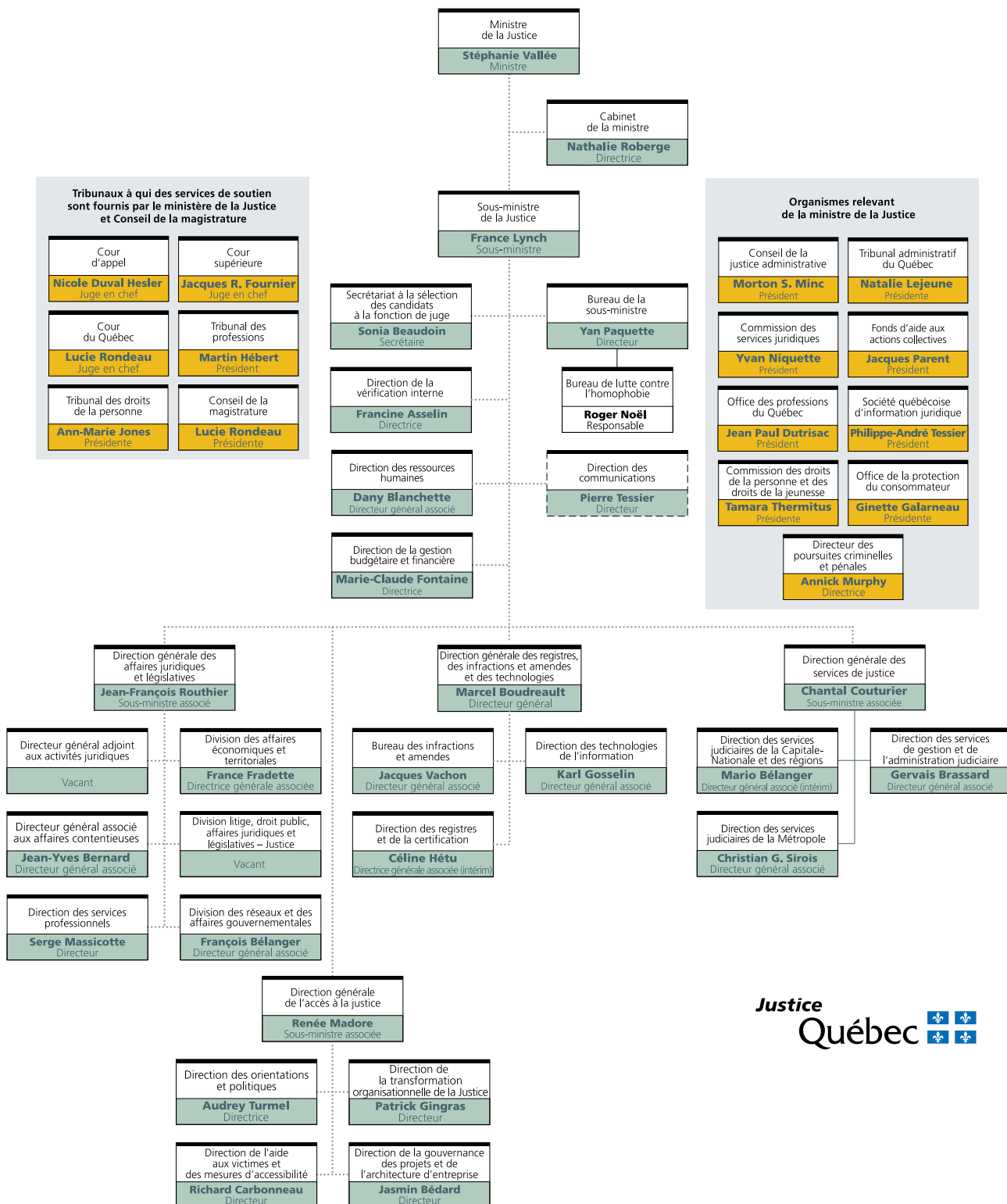
www.soquij.qc.ca

Le Tribunal administratif du Québec (TAQ)

Le Tribunal administratif du Québec a pour fonction, dans les cas et les limites fixées 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, etc.) et de fixer les indemnités en cas d'expropriation. Il agit également à titre de Commission d'examen des troubles mentaux.

www.taq.gouv.qc.ca

ANNEXE 2 ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2017



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2016
2017

Bureau des infractions
et amendes

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ASSOCIÉ

C'est avec fierté que je présente le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* du Bureau des infractions et amendes (BIA).

Dans ce rapport, le BIA fait état des résultats qu'il a atteints au cours du dernier exercice financier au regard des objectifs qu'il s'était fixés dans son Plan d'action 2016-2017 à partir des indicateurs figurant à sa convention de performance et d'imputabilité. Il y décrit fidèlement sa mission, ses responsabilités et ses services. De plus, il y rend compte de l'utilisation qu'il fait de ses ressources humaines et financières ainsi que du volume de ses activités et de ses services.

Au cours de la dernière année financière, le BIA a mis tout en œuvre pour soutenir efficacement les activités du ministère de la Justice du Québec en matière pénale.

Il s'est aussi appliqué à mettre en place des processus pour traiter un volume de dossiers en forte hausse. Ainsi, par rapport à l'année précédente, le nombre de constats d'infraction délivrés par le BIA a augmenté de 41,8 % et le nombre de jugements qu'il a reçus, de 14,6 %.

Par ailleurs, en décembre 2016, le BIA s'est engagé dans la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale. D'ailleurs, dans le cadre de cette Stratégie, le gouvernement lui a octroyé 47 équivalents temps complet (ETC) supplémentaires.

Je remercie personnellement les membres du personnel du BIA pour leur précieuse contribution et pour leur collaboration soutenue dans l'atteinte de ces résultats. Je remercie également les membres de la direction pour leur engagement inspiré dans la réalisation de la mission du BIA tout au long de l'année.

Le directeur général associé,



Jacques Vachon

Québec, septembre 2017

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction	91
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne	93
Les faits saillants	95
L'organisation	96
La mission	96
La clientèle	96
Les services	97
Les ressources disponibles et leur utilisation	98
L'effectif	98
Le budget	99
Les revenus et les recettes	100
La valeur des comptes débiteurs	102
Le volume des activités	102
Les résultats atteints au regard du Plan d'action 2016-2017 du BIA	105
Orientation 1	
Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen	105
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	107
Annexe	
Indicateurs de la Convention de performance et d'imputabilité exclus de la reddition de comptes 2016-2017	110

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 2016-2017* fait état des résultats obtenus au regard du Plan d'action 2016-2017 du Bureau des infractions et amendes et des engagements pris dans 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 2017.

Le directeur général associé,



Jacques Vachon

Québec, septembre 2017

Les membres du comité de la direction du BIA
au 31 mars 2017 :

Marie-Andrée Allard

Directrice de la gestion des infractions

Céline Dufresne

Directrice du soutien aux opérations

Renée Giguère

Directrice de la perception des amendes

Québec, septembre 2017

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame France Lynch
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 2016-2017* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2017. 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 2016-2017* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,



Francine Asselin, CPA, CA
Québec, septembre 2017

LES FAITS SAILLANTS

Cette section décrit les réalisations les plus marquantes du BIA au cours de l'année financière 2016-2017. Elle présente également les situations qui ont eu une incidence importante sur les activités du BIA.

MUTUALISATION DES SERVICES

En avril 2016, le BIA a confié au Centre de services partagés du Québec (CSPQ) la responsabilité d'imprimer l'ensemble de ses documents, ce qui représente environ 790 000 documents par année.

TRANSFERT AU GREFFE CENTRAL

En collaboration avec la Direction générale des services de justice, depuis le 21 novembre 2016, le BIA transfère au greffe central les dossiers qui portent sur des infractions constatées au moyen d'un système photographique automatisé, comme un radar photo, et que le défendeur est réputé ne pas contester.

Selon les estimations, environ 70 000 dossiers pourraient ainsi être dirigés vers le greffe central plutôt que vers les tribunaux en vue d'y être jugés par un juge de paix fonctionnaire. Cette mesure contribuera à améliorer les délais pour le transfert à la cour.

ENVIRONNEMENT INFORMATIQUE

En 2016-2017, le BIA a effectué la migration de 225 postes informatiques de l'environnement Windows XP vers Windows 7 et 8.

RÉDUCTION DES DÉLAIS

En décembre 2016, la ministre de la Justice a présenté la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale. Cette Stratégie octroie 47 ETC supplémentaires au BIA pour la réduction des délais de traitement.

L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique, le BIA a conclu une convention de performance et d'imputabilité en juin 2001. Conformément à cette loi, il a déposé à l'Assemblée nationale du Québec un plan d'action pour l'exercice 2016-2017. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le BIA effectue sa reddition de comptes.

En vertu de la Convention de performance et d'imputabilité, le directeur général associé du BIA réalise sa reddition de comptes par le dépôt du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la Convention, présentés en annexe, sont exclus de l'actuelle reddition de comptes.

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 Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), conformément au Code de procédure pénale. De plus, il doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale qui comportent une condamnation à une amende ou à une suramende compensatoire.

Par ses activités, le BIA vise à assurer la gestion des infractions et l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable. Il doit les mener de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire et 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 qui participent à l'administration de la justice.

De plus, pour exécuter pleinement sa mission, le BIA s'associe à différents intervenants, comme la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), Revenu Québec, le ministère des Finances du Québec ainsi que différents organismes liés à l'administration de la justice.

LA CLIENTÈLE

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

Les citoyens sont les défendeurs et les débiteurs. Les défendeurs sont les personnes ou les entreprises qui ont reçu un constat d'infraction ; les débiteurs, celles qui doivent payer une amende à la suite du jugement d'un tribunal.

Au nombre d'environ 275, les mandants sont les organismes qui transmettent au BIA des constats d'infraction que des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) ont signifiés sur-le-champ à un citoyen ou des rapports d'infraction. Ces organismes sont, par exemple : la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec et la SAAQ.

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. Il 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 :
 - 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,
 - entente de paiement,
 - saisie,
 - 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 de la Justice en ce qui a trait aux ressources humaines et budgétaires.

L'effectif

Effectif en poste et effectif utilisé par secteur

SECTEUR	EFFECTIF EN POSTE 2015-2016 (nombre de personnes)	EFFECTIF EN POSTE 2016-2017 ¹ (nombre de personnes)	ÉCART	EFFECTIF UTILISÉ 2015-2016 ² (ETC)	EFFECTIF UTILISÉ 2016-2017 ² (ETC)	ÉCART
Direction générale	5	4	-1	5,46	3,91	-1,55
Gestion des infractions	70	73	3	66,05	67,64	1,59
Soutien aux opérations	52	56	4	48,86	53,35	4,49
Perception des amendes	74	80	6	70,07	75,49	5,42
Total	201	213	12	190,44	200,39	9,95

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

2. La méthodologie de calcul des ETC a été modifiée pour tenir compte des nouvelles orientations du Secrétariat du Conseil du trésor. Le calcul des ETC est maintenant basé sur le nombre d'heures rémunérées.

Au 31 mars 2017, le nombre d'employés a augmenté de 12 personnes malgré le départ de certains. Cette augmentation s'explique principalement par l'embauche d'une partie des ressources consenties dans le cadre de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

Le budget

Dépenses et évolution des dépenses par secteur

SECTEUR	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2016-2017 ^{1,2} (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 ^{3,4} (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016 ⁵ (000 \$)	ÉCART (DÉPENSES RÉELLES) (000 \$)	VARIATION (%)
Direction générale	492	367	487	-120	-24,6
Gestion des infractions	2 711	2 335	2 656	-321	-12,1
Soutien aux opérations	3 733	3 211	3 779	-568	-15,0
Perception des amendes	4 299	3 669	3 330	339	10,2
Sous-total	11 235	9 582	10 252	-670	-6,5
Immobilisations	1 050	273	16	257	1606,3
Total	12 285	9 855	10 268	-413	-4,0
Créances douteuses ⁶	5 000	2 065	8 066	-6 001	-74,4

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

2. Le budget inclut des dépenses de 880 k \$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

3. Données préliminaires.

4. Ces données incluent les dépenses de 251 k \$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

5. Ces données proviennent des comptes publics 2015-2016.

6. Les taux de recouvrement de la méthode de détermination des provisions pour créances douteuses ont été réévalués de l'année 2015-2016 à l'année 2016-2017.

Budget par catégorie de dépenses

CATÉGORIE DE DÉPENSES	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2016-2017 ^{1,2} (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 ^{3,4} (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2015-2016 ⁵ (000 \$)	ÉCART (DÉPENSES RÉELLES) (000 \$)	VARIATION (%)
Rémunération	8 368	7 591	7 778	-187	-2,4
Fonctionnement ⁶	2 867	1 991	2 474	-483	-19,5
Immobilisations	1 050	273	16	257	1 606,3
Total	12 285	9 855	10 268	-413	-4,0
Créances douteuses ⁷	5 000	2 065	8 066	-6 001	-74,4

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

2. Le budget inclut des dépenses de 880 k\$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

3. Données préliminaires.

4. Ces données incluent les dépenses de 251 k\$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

5. Ces données proviennent des comptes publics 2015-2016.

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

7. Les taux de recouvrement de la méthode de détermination des provisions pour créances douteuses ont été réévalués de l'année 2015-2016 à l'année 2016-2017.

En 2016-2017, le BIA a diminué ses dépenses totales de 413 k\$, soit d'environ 4,0 %. Il y est parvenu en obtenant le remboursement de dépenses affectées au BIA. En effet, au cours de la dernière année financière, le BIA a facturé, au Fonds des registres, certaines dépenses reliées au transfert d'informations au plumitif de la Cour du Québec, lesquelles sont essentielles à sa constitution. Il a aussi facturé davantage de dépenses au Fonds de la sécurité routière en raison de l'augmentation du nombre de dossiers de cinémomètres photographiques.

Les revenus et les recettes

Les revenus et les recettes présentés dans le tableau suivant 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 aux fins de non-réalisation de revenus ainsi que les sommes non assujetties au Fonds consolidé du revenu.

Revenus et recettes assujettis au Fonds consolidé du revenu

ÉLÉMENT	2014-2015 (M\$)	2015-2016 (M\$)	2016-2017 (M\$)	ÉCART 2015-2016 2016-2017 (M\$)	VARIATION 2015-2016 2016-2017 (%)
Revenus	140,2	141,5	143,6	2,1	1,5
Recettes	122,0	127,5	122,2	-5,3	-4,2
Ratio recettes/revenus	87,0 %	90,1 %	85,1 %		

L'augmentation du nombre de jugements reçus combinée à la diminution des constats d'infraction reçus a engendré une légère augmentation des revenus alors que les recettes ont diminué. Cette situation peut être expliquée par le fait que les recettes perçues à la suite de la réception des jugements prennent plus de temps à être encaissées que celles provenant des constats d'infraction.

Les tableaux suivants présentent les sommes perçues qui sont non assujetties au Fonds consolidé du revenu, ainsi que la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et emprisonnement) que le BIA a récupérée. Ces sommes sont présentées à titre indicatif et elles ne sont pas incluses dans les données financières du Ministère.

Recettes non assujetties au Fonds consolidé du revenu

CATÉGORIE DE RECETTES	2014-2015 (M\$)	2015-2016 (M\$)	2016-2017 (M\$)	ÉCART 2015-2016 2016-2017 (M\$)	VARIATION 2015-2016 2016-2017 (%)
Recettes non assujetties au Fonds consolidé du revenu	46,7	43,1	59,2	16,1	37,4

Le BIA a perçu plus de recettes non assujetties au Fonds consolidé du revenu au cours de 2016-2017. Cette hausse est attribuable à une augmentation des sommes perçues pour le Fonds de la sécurité routière et le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels. Ces sommes proviennent généralement des amendes payées en raison d'une infraction constatée par des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

Valeur des règlements non pécuniaires

CATÉGORIE DE RÈGLEMENTS	2014-2015 (M\$)	2015-2016 (M\$)	2016-2017 (M\$)
Valeur des règlements en travaux compensatoires	21,1	16,2	17,2
Valeur des règlements en jours d'emprisonnement	14,3	1,3	3,1

Le programme de travaux compensatoires est administré par le ministère de la Sécurité publique. Par ce programme, si un débiteur ne peut payer l'amende et les frais additionnels auxquels il a été condamné, il peut s'acquitter du paiement des sommes dues en effectuant des travaux compensatoires. Pour y avoir accès, le débiteur doit démontrer au percepteur des amendes qu'il n'a pas les moyens financiers d'acquitter l'amende et les frais additionnels auxquels il a été condamné. Si le percepteur des amendes évalue, après examen du dossier, qu'il y a en effet incapacité financière, un engagement à effectuer des travaux compensatoires sera signé.

En dernier recours, selon la nature de l'infraction, l'emprisonnement à défaut de paiement d'une amende est possible pour toute infraction à l'égard d'une loi ou d'un règlement du Québec ou d'une municipalité. En 2016-2017, le Ministère a presque triplé la valeur des règlements en jours d'emprisonnement, celle-ci passant de 1,3 M\$ en 2015-2016 à 3,1 M\$ en 2016-2017. Cette variation s'explique par le règlement d'un dossier de grande envergure.

La valeur des comptes débiteurs

Des travaux sont en cours afin d'établir une présentation qui sera représentative des comptes débiteurs du BIA, notamment pour permettre de discriminer ceux qui relèvent de la responsabilité du Ministère.

Le volume des activités

Les infractions

Volume des activités relatives aux infractions

ACTIVITÉ	2014-2015 (nombre)	2015-2016 (nombre)	2016-2017 (nombre)	ÉCART 2015-2016 2016-2017 (nombre)	VARIATION 2015-2016 2016-2017 (%)
Constats d'infraction reçus	291 768	306 009	251 338	-54 671	-17,9
- sur support papier	291 768	279 388	224 512	-54 876	-19,6
- sur support électronique	---	26 621	26 826	205	0,8
Rapports d'infraction reçus	255 459	224 139	305 670	81 531	36,4
- sur support papier	71 299	53 171	50 851	-2 320	-4,4
- sur support électronique	184 160	170 968	254 819 ¹	83 851	49,0
Total des constats et rapports d'infraction reçus	547 227	530 148	557 008	26 860	5,1
Constats d'infraction délivrés par le BIA	232 299	212 707	301 621	88 914	41,8
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	164 028	174 690	185 248	10 558	6,0

1. De ce nombre, 240 502 constats ont été délivrés pour des infractions constatées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

Globalement, depuis la dernière année financière, le BIA a enregistré une hausse d'environ 5% du volume de ses activités relatives aux constats et aux rapports d'infraction. Quant aux dossiers qu'il transfère pour jugement à la Cour du Québec, l'augmentation a été de 6,0%. Le nombre de constats d'infraction qu'il a délivrés a augmenté de façon importante en 2016-2017, soit de 41,8% par rapport à l'année précédente.

Ces augmentations s'expliquent principalement par la hausse considérable du nombre de dossiers de cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

Les jugements reçus

Volume des jugements entraînant la condamnation à une amende ou à une suramende compensatoire

CATÉGORIE	2014-2015 (nombre)	2015-2016 (nombre)	2016-2017 (nombre)	ÉCART 2015-2016 2016-2017 (nombre)	VARIATION 2015-2016 2016-2017 (%)
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	167 985	168 931	194 663	25 732	15,2
Provenant des cours municipales	18 270	17 841	18 241	400	2,2
Sous-total – pénal	186 255	186 772	212 904	26 132	14,0
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec	64 879	76 133	88 256	12 123	15,9
TOTAL	251 134	262 905	301 160	38 255	14,6

Pour l'exercice financier 2016-2017, le BIA a reçu un plus grand nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle, pour une hausse de 14,6 % par rapport à l'exercice précédent. Cette variation est attribuable à l'augmentation du nombre de jugements provenant de la Cour du Québec, autant en matière pénale que criminelle.

Les jugements fermés

Volume des jugements fermés

CATÉGORIE	2014-2015 (nombre)	2015-2016 (nombre)	2016-2017 (nombre)	ÉCART 2015-2016 2016-2017 (nombre)	VARIATION 2015-2016 2016-2017 (%)
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	170 281	165 064	180 882	15 818	9,6
Provenant des cours municipales	16 240	16 854	16 771	-83	-0,5
Sous-total – pénal	186 521	181 918	197 653	15 735	8,6
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec	40 728	46 737	52 801	6 064	13,0
TOTAL	227 249	228 655	250 454	21 799	9,5

Le BIA a exécuté un plus grand nombre de jugements en 2016-2017, fermant alors 21 799 jugements de plus qu'en 2015-2016. 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 par le Centre contact clients et les bureaux régionaux

ÉLÉMENT	2014-2015 (nombre)	2015-2016 (nombre)	2016-2017 (nombre)	ÉCART 2015-2016 2016-2017 (nombre)	VARIATION 2015-2016 2016-2017 (%)
Centre contact clients					
Nombre d'appels reçus	247 765	256 032	285 152	29 120	11,4
Nombre d'appels traités	237 967	238 350	268 957	30 607	12,8
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus	96,0	93,1	94,3	---	1,2
Moyenne quotidienne d'appels traités	960	965	1076	111	11,5
Bureaux régionaux					
Nombre d'appels reçus	179 969	195 097	219 252	24 155	12,4
Nombre d'appels traités	165 156	171 520	185 804	14 284	8,3
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus	91,8	87,9	84,7	---	-3,2
Moyenne quotidienne d'appels traités	666	694	743	49	7,1
Total					
Nombre d'appels reçus	427 734	451 129	504 404	53 275	11,8
Nombre d'appels traités	403 123	409 870	454 761	44 891	11,0

En 2016-2017, le Centre contact clients et les bureaux régionaux ont répondu à 90,2% des appels reçus. Le BIA a traité 44 891 appels de plus que l'année précédente, soit une hausse de 11,0 %.

La hausse du nombre d'appels est principalement associée 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.

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU PLAN D'ACTION 2016-2017 DU BIA

Le BIA s'est fixé des objectifs en vue de mettre en œuvre les orientations et les axes qu'il a retenus pour l'exercice 2016-2017. Il les a déterminés en fonction, d'une part, des engagements qu'il a inscrits dans sa Convention de performance et d'imputabilité et dans son Plan d'action 2016-2017 et, d'autre part, des orientations stratégiques du Ministère.

Certains des indicateurs suivants sont présentés sur plus d'une année parce qu'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		2014-2015	2015-2016	2016-2017
Pourcentage des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu ¹	CIBLE (%)	80	80	80
	RÉSULTAT (%)	81,8	81,3	74,6

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

Au cours de la dernière année, le nombre d'appels reçus est passé de 256 032 à 285 152, ce qui représente une augmentation de 11,4 %. Le BIA a répondu à 74,6 % de ces appels en deux minutes ou moins. Cela s'explique par une hausse du nombre d'appels reçus en raison, notamment, de la hausse des infractions constatées par les radars photo à la suite de l'installation d'autres cinémomètres photographiques et systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

INDICATEUR		2014-2015	2015-2016	2016-2017
Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits au SGIPA ¹	CIBLE (JOUR)	30	30	30
	RÉSULTAT (JOUR)	27,9	28,7	36,8

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

En 2016-2017, le BIA a traité 14 467 demandes, contre 15 461 en 2015-2016. Le temps de traitement moyen a été de 36,8 jours. Cette situation s'explique par la hausse du nombre d'appels au Centre contact clients. En effet, comme les préposés aux renseignements accordent la priorité aux appels, ils ont eu moins de temps pour traiter ces demandes.

Les autres activités de ce secteur ont été maintenues, soit :

- numériser les 34 932 courriels et télécopies reçus;
- répondre aux correspondances reçues;
- assurer des services de qualité par la formation continue offerte aux préposés.

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

INDICATEUR		2014-2015	2015-2016	2016-2017
Pourcentage des paiements effectués par Internet et par la réponse vocale interactive	CIBLE (%)	21	21	25
	RÉSULTAT (%)	22,3	25,0	28,5

Depuis la dernière année financière, les clients du BIA ont davantage utilisé les services de paiement par Internet et de réponse vocale interactive. En effet, le taux d'utilisation est passé de 25,0 % en 2015-2016 à 28,5 % en 2016-2017. Cette hausse est le fruit des efforts continus que le BIA déploie auprès de sa clientèle afin de l'inciter à utiliser les modes de paiement électronique et la réponse vocale interactive.

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		2014-2015	2015-2016	2016-2017
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	80	80
	RÉSULTAT (%)	68,4	75,2	69,5

Pour l'année 2016-2017, le pourcentage du nombre de dossiers transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA a été de 69,5%, comparativement à 75,2% l'année précédente. Le délai moyen pour le traitement des constats est de 94 jours, comparativement à 92 jours pour l'année précédente.

Le transfert d'un plus grand nombre de dossiers à la Cour a contribué à réduire l'inventaire des dossiers à transférer. Cet inventaire étant composé de dossiers plus anciens a entraîné une légère diminution du pourcentage de dossiers transférés à la Cour à l'intérieur d'un délai de 90 jours et une légère augmentation du délai moyen de traitement.

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

INDICATEUR		2014-2015	2015-2016	2016-2017
Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé ¹ a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception ² au BIA	CIBLE (%)	85	85	85
	RÉSULTAT (%)	87,0	84,8	81,8

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.

Dans de tels cas, le perceuteur n'a pas à entreprendre d'action tant que l'état du dossier ne change pas.

2. Date de fin de délai de paiement.

En 2016-2017, le BIA a réussi à assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence pour 215 793 jugements des 263 868 jugements ayant atteint un an d'âge, soit 81,8%. Comparativement à l'année précédente, il y a eu une hausse de 6 130 jugements exécutés dans leur première année d'existence.

La hausse du nombre de jugements reçus a entraîné une augmentation des demandes d'information des défendeurs auprès des perceuteurs. Ces demandes ont été priorisées par le BIA.

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

INDICATEUR		2016-2017
Pourcentage de réduction de l'inventaire des jugements au 31 mars de l'année précédente	CIBLE (%)	3
	RÉSULTAT (%)	0

En 2016-2017, le BIA n'a pas atteint l'objectif de réduire l'inventaire de 3 %. L'inventaire des jugements a augmenté de 14,2 % par rapport à l'année précédente.

Plusieurs facteurs expliquent ce résultat, notamment :

- la réception de 38 255 jugements de plus par rapport à l'année précédente ;
- la priorité donnée par le BIA à la réponse à la clientèle. Les percepteurs des bureaux régionaux ont répondu à 14 284 appels téléphoniques de plus que l'année précédente ;
- l'augmentation des jugements de nature criminelle qui sont en hausse et représentent plus de 40 % de l'inventaire. Ces jugements sont difficiles à percevoir. Le taux de fermeture de ces jugements des trois dernières périodes est d'environ 61,0 %.

Les efforts consentis durant la période ont contribué à augmenter le nombre de dossiers fermés de 9,5 % par rapport à l'année précédente.

Objectif 2.1.4 Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

INDICATEUR		2016-2017
Rapport entre le nombre de jugements réglés et les ETC utilisés pour l'exécution des jugements ¹	CIBLE	3 000
	RÉSULTAT	3 318 ²

1. Un jugement est considéré comme réglé s'il y a un solde nul ou si le dossier a été fermé administrativement.
2. Cet indicateur a été ajouté afin de présenter la performance de la Direction de la perception des amendes concernant les jugements réglés en fonction des ressources utilisées durant l'année, sans tenir compte des fluctuations de volumétrie qui peuvent avoir des impacts sur les différents indicateurs de performance.

Le BIA a dépassé la cible fixée quant au maintien des ratios de productivité de la main-d'œuvre. En 2016-2017, il a réglé plus de 250 000 jugements, ce qui représente 3 318 jugements réglés par ETC utilisé.

INDICATEUR		2014-2015	2015-2016	2016-2017
Rapport entre les recettes totales ¹ et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	CIBLE (%)	15,3	15,3	16,0
	RÉSULTAT (%)	16,3	16,3	18,5
Rapport entre les recettes totales ¹ et les ETC utilisés	CIBLE (\$)	655 000	655 000	900 000
	RÉSULTAT (\$)	907 027	904 215	905 235

1. Afin de refléter la productivité de l'ensemble des activités du BIA, toutes les recettes ont été utilisées pour ces indicateurs.

En 2016-2017, selon le premier indicateur, pour chaque dollar investi en rémunération, le BIA a perçu 18,5\$, soit plus que la cible fixée de 16\$. De plus, selon le second indicateur, un ETC rapporte au BIA au total 905 235\$ en recettes, soit un résultat un peu supérieur à la cible fixée.

ANNEXE

INDICATEURS DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2016-2017

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

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 de la provision pour mauvaises créances

RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT