



# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de la Justice

2017  
2018

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

Photographie de la ministre: Émilie Nadeau

Photographie de la sous-ministre: Louise Leblanc

Graphisme: CORSAIRE | Design | Communication | Web

ISBN: 978-2-550-82626-5 (imprimé)

ISBN: 978-2-550-82626-2 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2018

© 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

2017  
2018

Ministère de la Justice

Ministère de la Justice

pages i à xix et pages 1 à 91

Bureau des infractions et amendes

pages 93 à 120





## LE MESSAGE DE LA MINISTRE

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

Monsieur le Président,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* du ministère de la Justice du Québec. Il dresse le portrait de ce que le Ministère a réalisé au cours de la dernière année, dans le respect des orientations de son plan stratégique. Ce dernier a pour objectifs un meilleur accès à la justice pour les citoyens, une société plus juste et égalitaire, et une organisation plus performante, qui favorise l'innovation. Ce rapport a été produit selon les modalités de reddition de compte prévues par la Loi sur l'administration publique.

En 2017-2018, le Ministère, avec ses partenaires, s'est lancé dans une vaste opération en vue de moderniser le système de justice et de concrétiser un nécessaire changement de culture au sein de l'appareil judiciaire. Il a ainsi contribué à offrir aux citoyens une justice plus accessible et plus efficiente.

Je remercie l'ensemble des employés du Ministère pour leur contribution à ces accomplissements.

La ministre de la Justice et  
procureure générale du Québec

Sonia LeBel

Québec, novembre 2018





## LE MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

Madame Sonia LeBel  
Ministre de la Justice et procureure générale du Québec  
Édifice Louis-Philippe-Pigeon  
1200, route de l'Église, 9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

Je suis heureuse de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* 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 2018, en fonction des orientations et des objectifs inscrits dans le Plan stratégique 2015-2020, des engagements de la *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 2017-2018 du Bureau des infractions et amendes.

L'année 2017-2018 s'est déroulée sous le signe de la transformation de la justice en vue de la rendre plus innovante et plus efficiente. La dernière année aura été l'occasion d'effectuer les travaux préparatoires au déploiement de ce grand chantier. Tous les secteurs du Ministère sont interpellés par ce projet d'une ampleur sans précédent et sont pleinement engagés dans sa réalisation.

Cette vaste transformation et les différents défis qui attendent le système de justice au cours des prochaines années nous ont également amenés à revoir l'organisation administrative du Ministère. Les structures améliorées et les nouvelles équipes que nous avons déployées nous donneront l'agilité, et les outils nécessaires pour moderniser la justice efficacement et optimiser l'utilisation de nos ressources, le tout avec une gouvernance forte.

Le Ministère sera ainsi l'artisan d'un changement qui aura des effets positifs et durables sur l'ensemble du système de justice, au bénéfice de tous.

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

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

France Lynch

Québec, novembre 2018



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

|               |   |
|---------------|---|
| <b>BIA</b>    | Bureau des infractions et amendes                     |
| <b>BLCH</b>   | Bureau de lutte contre l'homophobie                   |
| <b>CAVAC</b>  | centre d'aide aux victimes d'actes criminels          |
| <b>CCC</b>    | Centre de communications avec la clientèle            |
| <b>CJP</b>    | centre de justice de proximité                        |
| <b>CSPQ</b>   | Centre de services partagés du Québec                 |
| <b>DPCP</b>   | Directeur des poursuites criminelles et pénales       |
| <b>DSC</b>    | Déclaration de services aux citoyens                  |
| <b>ETC</b>    | équivalent temps complet                              |
| <b>FAJ</b>    | Fonds Accès Justice                                   |
| <b>FAVAC</b>  | Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels           |
| <b>FDR</b>    | Fonds des registres                                   |
| <b>FRCP</b>   | Fonds relatif aux contrats publics                    |
| <b>ICPG</b>   | Infrastructure à clés publiques gouvernementale       |
| <b>k\$</b>    | kilodollar (1 000 \$)                                 |
| <b>LGBT</b>   | personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans     |
| <b>M\$</b>    | mégadollar (1 000 000 \$)                             |
| <b>MJQ</b>    | ministère de la Justice du Québec                     |
| <b>MSP</b>    | ministère de la Sécurité publique                     |
| <b>MSSS</b>   | ministère de la Santé et des Services sociaux         |
| <b>ND</b>     | non disponible  |
| <b>PAJ-SM</b> | Programme d'accompagnement justice et santé mentale   |
| <b>PMRG</b>   | Programme de mesures de rechange général pour adultes |
| <b>PPNRR</b>  | provision pour non-réalisation de revenus             |
| <b>PRD</b>    | prévention et règlement des différends                |
| <b>RDPRM</b>  | Registre des droits personnels et réels mobiliers     |
| <b>RI</b>     | ressources informationnelles                          |
| <b>s. o.</b>  | sans objet  |
| <b>SAAQ</b>   | Société d'assurance automobile du Québec              |
| <b>SCT</b>    | Secrétariat du Conseil du trésor                      |
| <b>SCF</b>    | Secrétariat à la condition féminine                   |
| <b>TI</b>     | technologies de l'information                         |



# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2017  
2018

Ministère de la Justice



# TABLE DES MATIÈRES

|  |              |
|--|--------------|
| La déclaration de la sous-ministre   | <b>xv</b>    |
| Le rapport de validation de la Direction de l'audit interne,<br>des enquêtes et de l'évaluation de programme | <b>xvii</b>  |
| L'année 2017-2018 en quelques chiffres   | <b>xviii</b> |
| Les faits saillants  | <b>1</b>     |
| La présentation du Ministère   | <b>4</b>     |
| Les résultats 2017-2018 au regard du Plan stratégique 2015-2020  | <b>7</b>     |
| Les résultats 2017-2018 au regard de la Déclaration de services aux citoyens                                 | <b>28</b>    |
| Les résultats relatifs au développement durable  | <b>36</b>    |
| Les informations relatives aux activités judiciaires   | <b>43</b>    |
| L'utilisation des ressources   | <b>53</b>    |
| Les exigences législatives et gouvernementales   | <b>73</b>    |
| <b>Annexe 1 – Les organismes relevant de la ministre de la Justice</b>                                       | <b>89</b>    |
| <b>Annexe 2 – Organigramme au 31 mars 2018</b>   | <b>91</b>    |



# 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 2017-2018* 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 2017-2018 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 2018.

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



France Lynch

Québec, novembre 2018

Les membres du conseil de direction au 31 mars 2018 :

**Chantal Couturier**

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

**Mylène Martel**

Sous-ministre associée à la Direction générale des  
technologies de l'information et des registres

**Yan Paquette**

Sous-ministre associé à la Direction générale des affaires  
juridiques, législatives et de l'accès à la justice

**Denis Marsolais**

Coordonnateur gouvernemental du Bureau de  
transformation organisationnelle de la justice

**Dany Blanchette**

Directeur général associé des ressources humaines

**Harold Côté**

Directeur du soutien à la gouvernance  
et à la performance

**Caroline Dorval**

Directrice des communications

**Marie-Claude Fontaine**

Directrice de la gestion budgétaire, financière  
et des contrats

**Frédéric Maheux**

Directeur du Bureau de la sous-ministre



# LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE, DES ENQUÊTES ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMME

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 2017-2018* du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2018. 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 auditeurs 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 2017-2018* ne sont pas à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne, des enquêtes  
et de l'évaluation de programme,



Francine Asselin, CPA, CA  
Québec, novembre 2018

# L'ANNÉE 2017-2018 EN QUELQUES CHIFFRES

## ACCÈS À LA JUSTICE

- **Hausse annuelle de 4,7% du seuil d'admissibilité financière à l'aide juridique** gratuite et de celui moyennant une contribution en fonction de la hausse du salaire minimum.
- Attribution d'une aide financière totale de **500 000 \$ à 13 projets** dans le cadre du Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice. Ces projets visent à aider les citoyens à mieux connaître et à mieux comprendre le droit ou le système de justice québécois ainsi qu'à les encourager à y recourir.
- Tenue d'**une séance de médiation familiale gratuite pour plus de 16 550 couples** grâce au financement des honoraires des médiateurs par le Ministère. Cette aide se chiffre à **6,5 M\$**. De cette somme, environ **2,8 M\$** proviennent de transferts du gouvernement du Canada.



## SERVICES À LA POPULATION



- Tenue de près de **900 séances d'information de groupe sur la parentalité après la rupture**, qui ont été **offertes à environ 13 400 citoyens**. Ces séances sont réalisées par visioconférence dans 50 palais de justice et points de service de justice.
- Traitement gratuit d'environ **20 200 demandes d'information juridique** par les sept centres de justice de proximité (CJP). Depuis leur ouverture en 2010, les CJP ont traité **118 675 demandes** au total. Les CJP sont financés par le Ministère à hauteur de **2,5 M\$** pour leurs activités.

## LUTTE CONTRE L'HOMOPHOBIE ET LA TRANSPHOBIE

- Attribution de **550 000 \$ à 23 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 **550 000 \$ à 24 organismes qui viennent en aide aux personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT) ou qui défendent leurs droits**;
- Octroi de **475 000 \$ sur 5 ans 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 près de 2,1 M\$** pour soutenir les services parajudiciaires, encourager le développement de modèles de justice communautaire et appuyer les initiatives des autorités politiques et associatives du milieu autochtone en matière de justice.

## VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

- Remise d'une aide financière totale d'environ **23,8 M\$ à 25 organismes** offrant de l'aide, de l'assistance et de l'orientation aux personnes touchées par un acte criminel. De cette somme, **21,1 M\$ servent au financement des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)**, qui ont offert des services à plus de 67 400 personnes en 2017-2018;
- Attribution d'une **aide financière totale de 1,4 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 **24 projets** destinés aux victimes d'actes criminels, notamment **4 projets propres aux autochtones, 4 autres aux clientèles immigrantes ou aux membres de communautés culturelles** et **5 projets s'adressant à des enfants et à des adolescents**.

# POUR RÉDUIRE LES DÉLAIS EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE

## Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale

- **Atteinte des cibles** du déploiement de la 1<sup>re</sup> phase de la **Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale**. Ainsi:
  - **194 postes supplémentaires** ont été pourvus pour soutenir les services de justice,
  - **47 postes** supplémentaires ont été dotés pour soutenir les services du Bureau des infractions et amendes,
  - **16 nouveaux juges ont été nommés à la Cour du Québec** (2016-2017),
  - **2 postes de juges suppléants** ont été financés dans le Nord-du-Québec (2016-2017),
  - **2 nouveaux juges ont été nommés à la Cour supérieure** et **1 à la Cour d'appel**; le Ministère poursuit toutefois ses démarches auprès du gouvernement fédéral pour lui demander l'ajout d'autres juges,
  - **9 nouvelles salles d'audience** sont maintenant opérationnelles;
- Obtention, dans le cadre du Plan économique du Québec 2018-2019, d'un **financement de 500 M\$ pour les 5 prochaines années** en vue de mettre en œuvre le Plan pour moderniser le système de justice. Ce dernier se décline en trois axes : instaurer des pratiques innovantes, mettre la justice à l'heure des nouvelles technologies et communiquer efficacement l'information entre les principaux intervenants. Ce plan constitue la 2<sup>e</sup> phase de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

## Réalisation de plusieurs travaux dans le cadre de la transformation de la justice

- L'**adoption** du **projet de loi n° 138**, qui modifie le Code de procédure pénale et la Loi sur les tribunaux judiciaires en vue de **favoriser l'accès à la justice et de réduire les délais en matière criminelle et pénale, en juin 2017**;
- Le lancement d'un projet pilote dans le cadre du **Programme de mesures de rechange général pour adultes** (PMRG) dans trois régions : Estrie (Sherbrooke), Saguenay-Lac-Saint-Jean (Saguenay) et Lanaudière (Joliette). Ce projet pilote, d'une durée de 18 mois, déjudiciarise le traitement de certaines infractions mineures. Ainsi, du 1<sup>er</sup> décembre 2017 au 31 mars 2019, il limitera le nombre de dossiers soumis au tribunal, tout en offrant à la victime la possibilité d'obtenir la réparation du préjudice qu'elle a subi;
- L'installation d'un **outil d'aide à la planification judiciaire** à la disposition des juges afin de faciliter la planification des rencontres avec les différentes parties en cause dans une affaire;
- La création d'un **outil de planification et de gestion des rencontres** en vue d'optimiser l'utilisation des salles d'audience. D'abord implanté au palais de justice de Chicoutimi, cet outil sera par la suite déployé dans les autres palais de justice;
- La réalisation de travaux d'installation de l'équipement nécessaire à **l'utilisation du système d'enregistrement numérique à partir des bureaux de juges**;
- La consolidation des activités de **comparution par visioconférence entre le palais de justice de Montréal et les établissements de détention de Montréal** (Bordeaux et Rivière-des-Prairies);
- La mise en œuvre, sous forme de projets pilotes, d'un **processus de visio-comparution entre le palais de justice de Laval et l'Hôpital de la Cité-de-la-Santé de Laval**, afin qu'un prévenu ayant des troubles mentaux puisse bénéficier d'un parcours judiciaire et médical adapté;
- La mise en place d'un **processus de visio-comparution entre le palais de justice d'Amos et l'établissement de détention Leclerc, à Laval**;
- L'ajout, dans l'avis d'audience transmis aux contrevenants en matière pénale, d'une **invitation à rencontrer le procureur aux poursuites criminelles et pénales pour négocier une éventuelle entente**.



# LES FAITS SAILLANTS

## POUR RENDRE LA JUSTICE PLUS ACCESSIBLE



### Volet information

- **Ouverture du Centre de justice de proximité (CJP) de la Montérégie** le 30 octobre 2017. Situé à Brossard, ce CJP offre à la population de la Montérégie des services gratuits d'information juridique, de soutien et d'orientation, en complémentarité avec les ressources d'aide existantes dans la région. De plus, en collaboration avec l'Université de Sherbrooke, il propose des services d'information spécialisés sur les modes de prévention et de règlement des différends;
- **Annnonce de l'implantation d'un CJP sur la Côte-Nord et d'un autre en Mauricie** au cours de l'année 2018. Ces annonces s'inscrivent dans une stratégie ministérielle visant à doter 12 régions du Québec d'un CJP d'ici 2020;
- **Ajout de quatre nouveaux programmes d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à la Cour du Québec** dans les villes ou régions suivantes: Saguenay (avril 2017); Sherbrooke (avril 2017); Longueuil (octobre 2017) et Abitibi-Témiscamingue (octobre 2017). De plus, à Trois-Rivières, il y a eu confirmation en novembre 2017 du projet pilote PAJ-SM, qui avait été implanté en avril 2016. Cette confirmation porte à 12 le total des programmes en vigueur. Ces programmes visent la recherche de solutions, par les intervenants du milieu de la justice, du milieu de la santé et du milieu communautaire, pour adapter le système judiciaire à la réalité des personnes qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale;
- Amélioration des communications avec la population grâce à une nouvelle documentation vulgarisée et simplifiée **qui est remise aux candidats jurés pour les informer de leurs droits et de leurs obligations**;
- **Lancement de l'Outil de calcul des pensions alimentaires pour enfants**. Ce formulaire Web gratuit a été conçu pour aider les parents à estimer la somme qu'ils devront déboursier ou recevoir pour leurs enfants. Les utilisateurs peuvent ainsi produire et imprimer différents scénarios, par exemple selon leur revenu, le type de garde ou le nombre d'enfants à charge. Cet outil est accessible au lien suivant: <https://services12.justice.gouv.qc.ca/cpa/cpa>.

### Volet infrastructures

- **Début des travaux d'agrandissement et de réaménagement du palais de justice de Rimouski** au printemps 2017. Comme le nouveau palais devrait ouvrir à l'été 2019, un palais temporaire a été aménagé et, depuis la mi-avril 2017, il accueille l'activité judiciaire de la région;
- **Autorisation**, par le Conseil du trésor en octobre 2017, **du réaménagement du palais de justice de La Tuque**. Totalisant 5,3 M\$, ce projet répondra aux besoins des différents intervenants du milieu judiciaire, tels qu'ils ont été définis à la suite de consultations;
- **Approbation du dossier d'opportunité du projet d'agrandissement et de rénovation du palais de justice de Roberval**. Cette étape a assuré au Ministère d'évaluer l'ampleur architecturale et financière des travaux. Évalué à près de 62 M\$, ce projet agrandit d'environ 300 % le bâtiment existant. L'espace y sera aménagé de façon à mettre en place un lieu moderne et technologique qui correspond aux normes en vigueur. Ainsi, le palais de justice répondra aux préoccupations des citoyens et des acteurs du milieu judiciaire.

## POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE



### • Participation du Ministère au Plan d'action pour le développement social et culturel des Premières Nations et des Inuits 2017-2022.

Ce plan gouvernemental prévoit une série de mesures en vue, notamment, de mieux répondre aux besoins des communautés autochtones et de rapprocher la justice des milieux autochtones et de ses membres. Quelques actions ont été réalisées par le Ministère en 2017-2018; mentionnons entre autres:

- l'adoption en juin 2017 de la Loi modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives en matière d'adoption et de communication de renseignements. Cette loi **reconnait certaines coutumes autochtones liées à l'adoption et à la garde** et leur donne désormais les effets juridiques soit d'une adoption, soit d'une tutelle supplétive, selon la situation,
- la reconduction du **soutien financier à l'ensemble des projets de justice communautaire en milieu autochtone** déjà en place et le soutien d'un nouveau projet en milieu urbain dans la région de Val-d'Or,
- **la tenue de séances de terminologie juridique** auprès des nations attikameks et innues pour revoir ou définir divers termes, juridiques ou non, qui sont susceptibles d'être utilisés par les interprètes du milieu autochtone assurant ce service devant les tribunaux;

### • Adoption et sanction, en octobre 2017 par l'Assemblée nationale, du projet de loi n° 62, soit de la **Loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l'État et visant notamment à encadrer les demandes d'accommodements pour un motif religieux dans certains organismes;**

### • Instauration d'un nouveau mode de publication de changement de nom et de déclaration tardive de filiation depuis le 27 novembre 2017. Les avis de demande de changement de nom sont désormais publiés pendant 15 jours sur le site Web du Directeur de l'état civil plutôt qu'à la *Gazette officielle du Québec* et dans un journal local. Ce nouveau mode de publication améliorera la visibilité des avis publics puisqu'il mise sur une information centralisée, numérique et accessible en tout temps et qu'il offre aux employés des outils de recherche adaptés et gratuits. De plus, les demandeurs d'un changement de nom et les auteurs d'une déclaration tardive de filiation pourront publier gratuitement leur avis;

### • Mise en œuvre de plusieurs mesures inscrites dans le Plan d'action sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels

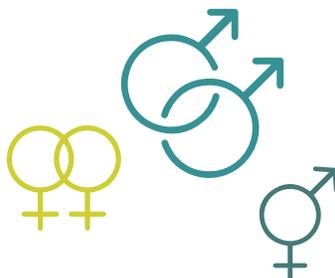
– Les victimes d'actes criminels au cœur de nos préoccupations. Parmi les mesures auxquelles participe le Ministère et qui ont été réalisées ou qui sont en cours de réalisation, notons:

- l'élaboration de la Politique-cadre sur l'admissibilité,
- la mise en place d'un comité-conseil chargé d'assurer une concertation optimale entre le Ministère et la Direction de l'indemnisation aux victimes d'actes criminels (IVAC) pour, notamment, veiller à l'évolution du régime d'indemnisation,
- l'évaluation, sur la base de la jurisprudence, de l'étendue du pouvoir de reconsidération établi dans la Loi sur les accidents de travail.

## POUR LUTTER CONTRE L'HOMOPHOBIE ET LA TRANSPHOBIE

### • Dévoilement du **Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2017-2022**. Doté d'une enveloppe budgétaire supplémentaire de 10 M\$ sur cinq ans, ce plan comporte cinq priorités, soit l'ouverture à la diversité sexuelle, le respect des droits et le soutien des personnes de minorités sexuelles, la création de milieux sécuritaires et inclusifs, l'adaptation de services publics ainsi que la cohérence et l'efficacité des actions;

• Publication, le 23 mai 2017, des **résultats d'un sondage sur les perceptions et les attitudes de la population québécoise** à l'égard des réalités des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans.



## POUR AIDER LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS ET LES PERSONNES VULNÉRABLES



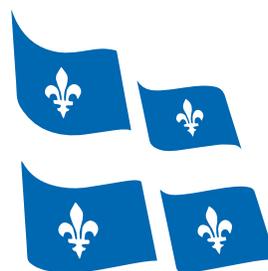
- **Ajout de 15 agents de liaison spécialisés dans le Réseau des CAVAC** en vue de venir en aide aux victimes de violences sexuelles par une intervention directe. Ainsi, en plus d'offrir à ces dernières l'écoute nécessaire, ces agents pourront évaluer leurs besoins et les orienter vers les services d'aide adéquats. Ils amélioreront donc la réponse des CAVAC aux besoins de ces personnes par une action concertée et bonifiée;
- **Tenue d'une formation de pointe à l'intention des intervenants de la cellule d'intervention de crise des CAVAC**, ce qui a assuré de parfaire le savoir-faire de 37 intervenants et de quatre directions, répartis dans l'ensemble du Québec. Cette cellule entre en action lors d'un événement exceptionnel (acte terroriste, acte criminel majeur, crime de masse, etc.) ou, à la demande d'un partenaire (par exemple : le ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS]), lors d'un événement de masse de nature non criminelle. En 2017-2018, cette cellule est intervenue dans le cas du triple homicide et des tentatives d'homicide dans la municipalité d'Akulivik, au Nord-du-Québec;
- **Signature de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées**. Cette entente-cadre vise à mieux protéger les aînés contre la maltraitance et à offrir, à ceux qui en sont victimes, une réponse continue et coordonnée à leurs besoins d'aide et de protection, et ce, dans le respect de leurs droits et de leur autodétermination. Signée par quatre ministères, notamment celui de la Justice, et par quatre organismes, cette entente-cadre précise aussi les rôles et les responsabilités de chaque partenaire et elle prévoit notamment l'établissement de processus d'intervention concertés dans toutes les régions sociosanitaires du Québec.

## POUR SOULIGNER DES JOURNÉES COMMÉMORATIVES OU THÉMATIQUES

- **Célébration du 70<sup>e</sup> anniversaire du drapeau du Québec** lors du Jour du drapeau. Ce jour commémore la 1<sup>re</sup> fois où le fleurdelisé fut hissé au sommet de la tour centrale de l'hôtel du Parlement, le 21 janvier 1948 à 15h, devenant le drapeau officiel du Québec en remplacement du drapeau britannique, le *Union Jack*. Pour souligner cet anniversaire, le premier ministre, M. Philippe Couillard, et la ministre de la Justice, M<sup>me</sup> Stéphanie Vallée, ont présenté une motion qui a été adoptée par l'Assemblée nationale et ils ont diffusé un communiqué de presse;
- **Tenue de la 8<sup>e</sup> Journée québécoise de la médiation familiale** le 1<sup>er</sup> mercredi de février 2018. Instaurée par le gouvernement du Québec, cette journée vise à promouvoir les avantages de ce mode de résolution des conflits lors de séparations ou de divorces et à mettre en valeur le travail des médiateurs accrédités du Québec.

## POUR RECONNAÎTRE LA CONTRIBUTION CITOYENNE

- **Tenue de la 31<sup>e</sup> cérémonie Hommage au civisme**, qui a souligné l'héroïsme et le courage de 23 personnes. À cette occasion, 11 médailles et 12 mentions d'honneur ont été décernées aux récipiendaires pour des actes de civisme accomplis en 2015;
- **Remise du Prix de la justice du Québec 2016 à M<sup>me</sup> Édith Cloutier** pour son engagement dans la défense des droits des autochtones, son leadership dans la lutte contre la discrimination raciale et sa contribution au rapprochement entre les peuples. Par son approche dynamique et humaine axée sur la recherche de solutions, M<sup>me</sup> Cloutier contribue aussi à l'amélioration de la qualité de vie des autochtones en milieu urbain;
- **Célébration du 30<sup>e</sup> anniversaire du Réseau des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)**, fondé en juin 1988 par la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Partenaire privilégié du Ministère, le Réseau des CAVAC offre des services à toute personne, qu'elle soit victime, témoin d'un acte criminel ou proche d'une victime, et ce, dans l'ensemble du Québec.



# 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 est bien plus qu'un simple service rendu à des personnes qui ont un différend : elle concerne l'ensemble de la collectivité.

## MISSION

Le ministère de la Justice du Québec a pour mission de favoriser la confiance des citoyens<sup>1</sup> 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 les responsabilités qui lui sont dévolus par la Loi sur le ministère de la Justice, notamment le rôle de juriconsulte du gouvernement et de procureur général. Pour appuyer la ministre dans ses fonctions, le Ministère exerce des mandats qui consistent principalement 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 ;

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

- appuyer la ministre de la Justice dans ses fonctions de procureur général en matière civile par des représentations devant les tribunaux;
- conseiller les autorités en matière criminelle et pénale ainsi qu'en matière de droit de la jeunesse ou 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;
- élaborer et recommander aux autorités les orientations et les politiques à mettre en œuvre en matière de justice et d'accès à la justice.

Le Ministère soutient également la ministre dans ses fonctions d'administrateur de la justice, de registraire du Québec et de notaire général, et il l'assiste dans ses autres responsabilités. À cet effet, le Ministère doit notamment :

- soutenir 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;
- mettre en place et fournir à la population les services de justice et les services prescrits par le législateur, favorisant ainsi l'émergence et le maintien dans notre société d'une justice plus accessible;
- tenir différents registres du gouvernement (Registre des droits personnels et réels mobiliers [RDPRM], Registre des lobbyistes, Registre des commissaires à l'assermentation, Registre des lettres patentes foncières, registre des ventes) et administrer l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG);
- 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, duquel il est le gardien, et tout autre document dont l'enregistrement est requis par le gouvernement;
- 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;
- voir à l'administration des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du 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 compensatoire;
- favoriser la promotion des droits que reconnaît la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels.

Le Ministère veille aussi à l'élaboration de programmes d'aide aux victimes, ainsi qu'à la concertation des personnes, ministères et organismes qui offrent des services aux victimes et à la coordination de leurs actions. Il 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 et la transphobie 2017-2022. 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 huit organismes relevant de la ministre (leur 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, tels que le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec et la Chambre des huissiers de justice du Québec;
- la magistrature;
- les municipalités et les cours municipales;
- les corps policiers;
- des organismes communautaires qui exercent leurs activités dans le milieu de la justice ou qui travaillent auprès de groupes d'usagers particuliers ayant affaire au système judiciaire;
- 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 et la transphobie : partenaires intervenant sur l'ensemble du territoire québécois (ministères, organismes, etc.), partenaires régionaux et locaux (organismes communautaires, associations, etc.) et partenaires sectoriels (milieu universitaire, milieu des affaires, etc.).

## ORGANISATION ADMINISTRATIVE

En 2017-2018, le Ministère a procédé à une importante réorganisation administrative. En voici brièvement ses principaux changements :

- fusion et réorganisation de la Direction générale de l'accès à la justice et de la Direction générale des affaires juridiques et législatives en vue d'optimiser les services offerts aux réseaux de la justice et gouvernemental et d'assurer une meilleure cohérence entre les orientations et le développement législatif;
- création de la Direction générale des technologies de l'information et des registres. Celle-ci a fait l'objet d'une révision complète de sa structure administrative pour, notamment, accroître la synergie et la communication entre les équipes, consolider leur savoir-faire et renforcer la gouvernance. Par ailleurs, cette réorganisation vise à rendre le système de la justice plus performant et accessible aux citoyens, notamment dans le cadre du projet de modernisation de la justice. Elle propose ainsi des moyens technologiques et assure le développement afin de moderniser les services et accroître la productivité du Ministère;
- création de la Direction du droit des technologies de l'information et de la propriété intellectuelle afin de développer une expertise et consolider les acquis en matière de droits technologiques;
- transfert du Bureau des infractions et amendes sous la responsabilité de la Direction générale des services de justice, car ces deux secteurs ont des rôles et des responsabilités complémentaires.

Par ces changements, le Ministère met à profit la connexion des relations d'affaires de ses différents secteurs et il améliore son efficience en vue, notamment, de mieux répondre aux attentes de ses partenaires et de perfectionner son service aux usagers.

De plus, il a mis en place deux unités sous la responsabilité directe de la sous-ministre, soit le Bureau de transformation organisationnelle de la justice et la Direction du soutien à la gouvernance et à la performance. Ces changements visent à placer la transformation de la justice au cœur des actions du Ministère et à assurer une gouvernance où la recherche de la performance guidera chacune des décisions du Ministère.

L'organigramme du Ministère au 31 mars 2018 est présenté en annexe 2.

# LES RÉSULTATS 2017-2018 AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2020

Les résultats présentés dans cette section correspondent à ceux de la troisième 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.

L'année 2017-2018 a été marquée par l'obtention, dans le cadre du Plan économique du Québec 2018-2019, d'un financement de 500 M\$ pour les cinq prochaines années en vue de réaliser le Plan pour moderniser le système de justice. Celui-ci assurera au Ministère de mettre en place plusieurs des moyens qui sont inscrits dans son plan stratégique pour actualiser les services de justice, les rendre plus efficaces et diminuer les coûts d'exploitation. Ainsi, le Ministère entend notamment :

- recourir aux technologies de façon accrue pour améliorer le fonctionnement des activités judiciaires et l'offre de services ainsi que pour mieux soutenir le travail du personnel ;
- réviser les processus opérationnels et des méthodes de travail en vue d'opter pour des façons de faire innovatrices, efficaces et adaptées aux besoins des clientèles et des partenaires, et qui faciliteront les interventions du personnel ;
- optimiser l'offre de services judiciaires sur le territoire du Québec, y compris le Nord-du-Québec ;
- améliorer les services à la clientèle en fonction des besoins et des attentes exprimés par les citoyens et en fonction de la valeur ajoutée des projets ;
- mettre en place des mesures innovantes contribuant à désengorger les tribunaux.

Le Plan pour moderniser le système de justice prévoit également l'actualisation des infrastructures technologiques du Ministère, laquelle est essentielle pour mettre en place des fondations solides en vue de soutenir le projet de transformation. Par ce projet, le gouvernement agit pour mettre en place une justice plus accessible, plus efficiente et plus innovante, autant d'objectifs poursuivis par le Ministère dans son Plan stratégique 2015-2020.

Les résultats obtenus au 31 mars 2018 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 AU 31 MARS 2018              | 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 en 2016-2017 | 13    |
|  | À partir de 2018-2020 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible | Mesure annuelle réalisée en 2017-2018 | 13    |
| Pourcentage de règlement des médiations civiles et commerciales réalisées par des médiateurs accrédités  | 2015-2017 : Détermination d'une méthodologie de mesure                                | Méthodologie déterminée en 2016-2017  | 13    |
|  | 2017-2018 : Première mesure et détermination de la cible au 31 mars 2020              | Mesure non réalisée                   | 13    |
|  | 2018-2020 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible             | s. o.                                 | 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                              | s. o.                                 | 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                        | s. o.                                 | 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 | Quatre initiatives réalisées en 2017-2018 | 14    |
|  | Évaluation d'au moins une initiative réalisée d'ici le 31 mars 2020                              | s. o.                                     | 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 | Deux projets élaborés en 2017-2018 | 15 |
|--|--------------|------------------------------------|----|

#### 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  | s. o.                                    | s. o. |
| Proportion des régions administratives bénéficiant des services d'un centre de justice de proximité (CJP)  | Six autres régions administratives bénéficiant des services d'un CJP d'ici le 31 mars 2020 | Une nouvelle région bénéficiant d'un CJP | 16    |
| Taux de satisfaction des usagers des centres de justice de proximité   | 2016-2017 : Première mesure et détermination des cibles                                    | Cible déterminée en 2016-2017            | s. o. |
|  | 2019-2020 : Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles                       | s. o.                                    | s. o. |

| INDICATEUR  | CIBLE  | RÉSULTAT AU 31 MARS 2018     | 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                                | s. o.                        | s. o. |
| Taux de satisfaction des internautes à l'égard des informations présentées sur le site Web  | 2015-2016: Première mesure et détermination des cibles                 | Première mesure non réalisée | 17    |
|   | D'ici le 31 mars 2020: Mesure annuelle de l'atteinte des cibles fixées | s. o.                        | 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 en 2016-2017   | s. o. |
|  | 2019-2020: Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles | s. o.                           | s. o. |
| Perception des Québécois à l'égard de l'accès à la justice     | 2015-2016: Première mesure et détermination des cibles              | Cibles déterminées en 2016-2017 | s. o. |
|  | 2019-2020: Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles | Bilan annuel réalisé            | 17    |

### 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                     | s. o.   | 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 | 18 |
|---|------------------------------------|----------------------|----|

#### 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                                       | 20 |
|   | Dernier trimestre 2016-2017: Première mesure pour déterminer des cibles | Indicateurs en matière criminelle et pénale établis           | 20 |
|   | D'ici le 31 mars 2020: Mesure annuelle de l'atteinte des cibles fixées  | Modifications aux indicateurs en matière criminelle et pénale | 20 |

## 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 AU 31 MARS 2018                         | 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 annuel réalisé                             | 23    |
| 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   | Sondage réalisé et cible déterminée en 2017-2018 | 24    |
|   | D'ici le 31 mars 2020: Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles  | s. o.  | 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 en 2016-2017 | s. o. |
|--|--------------|--|-------|

##### 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                                   | Bilan annuel réalisé                             | 25    |
| Réalisation de deux sondages sur le climat de travail  | 2016-2017: Premier sondage et détermination des cibles               | Sondage réalisé et cible déterminée en 2017-2018 | 26    |
|  | 2019-2020: Deuxième sondage et vérification de l'atteinte des cibles | s. o.  | 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  | Révision non réalisée | 27    |
|   | Déploiement d'une offre de services avec tous les ministères clients d'ici décembre 2017   | s. o.                 | s. o. |
| Niveau de respect de l'offre de services                                      | Décembre 2019: Évaluation, auprès des directeurs des Directions des affaires juridiques (DAJ), du respect de l'offre de services et des retombées sur l'efficacité et l'efficience | s. o.                 | 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 | Mise en place du Bureau de coordination législatif en 2017-2018 | 27    |
|  | Deux mesures évaluées d'ici le 31 mars 2020       | s. o.   | 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   | RÉSULTAT 2017-2018   |
|--|--------------------------------------|--------------------------|--|--|
| 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 communication publique et en développement de l'offre de services | Réalisation d'activités en communication publique et en développement de l'offre de services |

En vertu des dispositions du Code de procédure civile (CPC), les parties ayant un différend doivent prendre en considération les façons de s'entendre à l'amiable avant d'envisager un procès. Aussi le Ministère entend-il prendre des mesures afin de développer et de promouvoir des modes de prévention et de règlement des différends (PRD), comme la médiation, la négociation, la conciliation et l'arbitrage. Il a d'ailleurs réalisé des activités pour faire connaître à la population les modes de PRD et pour développer l'offre de services dans ce domaine.

### La communication publique

Au printemps 2017, le Ministère a publié les résultats d'une analyse qualitative des perceptions au sujet des modes de PRD (consultable en ligne au [www.justice.gouv.qc.ca](http://www.justice.gouv.qc.ca)). Selon l'une des conclusions générales de cette étude, les personnes interrogées connaissent très peu ces modes. Pour cette raison, elles n'y pensent pas spontanément comme des moyens possibles de régler un différend à l'amiable. Ainsi, même si la population a une opinion favorable du principe selon lequel on peut régler un différend à l'extérieur des tribunaux, elle n'en connaît pas les moyens.

Pour pallier cette lacune en partie, le Ministère a publié sur son site Web, dans la section « Vos différends », de l'information sur différents modes de PRD. Il y présente aussi l'obligation des justiciables, établie au CPC, de les considérer avant d'intenter un procès.

## Le développement de l'offre de services

En 2017-2018, le Ministère a réalisé plusieurs activités pour enrichir l'offre de services en matière de modes de PRD et mettre à la disposition des citoyens des outils efficaces pour les aider à faire valoir leurs droits et, ainsi, à favoriser leur accès à la justice. Parmi ces activités, notons :

- la mise en place du Centre de justice de proximité (CJP) de la Montérégie, qui offre des services spécialisés sur les modes de PRD en plus des services habituels d'un CJP. Laboratoire d'innovation et carrefour sur la thématique des PRD, ce CJP accorde des services de médiation en collaboration avec ses partenaires. Le CJP de la Montérégie animera aussi une table de concertation avec les acteurs de la région sur les modes de PRD en vue de faire connaître ces modes à la population et d'implanter des services dans la région ;
- le financement, par le Fonds Accès Justice (FAJ), de plusieurs projets sur les modes de PRD. Ces projets visent l'intégration de ces modes dans divers secteurs d'activité.

Par exemple, cette année, le Ministère a octroyé une aide financière de 45 000 \$ au projet *Service de médiation en ligne pour des litiges de consommation de nature civile* de l'Office de la protection du consommateur (OPC). Accessible depuis le 7 novembre 2016, cet outil a été conçu par le Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal et adapté aux besoins de l'OPC, avec l'appui du ministère de la Justice. Il propose aux consommateurs et aux commerçants un environnement neutre, confidentiel et sécurisé, entièrement en ligne, pour négocier avec l'autre partie au sujet du litige et, au besoin, recourir gratuitement aux services d'un médiateur externe.

Au 31 mars 2018, l'OPC rapportait que quelque 80 entreprises sont engagées dans le projet. De plus, en 2017-2018, l'OPC a dirigé vers l'outil environ 2 140 nouveaux dossiers de consommateurs, pour un total de 3 151 depuis le début du projet. Dans cette même période, 1 170 dossiers ont été fermés sur l'outil, pour un total de 1 761 dossiers depuis 2016.

Dans plus de 30 % des dossiers qui ont été fermés, les parties mandatent un médiateur. En effet, près de 400 médiations ont eu lieu en 2017-2018 et plus de 600 depuis le lancement de l'outil en 2016.

L'outil enregistre un taux de succès de 67 %, en négociation ou en médiation, tandis que son taux global de satisfaction est de 88 %. Le délai moyen pour le traitement d'un dossier y est de 28 jours ouvrables.

Le Ministère a également financé, pour une somme de 31 000 \$, le projet *Déploiement et intégration des modes de PRD : phase 2* de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ). Ce projet vise à instaurer, au sein d'un organisme ciblé, une culture favorisant l'utilisation des modes de PRD par la sensibilisation des gestionnaires et des employés, et par l'instauration de pratiques concrètes.

Le Ministère a aussi :

- financé, pour un total de 100 000 \$, deux projets d'expérimentation d'approches de médiation au cours de l'appel de projets 2017-2018 du Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice. De portée nationale, ces projets visent à mettre au point des approches de médiation non seulement en contexte de régimes de protection et de mandats de protection, mais aussi auprès des aînés et de leurs intervenants ;
- proposé des changements législatifs. Ainsi, le 8 décembre 2017, la ministre de la Justice a présenté à l'Assemblée nationale le projet de loi n° 168, soit la Loi visant à favoriser l'accès à la justice et à en accroître l'efficacité. Ce projet prévoit notamment de modifier la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains services juridiques en vue d'ajouter des services visant à éviter la judiciarisation.

| INDICATEUR  | CIBLE   | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017       | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|---|--------------------|--------------------------|--------------------|
| 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 | s. o.              |
|   | À partir de 2018-2020 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible | s. o.              | s. o.                    | Mesure réalisée    |

Pour 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 de ces modes.

Pour la mesure de l'année 2017-2018, le taux a été établi sur la base d'un échantillon de quelque 540 dossiers provenant des demandes introductives d'instance en matière civile déposées à la Cour supérieure et à la Cour du Québec. Par conséquent, le taux mesuré 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.

Pour la période 2017-2018, le taux obtenu est de 18,6%. Ce taux est semblable à celui mesuré précédemment (20,9%), étant donné la marge d'erreur de 3,2%. Nous poursuivons nos actions afin d'atteindre la cible de 30% prévue pour 2020.

Le Ministère continue de faire la promotion des modes de PRD pour inciter les citoyens à les considérer davantage en cas de litige. En 2017-2018, la négociation entre les parties était le mode de PRD le plus largement considéré.

| INDICATEUR  | CIBLE  | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017                | RÉSULTAT 2017-2018           |
|---|--|--------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| 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 | s. o.                        |
|   | 2017-2018 : Première mesure et détermination de la cible au 31 mars 2020 | s. o.              | s. o.                             | Première mesure non réalisée |

Dans le cadre des travaux entourant la reconnaissance d'organismes accréditeurs en médiation civile, le Ministère doit compiler des statistiques en médiation civile et commerciale. Pour collecter les données nécessaires auprès des médiateurs, il a acquis un logiciel infonuagique d'enquêtes et de traitement des données, qu'il a adapté à ses besoins. Ce processus sera mis en œuvre dès la reconnaissance des organismes accréditeurs, soit en 2018-2019.

### 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      | RÉSULTAT 2017-2018           |
|--|--|----------------------------|-------------------------|------------------------------|
| 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 | Quatre initiatives réalisées |

En 2017-2018, le Ministère a contribué à la mise en place de plusieurs programmes qui s'inscrivent dans son plan stratégique. Ces programmes font partie des nouvelles formes d'application de la justice, lesquelles visent à améliorer le sort des clientèles vulnérables, notamment les contrevenants toxicomanes et les personnes souffrant de troubles mentaux, et à favoriser leur réhabilitation au sein du processus judiciaire.

#### Programme de mesures de rechange général pour adultes

Dans le cadre de la transformation de la justice, le Ministère préconise notamment la déjudiciarisation du traitement de certaines infractions mineures par la mise en place d'un Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG). Ces mesures de rechange sont, par exemple, des gestes de réparation auprès d'une victime, des travaux communautaires ou des séances de thérapie. À cet effet, un projet pilote d'un an et demi a été lancé en 2017-2018 dans les palais de justice de Joliette, de Saguenay et de Sherbrooke.

Au 31 mars 2018, le PMRG comptait environ 90 dossiers à Sherbrooke, 45 à Saguenay et 45 à Joliette. De ce nombre, une dizaine de dossiers ont été rejetés et retournés au processus habituel. Toujours à cette date, le tribunal avait rejeté les accusations à l'égard d'une demi-douzaine de contrevenants qui avaient terminé le PMRG.

#### Programme judiciaire de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec

Depuis janvier 2018, un nouveau projet pilote concernant le Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec assure à un plus grand nombre de contrevenants toxicomanes de bénéficier de ce programme. Offert au palais de justice de Montréal depuis 2012, ce programme vise à ce que les contrevenants toxicomanes incarcérés participent, sous la surveillance du tribunal, à un traitement de leur toxicomanie lorsque celle-ci s'avère être la cause de leur comportement criminel. Désormais, les participants au projet pilote peuvent avoir droit, sous certaines conditions, au traitement de la toxicomanie même s'ils ne sont pas incarcérés.

#### Programme d'accompagnement justice et santé mentale

Le Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) a été lancé à la Chambre criminelle de la Cour du Québec à Saguenay, à Sherbrooke et à Longueuil ainsi qu'en Abitibi-Témiscamingue. Cela porte à 12 le nombre de PAJ-SM en vigueur, sous différents noms, au Québec.

Cette approche novatrice en matière de justice vise à accompagner les personnes accusées qui présentent des indices de maladie mentale en adaptant le traitement judiciaire à leurs besoins. Il s'agit d'une démarche volontaire où chaque participant s'engage dans un plan d'action rigoureux et personnalisé, axé sur la responsabilisation par rapport à ses agissements et à son pouvoir de rétablissement. Au cours du cheminement du participant dans le programme, une préoccupation importante demeure pour les intervenants concernés (juge, DPCP, milieu de la santé et des services sociaux, corps policiers et organismes communautaires) : la sécurité de la population, avec comme objectif de réduire la récidive et la criminalisation.

## Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées

Le Ministère a ratifié l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées. Cette entente vise à établir un partenariat fort entre le Ministère et sept autres ministères et organismes gouvernementaux en vue de mieux protéger les personnes âgées en situation de vulnérabilité et d'apporter l'aide nécessaire à celles qui sont victimes de maltraitance si cette dernière peut constituer une infraction criminelle ou pénale.

En vertu de cette entente, des processus d'intervention concertés seront mis en place dans toutes les régions sociosanitaires du Québec. Leur déploiement vise, d'une part, à réduire de façon significative les cas de maltraitance et, d'autre part, à mieux coordonner les interventions régionales et à partager plus efficacement l'information et les savoir-faire.

Cette entente – ainsi que les processus d'intervention concertés – s'inscrit dans la continuité d'un projet pilote qui mettait en œuvre une procédure sociojudiciaire en vue de contrer la maltraitance envers les aînés. Ce projet pilote s'est tenu entre mai 2014 et mai 2016 dans les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

## 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

| INDICATEUR   | CIBLE        | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|--|--------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Nombre et nature des projets de réforme élaborés en matière de justice | Annuellement | s. o.              | Deux projets       | Deux projets       |

À titre de responsable de l'administration de la justice, le Ministère a conçu et proposé deux projets de loi pour la réforme de la justice, soit :

- le projet de loi n° 168, ou la Loi visant à favoriser l'accès à la justice et à en accroître l'efficacité;
- le projet de loi n° 138, ou la Loi modifiant le Code de procédure pénale et la Loi sur les tribunaux judiciaires afin de favoriser l'accès à la justice et la réduction des délais en matière criminelle et pénale. Ce projet de loi a été adopté en juin 2017.

### Projet de loi n° 168

En vue de favoriser l'accès à la justice et d'en accroître l'efficacité, ce projet de loi propose des modifications au Code de procédure pénale, au Code de procédure civile et à la Charte des droits et libertés de la personne ainsi qu'à plus d'une vingtaine de lois.

Il vise ainsi à rendre la justice plus accessible, plus efficace et mieux adaptée. Il contient plus de 40 mesures qui donneraient les outils nécessaires aux acteurs du système de justice pour poursuivre le changement de culture déjà amorcé. Les principaux thèmes proposés dans le projet de loi peuvent notamment s'illustrer ainsi :

#### *Rendre la justice plus accessible*

- bonifier le régime d'aide juridique pour que les citoyens puissent opter pour des programmes de déjudiciarisation ou des modes de PRD;
- créer deux postes de juges de la Cour du Québec résidant dans la région du Nord-du-Québec pour mieux servir les communautés de cette région.

### *Rendre la justice plus efficiente*

- faciliter le règlement des dossiers et mettre en place des mesures susceptibles d'améliorer les délais de justice.

### *Rendre la justice mieux adaptée*

- permettre aux personnes se trouvant dans des situations de désaffiliation sociale, telles que l'itinérance et les problèmes de santé mentale ou de toxicomanie, de bénéficier, en matière pénale, de mesures de rechange aux travaux compensatoires et de programmes d'adaptabilité avant jugement pour favoriser leur réhabilitation.

Soulignons que les mesures proposées en matière pénale s'inscrivent dans le cadre de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

Ce projet de loi a été déposé à l'Assemblée nationale le 8 décembre 2017 par la ministre de la Justice du Québec.

### **Projet de loi n° 138**

En vue, notamment, de protéger le droit de chacun d'être jugé dans un délai raisonnable, ce projet de loi modifie le Code de procédure pénale et la Loi sur les tribunaux judiciaires. Ainsi, dans certains districts judiciaires, il donne le droit à un juge d'instruire une demande en justice déposée dans un autre district que le sien et de la juger si le défendeur est réputé avoir transmis un plaidoyer de non-culpabilité. Ces actions sont alors réputées avoir été faites dans le district où la demande a été déposée.

Le projet de loi a aussi :

- établi à nouveau sur quel territoire s'exerce la compétence concurrente entre les districts judiciaires de Longueuil et d'Iberville;
- ajouté une compétence concurrente pour les districts judiciaires de Terrebonne et de Laval.

Ces quatre districts ont été ciblés pour réduire les délais judiciaires les plus importants dans le grand Montréal et dans ses alentours. Ce projet de loi ajoute d'ailleurs ses mesures aux actions déployées dans le cadre de la Stratégie gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

Il a été adopté en juin 2017.

## **Une communication ciblée vers les citoyens**

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

| INDICATEUR  | CIBLE  | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| 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 | s. o.              | s. o.              | 1 CJP              |

En 2017-2018, un CJP a été inauguré à Brossard, en Montérégie, au bénéfice de la population régionale, pour lui offrir des services d'information juridique gratuits. Il constitue aussi un carrefour d'information sur les modes de PRD (p. ex. : la médiation, la négociation et l'arbitrage). En effet, il vise à faire découvrir ces options aux citoyens et a comme objectif de créer des outils innovants pour mieux les présenter et les faire comprendre aux citoyens (voir p. 1).

Avec cette inauguration, le Québec compte sept centres de justice de proximité opérationnels sur son territoire, soit dans le Bas-Saint-Laurent, dans la Capitale-Nationale, dans la grande région de Montréal, en Outaouais, en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, au Saguenay-Lac-Saint-Jean et en Montérégie.

| INDICATEUR   | CIBLE   | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018           |
|--|---|--------------------|--------------------|------------------------------|
| 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 | Première mesure non réalisée |
|  | D'ici le 31 mars 2020 : Mesure annuelle de l'atteinte des cibles fixées | s. o.              | s. o.              | s. o.                        |

À la suite de la refonte du site Web ministériel, une fonctionnalité de sondage a été implantée dans certaines pages Web pour évaluer le taux de satisfaction des internautes à l'égard de l'information qui y est fournie. En complément à cet outil, et afin d'avoir un portrait plus global de la satisfaction des internautes envers l'ensemble du contenu de son site Web, le Ministère envisage d'autres options d'évaluation.

## 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   | RÉSULTAT 2017-2018   |
|--|---|---------------------------|--|----------------------|
| Perception des Québécois à l'égard de l'accès à la justice | 2015-2016 : Première mesure et détermination des cibles | Première mesure effectuée | Cible déterminée : Bilan annuel des nouvelles mesures mises en place pour assurer une plus grande accessibilité à la justice à partir de 2017-2018 | Bilan annuel réalisé |

En 2017-2018, le Ministère a mis en place plusieurs mesures visant à assurer une plus grande accessibilité à la justice pour le citoyen. À cet effet, les actions suivantes ont été réalisées.

## Aide aux citoyens

Le citoyen étant au cœur des préoccupations du Ministère, celui-ci met en place plusieurs mesures pour lui venir en aide afin de lui rendre la justice encore plus accessible. On note entre autres :

- la hausse annuelle des seuils de l'admissibilité à l'aide juridique en fonction du salaire minimum (voir p. xviii);
- l'ouverture d'un nouveau centre de justice de proximité en Montérégie (voir p. 1);
- la poursuite du projet de médiation obligatoire aux petites créances dans les districts judiciaires de Gatineau et de Terrebonne (voir p. 50);
- la mise en ligne, sur le site Web du Ministère, d'un outil de calcul des pensions alimentaires pour enfants (voir p. 1);
- l'instauration d'un nouveau mode de publication de changement de nom et de déclaration tardive de filiation (voir p. 2).

## Justice alternative

En matière de justice alternative, de nouveaux programmes voient le jour et pavent la voie à une justice plus humaine et adaptée à la situation des citoyens les plus vulnérables. En voici quelques-uns :

- le lancement d'un projet pilote dans le cadre du Programme de mesures de rechange général pour adultes (voir p. 14);
- le lancement, en janvier 2018, d'un projet pilote concernant le Programme judiciaire de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec (voir p. 14);
- le déploiement du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) (voir p. 14).

À ces mesures s'ajoutent celles réalisées dans le cadre de la transformation de la justice (voir page 19 pour plus de détails). De plus, c'est également par le biais de l'amélioration de son réseau d'infrastructures que le Ministère rend la justice plus accessible. Des projets d'agrandissements et d'ajouts de salles d'audience ont ainsi vu le jour dans plusieurs palais de justice à travers le Québec (voir p. 1). Le Ministère souhaite, de cette façon, améliorer sa capacité à entendre les causes et à rendre ses environnements plus fonctionnels.

## ORIENTATION 2

### Améliorer le fonctionnement du système judiciaire

L'amélioration de l'accessibilité à la justice passe également par l'amélioration 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.

## La modernisation des services 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   | RÉSULTAT 2017-2018   |
|---|------------------------------------|---|----------------------|----------------------|
| 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 | Bilan annuel réalisé |

L'année 2017-2018 a marqué un tournant en matière de transformation de la justice. Les initiatives prévues au plan annuel de transformation concernant l'actualisation des services de justice ont été intégrées à un plan d'affaires pour la transformation de la justice 2018-2023, déposé en soutien d'une demande adressée au Conseil du trésor. Ce plan d'affaires s'inscrivait dans la volonté du gouvernement d'apporter des solutions à moyen et à long termes à l'enjeu des délais en matière criminelle et pénale et de mettre en œuvre les projets technologiques nécessaires à la modernisation de la justice.

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

- mis en place le Bureau de transformation organisationnelle de la justice, composé de ressources multidisciplinaires ;
- déposé le plan d'affaires pour la transformation de la justice 2018-2023, en soutien d'une demande au Conseil du trésor. Ce plan a pour objectif de présenter une vision globale des actions des partenaires pour mener à bien la transformation du système de justice au cours des cinq prochaines années. Il reflète la mobilisation des partenaires en vue d'instaurer une justice innovante et efficiente, au bénéfice des citoyens ;
- obtenu, dans le cadre du Plan économique du Québec 2018-2019, un financement de 500 millions de dollars pour les cinq prochaines années afin de réaliser son Plan pour moderniser le système de justice. Celui-ci s'articule autour de trois axes : instaurer des pratiques innovantes, mettre la justice à l'heure des nouvelles technologies et communiquer efficacement l'information entre les principaux intervenants ;
- déposé le projet de loi n° 138, soit la Loi modifiant le Code de procédure pénale et la Loi sur les tribunaux judiciaires afin de favoriser l'accès à la justice et la réduction des délais en matière criminelle et pénale. Ce projet de loi a été adopté par l'Assemblée nationale le 14 juin 2017 ([voir p. 16](#)) ;
- déposé le projet de loi n° 168, soit la Loi visant à favoriser l'accès à la justice et à en accroître l'efficacité, à l'Assemblée nationale le 8 décembre 2017. Ce projet de loi facilite notamment le règlement des dossiers et met en place des mesures susceptibles d'améliorer les délais ([voir p. 15](#)) ;
- entrepris l'élaboration d'un formulaire interactif aux petites créances afin de faciliter le dépôt par Internet d'une réponse à la Division des petites créances et le paiement des frais judiciaires qui y sont associés, en complément du formulaire de demande mis en ligne l'année précédente ;
- installer un outil d'aide à la planification judiciaire à la disposition des juges afin de faciliter la planification des rencontres avec les différentes parties en cause dans une affaire ;
- permis que les constats et les jugements provenant du greffe pénal central soient transmis et conservés de façon numérique dans les greffes des palais de justice ;
- déployé à Chicoutimi un outil de planification et de gestion des rencontres afin d'optimiser l'utilisation des salles d'audience. Cet outil sera par la suite mis à la disposition des autres palais de justice ;
- mis en œuvre un projet visant à rendre disponible l'enregistrement numérique dans les bureaux des juges afin d'optimiser l'utilisation des salles d'audience.

## **L'amélioration de la performance du fonctionnement du système**

En vue d'améliorer le système judiciaire de façon constante, le Ministère s'est engagé à assurer un suivi continu des indicateurs de performance en matière civile, pénale et criminelle. Il peut ainsi mieux apprécier dans quelle mesure la justice est rendue en temps utile et, de façon générale, évaluer les effets de différentes mesures inscrites dans son plan stratégique.

Plus particulièrement, le Ministère entend suivre attentivement le délai médian de traitement, qui est l'un des indicateurs les plus largement utilisés par plusieurs juridictions.

## Objectif 2.3.1 Accroître la performance relative du système judiciaire

| INDICATEUR  | CIBLE  | RÉSULTAT 2016-2017   | RÉSULTAT 2017-2018  |
|---|--|--|---|
| Élaboration et mesure d'indicateurs clés de performance du fonctionnement du système de justice, notamment sur les délais en matière civile, pénale et criminelle | <p>Premier trimestre 2016-2017 : Établissement des indicateurs clés</p> <p>Dernier trimestre 2016-2017 : Première mesure pour déterminer les cibles</p> <p>D'ici le 31 mars 2020 : Mesure annuelle de l'atteinte des cibles fixées</p> | <p>Élaboration d'indicateurs de délais en matière criminelle et pénale</p> <p>Première mesure des délais en matière criminelle et pénale</p> | Modifications apportées aux indicateurs de délais en matière criminelle et pénale |

En 2017-2018, le Ministère a concentré ses efforts pour concevoir des indicateurs plus pertinents en vue de mesurer adéquatement les délais judiciaires en matière criminelle et pénale. Il a alors ajusté sa méthodologie et modifié son unité d'observation. En effet, au lieu de mesurer ces délais à partir d'un dossier, qui peut comprendre un ou plusieurs accusés, le Ministère les calcule maintenant à partir d'une cause, qui compte un seul accusé.

Cette nouvelle unité reflète mieux le parcours d'un accusé dans le système judiciaire et elle tient compte de l'analyse des demandes en arrêt de procédures pour délais déraisonnables, analyse qui est faite sur une base individuelle. De plus, ce changement aide notamment le Ministère à assurer un meilleur suivi des délais d'audience.

Le tableau suivant donne quelques précisions utiles à une bonne compréhension de la terminologie utilisée.

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>DÉNONCIATION</b>  | <p>Une dénonciation est un document produit par le procureur qui décrit les infractions qui sont reprochées à l'accusé sous chaque chef d'accusation retenu contre lui. Elle peut comporter plus d'un accusé et, pour chaque coaccusé, elle peut mentionner un ou plusieurs chefs d'accusation qui peuvent être déposés.</p> <p>Lorsqu'une dénonciation est déposée au greffe d'un palais de justice, un dossier est ouvert.</p> |
| <b>CAUSE</b>         | Une cause comprend un ou plusieurs chefs d'accusation portés contre une seule personne.  |
| <b>DOSSIER</b>       | Un dossier peut inclure plus d'un accusé (coaccusés).  |
| <b>CAUSE OUVERTE</b> | Une cause est considérée comme ouverte dès qu'une procédure initiant un recours est déposée au greffe d'un palais de justice.  |
| <b>CAUSE FERMÉE</b>  | Une cause est considérée comme fermée lorsqu'une décision définitive est rendue pour tous les chefs d'accusation et que toutes les causes du même dossier sont fermées, donc lorsque le dossier est fermé.   |

En 2018-2019, le Ministère poursuivra ses travaux pour élaborer un indicateur clé en matière civile et établir des cibles pour trois indicateurs clés.

## Modification de l'indicateur clé de performance en matière criminelle

Le Ministère a modifié son indicateur en matière criminelle pour mieux tenir compte de l'accusé. Comme seulement 2% des dossiers fermés en matière criminelle en 2017-2018 comportent des coaccusés, le changement méthodologique affecte peu le calcul du délai médian.

| INDICATEUR EN MATIÈRE CRIMINELLE   | MESURE 2017-2018  |
|--|---|
| <p><b>Délai médian de fermeture des causes<sup>1</sup></b></p> <p>Cet indicateur vise à déterminer le nombre médian de jours requis pour traiter les causes judiciaires en matière criminelle (juridiction 01), de la date de dénonciation (correspondant le plus souvent à la date de dépôt des accusations ou celle d'assermentation à la cour) à la date de fermeture (correspondant à la date où une décision définitive a été rendue sur chacun des chefs d'accusation et que toutes les causes du même dossier ont été fermées, entraînant la fermeture du dossier).</p> | <p>En 2017-2018, le délai médian<sup>2</sup> des causes criminelles fermées est de 242 jours, soit environ huit mois.</p> |

1. L'indicateur porte exclusivement sur les causes judiciaires adultes entendues à la Cour du Québec ou à la Cour supérieure du Québec par le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCCP) en vertu du Code criminel, de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances ainsi que de la Loi sur les aliments et drogues. Pour l'établir, le Ministère a pris également en considération la comparution d'un prévenu à la suite d'un manquement à un sursis devant un autre tribunal que celui où le sursis a été imposé selon l'article 742.6 du Code criminel. Toutefois, il ne tient pas compte des poursuites en matière criminelle intentées par voie de déclaration sommaire de culpabilité (dossiers de la partie XXVII du Code criminel), qui sont entendues par certaines cours municipales du Québec.

2. La médiane est le point central d'une série de valeurs, la moitié des valeurs y étant supérieures et l'autre moitié y étant inférieures.

Le tableau suivant présente les délais médians de la fermeture des causes en matière criminelle, obtenus au cours des cinq dernières années.

|  | 2013-2014  | 2014-2015  | 2015-2016  | 2016-2017  | 2017-2018  | VARIATION<br>2016-2017 ET<br>2017-2018 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|--|
| Nombre de causes criminelles fermées                       | 121 652    | 115 996    | 110 210    | 125 100    | 128 629    | 3 529                                  |
| <b>Délai médian des causes criminelles fermées (jours)</b> | <b>254</b> | <b>253</b> | <b>245</b> | <b>260</b> | <b>242</b> | <b>(18)</b>                            |

En 2017-2018, plus de 128 000 causes criminelles ont été fermées. Comparativement aux résultats de 2016-2017, cela représente une hausse de 2,8%, soit d'environ 3 500 causes.

Pour cette période, le délai médian est de 242 jours, ce qui correspond à environ huit mois. Ce délai est le plus faible de ceux enregistrés ces cinq dernières années. En effet, comparativement aux données de l'année précédente, cela représente une diminution de 18 jours, soit de 6,9%.

Cette diminution résulterait de la fermeture d'une grande proportion de causes au cours de leur année d'ouverture ou l'année suivante, comme l'illustre la figure « Répartition des causes en matière criminelle qui sont fermées au cours de leur année d'ouverture ou l'année suivante », présentée dans la section sur les informations relatives aux activités judiciaires du rapport (voir p. 45). Ces résultats témoignent de l'intensification des efforts déployés par les intervenants judiciaires en vue d'accélérer le traitement judiciaire en 2017-2018.

## Modification de l'indicateur clé de performance en matière pénale

Le Ministère a aussi modifié l'indicateur en matière pénale pour mieux représenter le parcours d'un accusé dans le système judiciaire et, ainsi, accroître sa cohérence par rapport aux spécificités des demandes en arrêt des procédures pour délais déraisonnables. Comme moins de 1% des dossiers fermés en matière pénale en 2017-2018 comportent des coaccusés, ce changement méthodologique affecte peu le calcul du délai médian.

| INDICATEUR EN MATIÈRE PÉNALE   | MESURE 2017-2018   |
|--|--|
| <p><b>Délai médian de fermeture des causes<sup>1</sup></b></p> <p>Cet indicateur sert à déterminer le nombre médian de jours requis pour traiter les causes judiciaires en matière pénale (juridictions 61, 62 et 63)<sup>2</sup>, de la date de signification des constats d'infraction à la dernière date d'audience pour rendre un jugement sur tous les constats d'infraction, et que toutes les causes du même dossier sont fermées, donc lorsque le dossier est fermé.</p> | <p>En 2017-2018, le délai médian<sup>3</sup> de la fermeture des causes pénales est de 343 jours, soit un peu plus de 11 mois.</p> |

1. L'indicateur porte sur les causes judiciaires en matière pénale pour lesquelles un jugement a été rendu à la Cour du Québec. Il inclut également les jugements par défaut rendus par un juge de paix fonctionnaire au greffe pénal central ainsi que ceux rendus au palais de justice par un juge de paix fonctionnaire ou magistrat.
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, lorsqu'il s'agit d'une personne âgée de moins de 18 ans, les poursuites pénales intentées en vertu du Code de procédure pénale du Québec et de la Loi sur les contraventions. 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 du travail, de la Loi sur les normes du travail, de la Loi sur l'équité salariale et de la Loi sur la fête nationale.
3. La médiane est le point central d'une série de valeurs, la moitié des valeurs y étant supérieures et l'autre moitié y étant inférieures.

Le tableau suivant présente les délais médians de la fermeture des causes en matière pénale, au cours des cinq dernières années.

|  | 2013-2014  | 2014-2015  | 2015-2016  | 2016-2017  | 2017-2018  | VARIATION<br>2016-2017 ET<br>2017-2018 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|--|
| Nombre de causes pénales fermées                       | 176 473    | 172 116    | 174 254    | 198 968    | 177 312    | (21 656)                               |
| <b>Délai médian des causes pénales fermées (jours)</b> | <b>238</b> | <b>262</b> | <b>285</b> | <b>315</b> | <b>343</b> | <b>28</b>                              |

En 2017-2018, plus de 177 000 causes ont été fermées en matière pénale. Ce nombre représente une réduction de près de 11% comparativement à celui de 2016-2017, ce qui équivaut à quelque 22 000 causes fermées. Cette situation est principalement attribuable à une diminution importante du nombre de constats d'infraction en matière de radars photo, en raison d'un jugement (voir p. 103) à la suite duquel des compléments d'information ont été ajoutés aux dossiers. De plus, les intervenants judiciaires ont investi d'importants efforts en 2016-2017 afin de fermer le plus grand nombre de dossiers en matière pénale, soit environ 22 000 dossiers de plus que les années précédentes. Ainsi, si le nombre d'infractions signifiées par radar photo en 2017-2018 avait été semblable à celui observé les années précédentes, le nombre total de causes pénales fermées aurait été vraisemblablement similaire ou supérieur à celui de 2016-2017.

La diminution marquée en 2017-2018 du nombre de ce type de constats d'infraction affecte également le délai médian de la fermeture des causes pénales. Se concluant le plus souvent par un jugement par défaut, ces constats d'infraction donnent habituellement lieu à un traitement judiciaire plus rapide. Ainsi, comme ces causes ne représentent qu'une faible proportion de l'ensemble des causes fermées en matière pénale en 2017-2018, leur baisse peut expliquer en partie la hausse observée du délai médian de fermeture des causes en matière pénale.

# 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 en vue 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. Le Ministère entend appuyer le gouvernement 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 se poursuivront 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   | RÉSULTAT 2017-2018   |
|---|--|----------------------|----------------------|----------------------|
| 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 | Bilan annuel réalisé |

Le 3 avril 2017, le Ministère a rendu public le bilan des réalisations du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016. Déployé en 60 mesures, le Plan d'action a donné lieu à des réalisations qui ont influencé de façon positive la situation des personnes LGBT. La création du Bureau de lutte contre l'homophobie et la mise sur pied de la Chaire de recherche sur l'homophobie ont posé les fondations d'une action structurée et appuyée sur les connaissances scientifiques de pointe. Deux campagnes multimédias ont contribué à sensibiliser la population aux problématiques des personnes LGBT. L'action communautaire a été consolidée grâce au soutien financier de 64 projets dans le cadre du Programme Lutte contre l'homophobie et la transphobie et grâce à l'aide complémentaire consentie à 24 organismes LGBT pour les soutenir dans leur mission. Le bilan détaillé pour chacune des mesures peut être consulté à l'adresse [www.justice.gouv.qc.ca](http://www.justice.gouv.qc.ca).

Le 17 mai 2017, le Ministère a publié le Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2017-2022. Doté d'une enveloppe budgétaire supplémentaire de 10 M\$ sur cinq ans, ce plan d'action comprend 38 mesures, dont certaines s'inscrivent dans le prolongement du précédent plan d'action, en vue de poursuivre ses interventions et d'étendre leur portée.

Au nombre des mesures phares de ce plan d'action, on compte la formation des intervenants des divers réseaux publics et communautaires, offerte par l'Institut national de la santé publique du Québec, et la mise en place d'une stratégie de sensibilisation pour lutter contre l'homophobie et la transphobie. Des mesures de soutien aux organismes communautaires ont aussi été reconduites.

Ainsi, en 2017-2018, le Ministère a accordé une aide financière bonifiée de 550 000 \$ à 24 organismes communautaires LGBT pour favoriser la continuité de leur mission dans la lutte contre l'homophobie et la transphobie. Cette somme s'ajoute à celle qui leur est versée par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Dans le cadre du programme Lutte contre l'homophobie et la transphobie, le Ministère a aussi versé une aide financière de 550 000 \$ à 23 organismes pour la réalisation de projets destinés à favoriser la reconnaissance et le respect des personnes de minorités sexuelles, et à combattre la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle et l'identité ou l'expression de genre. La liste des projets financés peut être consultée à l'adresse suivante : [www.justice.gouv.qc.ca](http://www.justice.gouv.qc.ca).

| INDICATEUR   | CIBLE  | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018                  |
|--|--|--------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Progression des perceptions et des attitudes de la population québécoise à l'égard des réalités lesbiennes, gaies, bissexuelles, transsexuelles et transgenres | Au cours de la première année du plan: Première mesure et détermination des cibles | s. o.              | s. o.              | Sondage réalisé et cible déterminée |

De plus, pour mesurer les avancées en matière de lutte contre l'homophobie et la transphobie, en 2017, le Ministère a tenu un sondage sur la perception et les attitudes de la population québécoise à l'égard des réalités LGBT. Il a rendu publics ses résultats le 23 mai 2017.

Selon ces derniers, les Québécois seraient plus tolérants aujourd'hui envers les personnes LGBT, car leur niveau d'aisance et d'ouverture à l'égard des personnes de minorités sexuelles a augmenté au cours des dernières années. Et ce, malgré la persistance de certains préjugés et comportements de nature homophobe et transphobe.

Le tableau suivant présente une partie des résultats du sondage.

| ÉNONCÉ   | 2017             | 2013             |
|--|------------------|------------------|
| Être ouvert personnellement à la diversité sexuelle  | 92%              | 89%              |
| Considérer que la société est ouverte à la diversité sexuelle                                      | 84%              | 80%              |
| Être à l'aise à l'égard des personnes de minorités sexuelles                                       | 74%              | 63%              |
| Croire que deux personnes de même sexe sont d'aussi bons parents que deux personnes de sexe opposé | 94%              | 83%              |
| Croire qu'un enfant doit avoir deux parents de sexe opposé pour se développer pleinement           | 39%              | 49%              |
| Croire être en mesure de facilement reconnaître une personne de minorités sexuelles dans un groupe | 32%              | 55% <sup>1</sup> |
| Avoir été témoin de discrimination de nature homophobe ou transphobe                               | 42% <sup>2</sup> | ---              |

1. Comme l'énoncé de 2013 se limitait aux hommes gais, un comparatif n'est pas possible.

2. Cette question n'a pas été posée dans le sondage de 2013.

La progression des perceptions et des attitudes à l'égard de la diversité sexuelle sera à nouveau mesurée en 2021-2022, à la fin du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2017-2022. La cible à atteindre a été fixée à 82,0 % de personnes très ouvertes à la diversité sexuelle.

# 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 grands chantiers de modernisation et de transformation de la justice, le Ministère doit améliorer les façons de faire de ses équipes en vue d'accroître la synergie entre ces dernières. Afin de réaliser ce virage, il entend favoriser la collaboration entre les équipes en misant sur un personnel qualifié, mobilisé et engagé.

#### 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                                      | RÉSULTAT 2017-2018   |
|--|------------------------------------|--------------------|---|----------------------|
| 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 | Bilan annuel réalisé |

Dans la foulée des travaux de transformation de la justice, le Ministère a mis sur pied une équipe consacrée à la gestion du changement pour aider les employés à adopter plus facilement les nouvelles façons de faire. Il s'est également engagé dans une démarche d'amélioration continue de ses façons de faire en vue de mieux utiliser ses capacités organisationnelles et d'accroître ses performances. Pour l'appuyer dans cette démarche, il a mis en place une équipe de conseillers en amélioration continue chargée d'accompagner les gestionnaires et leurs équipes dans la réalisation de projets d'amélioration de processus.

L'amélioration des processus de travail donne un rôle de premier plan aux employés, qui travaillent en équipe à trouver des solutions et à les implanter. Cette participation des employés à la redéfinition de l'organisation du travail contribue à leur mobilisation et à l'expression de leur talent.

En 2017-2018, quatre projets d'amélioration ont été lancés. De plus, pour encourager l'émergence d'une culture organisationnelle forte en amélioration continue, le Ministère a donné l'occasion à près de 100 de ses employés de suivre une formation en amélioration de processus. Plusieurs ateliers d'organisation du travail ont été réalisés pour revoir les façons de faire au sein de l'organisation.

De plus, pour aider ses gestionnaires à mieux évaluer leur personnel, le Ministère a conçu :

- un formulaire interactif pour faciliter l'évaluation des contributions des employés ;
- un guide pour améliorer l'évaluation des contributions de ses employés. Ce guide comprend notamment une banque d'attentes et d'indicateurs en vue d'assurer un meilleur suivi de la performance du personnel.

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

En septembre 2017, le Ministère a réalisé auprès de son personnel un sondage portant sur la satisfaction à l'égard du climat de travail. L'objectif principal de cette étude consistait à dresser un portrait fidèle de la qualité de vie au travail, telle que la perçoivent les employés du Ministère, et à fournir un diagnostic à partir duquel un plan d'action pourra être élaboré.

Au total, 2 151 gestionnaires et employés ont répondu au sondage, ce qui représente un taux de réponse de 61%.

L'indice global de satisfaction à l'égard du climat de travail est de 6,6 sur 10. Dans l'ensemble, les employés du Ministère ont une perception très positive de la collaboration ainsi que des relations de supervision, tant avec le coordonnateur ou le chef d'équipe qu'avec le supérieur immédiat. De plus, près d'un employé sur deux estime que la haute direction prend en considération ses besoins.

Le Ministère a transmis les résultats détaillés aux dirigeants de ses différentes directions. Avec leur collaboration, il élaborera et mettra en place un plan d'action ministériel. Ce plan s'articulera autour des priorités qui font écho aux principales préoccupations des employés, à savoir :

- améliorer les communications de proximité, notamment lorsque surviennent des changements dans le travail ;
- accroître l'offre de services en matière d'aide à la carrière au Ministère et rendre plus visibles les moyens d'y faire carrière ;
- améliorer les communications de la haute direction avec les employés.

Comme le prévoit le plan stratégique ministériel, le Ministère a fixé une cible d'amélioration d'ici le 31 mars 2020 :

- score global de 6,7/10 ;
- baisse de 8% du nombre de répondants « en désaccord » pour les trois thèmes où s'observe le plus d'insatisfaction et pour lesquels un plan d'action ministériel sera élaboré.

## 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           | RÉSULTAT 2017-2018           |
|---|---|--------------------|------------------------------|------------------------------|
| 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 | Travaux de révision en cours |

Les travaux de révision de l'offre de services se poursuivront au cours de la prochaine année. Le déploiement d'une offre de services avec tous les ministères clients est prévu en 2018-2019.

**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  | RÉSULTAT 2017-2018                                 |
|--|---|--|---------------------|--|
| 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 (OARL)<br>Une mesure en cours | Une mesure en cours | Mise en place du Bureau de coordination législatif |

En 2016, le Ministère avait tenu un projet pilote en vue d'évaluer la pertinence d'adapter aux mandats de chaque ministère la mise en place d'un processus de gestion des mandats législatifs (PGML). Après avoir pris connaissance du bilan, effectué en 2017-2018, le Ministère a instauré le comité de développement législatif (CDL), issu du projet pilote. Ce mécanisme est devenu le mode de fonctionnement permanent du Ministère pour assurer le suivi de ses projets législatifs et de ceux ayant de fortes incidences pour le Ministère.

En 2017-2018, le Ministère a mis en place une équipe consacrée à la coordination des activités législatives, soit le Bureau de coordination législatif (BCL). Le BCL a pour rôle de voir notamment à la coordination des efforts pour l'ensemble des projets de loi des ministères, d'assurer le suivi de ces projets, d'effectuer la reddition de comptes afférente à ces projets et de contribuer à l'ensemble des étapes de leur cheminement, en collaboration avec les directions juridiques et le Secrétariat à la législation. Il contribuera ainsi à assurer une plus grande efficacité et efficience des activités légistiques.

Le Ministère poursuit sa réflexion en vue d'établir une méthode qui lui servira à évaluer de façon quantitative ou qualitative les retombées des mesures qu'il a mises en place. L'une de ces mesures est l'Outil d'aide à la rédaction législative (OARL). L'OARL est fonctionnel et est implanté dans toutes les directions d'affaires juridiques pour soutenir le processus de rédaction législative des ministères québécois.

# LES RÉSULTATS 2017-2018 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 qu'il a pris en matière de services aux usagers. 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.

Les usagers du Ministère sont nombreux et divers. Ils peuvent, notamment :

- désirer connaître, faire reconnaître et appliquer leurs droits devant les tribunaux judiciaires ;
- avoir été victimes d'un acte criminel, être des proches d'une victime ou avoir été témoins d'un acte criminel ;
- être appelés à titre de témoins ou de jurés ;
- désirer consulter l'un des registres publics du Ministère ou y demander l'inscription de droits, de déclarations ou d'avis ;
- vouloir devenir commissaires à l'assermentation ;
- souhaiter obtenir des clés et des certificats pour utiliser certains services électroniques gouvernementaux ;
- avoir reçu un constat d'infraction pénale ou devoir 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 des 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 aux renseignements est une préoccupation du Ministère. À ce titre, celui-ci mise sur le développement et sur le maintien des compétences de ses préposés. Il veille à consolider leurs connaissances et leurs habiletés relationnelles, et il s'assure de leur fournir les outils nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes.

Le Ministère s'engage également à assurer la protection des renseignements personnels de ses usagers, 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

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.

De plus, il répond aux questions des citoyens, notamment par ses services téléphoniques. Dans certains cas, il peut même conclure des ententes de paiement avec ceux qui ont reçu un constat d'infraction ou un avis de jugement.

Au cours de la dernière année, le Ministère a poursuivi ses efforts pour respecter son engagement de répondre en deux minutes ou moins à 80 % des appels en matière d'infractions et amendes.

| ENGAGEMENT  | INDICATEUR  | CIBLE | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|---|-------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 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%   | 81,3%              | 74,6%              | 97,2%              |

En 2017-2018, le Bureau des infractions et amendes (BIA) a dépassé la cible qu'il s'était fixée pour l'accessibilité de ses services par téléphone. En effet, il a répondu à 97,2% des appels téléphoniques en deux minutes ou moins. Pour y parvenir, il a modifié l'organisation du travail de ses préposés aux renseignements par l'ajout d'un écran d'ordinateur supplémentaire par poste de travail. Il a aussi revu la dotation de ses postes. De plus, il a mis à jour son réseau téléphonique par une migration technologique.

## 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 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|---|-------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 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%   | 40,6%              | 40,7%              | 77,3%              |

Au cours de 2017-2018, le CCC a répondu à 77,3 % des appels téléphoniques en deux minutes et moins. Il a ainsi amélioré de façon considérable son taux de réponse aux appels téléphoniques à l'intérieur du délai requis, avec une hausse de 36,6 % par rapport à 2016-2017.

Le CCC a reçu environ 447 350 appels en 2017-2018, comparativement à 501 500 en 2016-2017. De ce nombre, il a traité près de 413 615 appels, ce qui représente environ 92,5 % des appels reçus, comparativement à 77,5 % en 2016-2017. Toutefois, il a reçu davantage de courriels cette année. En effet, il a traité quelque 5 365 courriels en 2017-2018, comparativement à 4 690 en 2016-2017, ce qui représente une hausse de 14,4 %.

Le CCC estime qu'il doit sa bonne performance au fait qu'il a mis en place diverses mesures. Ces mesures sont notamment : l'ajout de trois préposés aux renseignements, la formation des nouveaux employés, la réorganisation de ses équipes et la formation permanente qu'il donne à son personnel pour assurer l'amélioration continue de ses services.

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

- de l'information aux jurés et leur indemnisation;
- de l'offre d'entrevues aux petites créances aux personnes qui l'ont demandé;
- de la désignation d'un célébrant pour un seul mariage ou une seule union civile.

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

| ENGAGEMENT  | INDICATEUR  | CIBLE | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|---|-------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 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 % | 98,2 %             | 98,1 %             | 93,6 %             |
| 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 % | 96,4 %             | 97,7 %             | 97,2 %             |
| 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 % | 99,6 %             | 99,8 %             | 99,7 %             |

En 2017-2018, le Ministère a atteint pleinement ou en grande partie sa cible pour tous ses engagements.

Ainsi, toutes les personnes qui ont été désignées à titre de célébrants d'un jour ont été rencontrées lors d'une entrevue préalable à leur désignation et elles ont reçu une trousse d'information. Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 décembre 2017, quelque 4 890 célébrants ont été désignés. Il est à noter que, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, le Directeur de l'état civil est désormais responsable de traiter les demandes de désignation des célébrants d'un jour.

Quant aux personnes retenues à titre de jurés, elles ont toutes reçu l'information sur leur rôle et leurs droits. En ce qui concerne le versement de leurs indemnités et de leurs allocations, le Ministère a respecté son engagement de l'effectuer à l'intérieur d'une semaine dans 93,6 % des cas. De plus, 99,6 % des paiements hors délai ont été faits dans les deux semaines suivant l'échéance ciblée.

En matière de petites créances, pour 97,2 % des demandes, le Ministère a respecté son engagement d'accorder une entrevue avec un greffier, en personne ou au téléphone, dans un délai maximal de 15 jours ouvrables. Les greffiers ont offert plus de 10 000 entrevues, soit une légère baisse par rapport à l'année précédente. L'écart entre ce résultat de 97,2 % et la cible de 100 % s'explique par les difficultés que rencontrent les greffiers à planifier des rencontres dans le délai imparti pendant la période estivale et la période des Fêtes, les citoyens étant moins disponibles durant ces périodes.

## Les engagements concernant les registres et la certification

Le Ministère offre à la population des services de renseignements par téléphone au sujet de l'inscription aux registres sous sa responsabilité ou de leur consultation. En effet, il est responsable de différents registres (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 du Service de certification des échanges électroniques.

En 2017-2018, le Ministère a poursuivi ses efforts pour former ses employés du secteur des registres et de la certification en vue de développer leur polyvalence et de consolider leurs compétences.

| ENGAGEMENT  | INDICATEUR   | CIBLE | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|--|-------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 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 %  | 83,4 %             | 90,9 %             | 92,6 %             |

En matière de registres et de certification, en 2017-2018, le Ministère a dépassé sa cible de répondre à 80 % des appels téléphoniques dans un délai inférieur ou égal à deux minutes.

De plus, il a pris d'autres engagements dans sa DSC au sujet des registres sous sa responsabilité. Comme le démontre le tableau suivant, il les a tous respectés au cours de la dernière année financière, à une exception près, et ce, malgré une hausse de la demande dans presque tous les services.

| ENGAGEMENT   | INDICATEUR  | CIBLE | RÉSULTAT 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|--|---|-------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Publier des droits après la présentation de la réquisition d'inscription au RDPRM dans un délai d'une journée ouvrable dans 90 % des cas | % d'inscriptions de publication des droits dans le délai d'une journée ouvrable | 90 %  | 96,2 %             | 86,2 %             | 85,8 %             |
| 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 %  | 99,5 %             | 99,7 %             | 99,4 %             |
| 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 %              | 99,7 %             | 100 %              |
| Révoquer des certificats de signature numérique dans un délai d'une journée ouvrable   | % des certificats de signature révoqués dans un délai d'une journée ouvrable    | 100 % | 100 %              | 100 %              | 100 %              |

Ainsi, en 2017-2018, le Ministère :

- a publié au RDPRM, en un jour ouvrable après leur présentation, les droits d'un peu plus de 1 182 200 réquisitions d'inscription sur les quelque 1 378 260 qu'il a reçues. En 2017-2018, le volume d'inscriptions au RDPRM a connu une légère hausse (3,5 %). De plus, 91,6 % des droits ont été publiés dans un délai de 25 heures ;
- a inscrit, en deux jours ouvrables ou moins, quelque 5 175 déclarations et avis au Registre des lobbyistes sur les presque 5 210 qu'il a reçus ;
- a traité, en trois jours ouvrables ou moins, à une exception près, plus de 4 000 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, environ 935 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, tous les certificats de signature numérique qui lui ont été demandés, ce qui représente presque 765 certificats ;
- a révoqué, en un jour ouvrable, quelque 720 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 des victimes et des témoins d'actes criminels, qui sont reconnus par la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Dans ce but, il veille à la mise en place de services d'aide dans tout le Québec par l'intermédiaire du réseau des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC).

Présents dans tout le Québec, les CAVAC offrent leurs services, entre autres, dans les palais de justice et les points de service de justice du Ministère. Plus exactement, ils y fournissent gratuitement des services d'information, d'intervention, de soutien et d'assistance à toute personne qui a été victime d'un acte criminel, de même qu'à ses proches et aux témoins du crime. Ils répondent également à leurs besoins et ils facilitent leur accès à la justice et aux services gouvernementaux.

Les CAVAC offrent leur aide sans discrimination à toute personne qui, lors d'un acte criminel perpétré 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 peu importe si l'auteur de cet acte criminel est identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

En 2017-2018, sur l'ensemble du territoire québécois, les CAVAC ont offert des services à plus de 67 400 personnes qui étaient victimes d'un acte criminel, proches d'une victime ou témoins d'un crime.

Le Ministère soutient aussi des organismes qui viennent en aide aux victimes. Ces organismes sont : 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, le Centre de services de justice réparatrice (CSJR), l'offre des Services intégrés en abus et maltraitance de Québec (SIAM) et Éducaloi. Il appuie aussi deux services de consultation téléphoniques pour les victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale. De plus, le Ministère administre un programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels.

Dans sa DSC, le Ministère a pris des engagements envers les personnes qui sont victimes d'actes criminels. Il s'agit des engagements suivants :

- leur faire connaître, dans les meilleurs délais, à partir des renseignements transmis par le Directeur des poursuites criminelles et pénales, le nom et les coordonnées de la personne responsable de leur dossier devant le tribunal;
- les informer, 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;
- leur transmettre, pendant toute la durée de la procédure :
  - un formulaire leur donnant la possibilité d'informer le tribunal des conséquences du crime sur elles et sur leur vie, suivant la comparution de l'accusé,
  - toute information utile sur le processus judiciaire de même que sur leurs droits et recours;
- leur fournir, dans la région où elles résident, des services d'assistance et d'accompagnement à la cour.

En 2017-2018, 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 ou des solutions technologiques soient disponibles en permanence pour faire témoigner les enfants sans 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 sur ses services ou encore sur 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 2015-2016 | RÉSULTAT 2016-2017 | RÉSULTAT 2017-2018 |
|---|---|-------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 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 2017-2018, le Bureau des plaintes a reçu 57 plaintes officielles, comparativement à 100 en 2016-2017. Il a toutefois traité 66 plaintes, étant donné qu'il a traité 10 plaintes reçues en fin d'année 2016-2017. Toutes ces plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 30 jours. De plus, une plainte reçue en fin d'année 2017-2018 sera traitée au début de l'exercice financier 2018-2019.

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

Parmi les principaux motifs des plaintes traitées :

- 15 concernaient l'accessibilité aux services ou aux renseignements (22,7%);
- 15 portaient sur la courtoisie et visaient surtout l'attitude de certains employés avec qui les plaignants ont communiqué (22,7%);
- 10 portaient sur les erreurs administratives (15,2%);
- 8 visaient les délais à recevoir les services (12,1%).

En 2017-2018, le Ministère a répondu aux plaintes dans un délai moyen de 11,8 jours. Il a ainsi respecté l'engagement qu'il a pris dans sa Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens, et ce, malgré une légère augmentation du délai de réponse, de près d'une journée par rapport à celui de 2016-2017.

Toutes les plaintes ont fait l'objet d'un traitement rigoureux et les mesures nécessaires ont été prises pour en prévenir la répétition. De plus, les gestionnaires des directions générales ont été actifs en amont du processus de traitement des plaintes en vue d'effectuer un suivi personnalisé et, ainsi, contribuer à la diminution du nombre de plaintes officielles reçues.

# LES RÉSULTATS RELATIFS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le 28 octobre 2015, le Conseil des ministres a adopté la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 (SGDD). Pour y donner suite, le Ministère a élaboré le Plan d'action de développement durable 2017-2020 (PADD). Il l'a produit en cohérence avec son Plan stratégique 2015-2020, qui prend en considération les principes de développement durable (voir page 7).

Le PADD est composé de deux orientations, qui sont déclinées en 10 actions, en concordance avec la mission du Ministère. La majorité de ces actions concerne l'orientation 1 de la SGDD, soit de renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique. Le PADD contient également une mesure que le Ministère a prise pour tenir compte de l'Agenda 21 de la culture du Québec (A21C).

La présente section décrit les résultats obtenus à l'égard des actions formulées dans le PADD du Ministère.

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1

### Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

#### Objectif gouvernemental 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

##### Action ministérielle

##### 1. Appliquer le nouveau cadre normatif relatif à la numérisation

| INDICATEUR  | CIBLE DE L'ACTION   |
|---|---|
| Mise en application du cadre normatif relatif à la numérisation d'ici le 31 mars 2020 | Au moins 3 projets mettant en application le cadre normatif relatif à la numérisation, y compris, notamment, la numérisation de 100 % des demandes de nomination d'un commissaire à l'assermentation antérieures au 1 <sup>er</sup> juin 2008 |

#### RÉSULTAT OBTENU EN 2017-2018

Au 31 mars 2018, le Ministère avait terminé l'analyse et la numérisation du contenu d'environ 41 600 formulaires de demande pour la nomination d'un commissaire à l'assermentation. À terme, plus de 176 000 doivent être numérisés. Le taux d'avancement est donc supérieur à 20 %.

Les travaux de numérisation devraient s'échelonner jusqu'au 31 mars 2020.

#### Lien avec la SGDD

**Domaine d'intervention:** Activités courantes de gestion administrative

**Résultat recherché 1:** La réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables liées aux activités courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles

## Action ministérielle

### 2. Utiliser de façon accrue la visioconférence dans le cadre de l'activité judiciaire

| INDICATEUR  | CIBLE  |
|---|--|
| Nombre de visioconférences générées par les nouvelles initiatives en matière de visioconférence | <ul style="list-style-type: none"><li>• 2017-2018: 7 000 visioconférences</li><li>• 2018-2019: 9 000 visioconférences</li><li>• 2019-2020: 11 000 visioconférences</li></ul> Cible totale: 27 000 visioconférences |

#### RÉSULTAT OBTENU EN 2017-2018

Le Ministère a atteint la cible fixée pour l'année 2017-2018, car il a effectué près de 7 980 visioconférences dans le cadre de ses activités judiciaires.

#### Lien avec la SGDD

**Domaine d'intervention:** Transport et déplacements des employés

**Résultat recherché 3:** La réalisation, par 90 % des ministères et organismes, d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation des modes de transport collectifs et actifs par les employés

## Action ministérielle

### 3. Favoriser la virtualisation des serveurs

| INDICATEUR  | CIBLE   |
|---|---|
| Taux de réduction de la consommation moyenne des serveurs physiques par rapport à l'estimation de mai 2017 de 1 556 kWh | <ul style="list-style-type: none"><li>• Réduction d'au moins 30 % au 31 mars 2018</li><li>• Réduction de 50 % au 31 mars 2019</li><li>• Réduction de 55 % au 31 mars 2020</li></ul> |

#### RÉSULTAT OBTENU EN 2017-2018

Le plan de modernisation des infrastructures amènera le Ministère, au cours des cinq prochaines années, à déménager son centre de traitement de l'information (CTI) et à rehausser l'ensemble de ses infrastructures technologiques. La technologie de virtualisation des serveurs, soit le remplacement des serveurs physiques par des serveurs virtuels, sera nécessairement au cœur de cette modernisation.

#### Lien avec la SGDD

**Domaine d'intervention:** Technologies de l'information et des communications

**Résultat recherché 6:** La mise en œuvre, par 70 % des ministères et organismes, d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques

## Action ministérielle

### 4. Accroître la proportion de biens et de services écoresponsables acquis

| INDICATEUR  | CIBLE   |
|---|---|
| Proportion d'acheteurs du Ministère ayant les connaissances appropriées pour effectuer des acquisitions écoresponsables | Au moins 40 % des acheteurs d'ici le 31 mars 2019 et 70 % des acheteurs d'ici le 31 mars 2020 |
| Proportion de biens et de services écoresponsables acquis d'ici 2020  | À déterminer à la suite d'un premier portrait pour l'année financière 2016-2017               |

#### RÉSULTAT OBTENU EN 2017-2018

Des travaux sont en cours pour assurer la réalisation de cette action.

Le Ministère a déjà intégré une considération en développement durable à ses *Lignes internes de conduite en matière de gestion contractuelle*. Les travaux prévus au cours de la prochaine année devraient l'aider à atteindre les cibles inscrites dans le PADD.

#### Lien avec la SGDD

**Domaine d'intervention:** Marchés publics

**Résultat recherché 8:** D'ici 2020, pour 50 % des ministères et organismes, l'intégration de considérations écoresponsables dans leur politique interne de gestion contractuelle ou l'élaboration d'une politique d'acquisition écoresponsable

**Objectif gouvernemental 1.2** Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

## Action ministérielle

### 5. Prendre en compte les principes de développement durable dans le projet de transformation de la justice et en promouvoir l'application

| INDICATEUR  | CIBLE   |
|---|---|
| Nombre d'actions ou de projets prévus dans le cadre du projet de transformation et prenant en compte les principes de développement durable | Au moins une action ou un projet réalisé annuellement |

#### RÉSULTAT OBTENU EN 2017-2018

Le projet de transformation de la justice est à la fois un projet ministériel structurant et un projet de société. À ce titre, il prend en compte les principes de développement durable. En effet, pour mener à bien la transformation du système de justice au cours des cinq prochaines années, le Ministère a soumis au Conseil du trésor un plan d'affaires pour la transformation de la justice 2018-2023 en vue de lui présenter une vision globale des actions des partenaires. Ce plan d'affaires reflète bien la mobilisation des partenaires pour moderniser la justice et il comprend une section sur l'application des principes de développement durable.

Comme le gouvernement l'a annoncé en mars dernier dans le cadre du Plan économique du Québec 2018-2019, il investira 500 M\$ pour les cinq prochaines années en vue de mettre en œuvre le Plan pour moderniser le système de justice. Ainsi, les actions qui en découlent auront une incidence concrète sur le développement durable. Cette incidence se traduira notamment par : la réduction des déplacements des citoyens et des intervenants, l'amélioration de l'accessibilité de la justice, l'amélioration de la confiance des citoyens envers le système judiciaire, la diminution du stress des victimes lié aux délais des procédures, la diminution des coûts, la mise en place d'une démarche d'optimisation des processus d'affaires, le recours aux mesures de justice de rechange et aux modes de résolution des conflits, la réduction de l'utilisation du papier, la mise en place d'une plateforme offrant un guichet unique d'information juridique en ligne ou la conservation numérique des archives judiciaires.

#### Lien avec la SGDD

**Résultat recherché 10 :** La mise en œuvre de processus organisationnels pour la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et les organismes

#### Action ministérielle

#### 6. Améliorer les meilleures pratiques en matière de gestion des projets législatifs afin d'assurer une cohérence avec les obligations de la Loi sur le développement durable

| INDICATEUR  | CIBLE   |
|---|---|
| Dates d'élaboration et de diffusion d'outils de sensibilisation sur le développement durable adaptés à la réalité des juristes              | Élaboration de la formation d'ici le 31 mars 2019   |
|   | Diffusion, aux légistes et aux juristes, de la formation et des outils de sensibilisation d'ici le 30 septembre 2019                                    |
| Pourcentage annuel de projets rédigés et de conseils donnés aux ministères clients par les juristes et les légistes ayant reçu la formation | 80 % des projets rédigés pour les ministères clients par les juristes et les légistes ayant reçu la formation à compter du 1 <sup>er</sup> octobre 2019 |
|   | Formation continue aux nouveaux légistes et juristes pour assurer le maintien de la cible   |

#### RÉSULTAT OBTENU EN 2017-2018

Le Ministère prévoit élaborer sous peu une formation sur le développement durable adaptée à la réalité des juristes en vue de sensibiliser les ministères clients à l'intégration des principes de développement durable dans la rédaction des projets législatifs.

#### Lien avec la SGDD

**Résultat recherché 13 :** La prise en compte des principes de développement durable dans le cadre du processus de révision des programmes gouvernementaux

**Objectif gouvernemental 1.3** Favoriser l'adoption d'approches de participation publique lors de l'établissement et de la mise en œuvre des politiques et des mesures gouvernementales

**Action ministérielle**

**7. Promouvoir la Politique sur l'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends dans les relations que le gouvernement du Québec entretient avec les citoyens et les entreprises**

| INDICATEUR   | CIBLE  |
|--|--|
| Développer une stratégie de promotion de la Politique ministérielle sur l'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends au Gouvernement du Québec, diffuser la politique et en mesurer les effets au sein de la Direction générale des affaires juridiques et législatives du Ministère | <ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie de promotion élaborée d'ici le 31 décembre 2017</li> <li>Diffusion de la politique d'ici le 31 mars 2018</li> <li>Détermination des indicateurs de mesure pour l'année 2017-2018</li> <li>Pourcentage de recommandations données aux ministères clients dans les dossiers litigieux s'y prêtant pour les années subséquentes</li> </ul> |

**RÉSULTAT OBTENU EN 2017-2018**

Des travaux sont en cours pour produire une stratégie de promotion de la Politique ministérielle des modes de prévention et de règlement des différends.

**Lien avec la SGDD**

**Résultat recherché 15:** Accroître l'utilisation de moyens qui encouragent et facilitent la consultation et la participation des citoyens et des parties prenantes dans le cadre des travaux des ministères et des organismes

**Objectif gouvernemental 1.5** Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

**Action ministérielle**

**8. Promouvoir l'histoire du Ministère**

| INDICATEUR  | CIBLE                         |
|---|-------------------------------|
| Nombre de capsules publiées d'ici le 31 mars 2020 | Au moins 12 capsules publiées |

**RÉSULTAT OBTENU EN 2017-2018**

Aucune capsule n'a été publiée sur le site Web du Ministère en 2017-2018.

**Lien avec la SGDD**

**Agenda 21 de la culture du Québec, objectif 1:** Reconnaître et promouvoir l'identité culturelle québécoise à travers la protection et la mise en valeur de son patrimoine matériel et immatériel, dans toute sa diversité et sur l'ensemble du territoire

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 4

### Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques

**Objectif gouvernemental 4.2** Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités

#### Action ministérielle

#### 9. Favoriser la réalisation de solutions porteuses qui améliorent le système de justice en milieu autochtone et qui tiennent compte de ses réalités

| INDICATEUR   | CIBLE   |
|--|---|
| Nombre de comités de justice en place et actifs et nombre de protocoles d'entente signés avec des nations autochtones concernant le programme révisé de mesures de rechange en milieu autochtone d'ici le 31 mars 2020 | Au moins 3 comités de justice et 2 protocoles |

#### RÉSULTAT OBTENU EN 2017-2018

Le Ministère a conclu neuf protocoles d'entente avec des organismes du milieu autochtone pour soutenir la mise en place de projets de justice communautaire. De plus, il a renouvelé les ententes sur des projets qui lui ont été soumis par des comités de justice; ces projets visent 9 nations autochtones, lesquelles comprennent environ une vingtaine de communautés.

Le Ministère a aussi signé deux nouvelles ententes avec des organismes autochtones en vue de la mise en place de services en lien avec la justice en milieu urbain pour assister les usagers autochtones qui résident à Montréal et à Val-d'Or.

Le financement des projets liés aux initiatives communautaires fait en partie l'objet d'une contribution du ministère de la Justice du Canada, qui assume environ la moitié des coûts.

#### Lien avec la SGDD

**Résultat recherché 39 :** Le renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités

**Objectif gouvernemental 4.3** Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés

Action ministérielle

**10. Poursuivre les démarches visant à établir des collaborations entre les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) et les corps policiers municipaux**

| INDICATEUR   | CIBLE                         |
|--|-------------------------------|
| Pourcentage des territoires disposant des corps policiers autochtones du Québec couverts par une entente de service d'orientation en milieu policier au 31 mars 2020 | Au moins 90 % des territoires |

### RÉSULTAT OBTENU EN 2017-2018

En 2017-2018, deux nouveaux corps de police ont signé des ententes de collaboration avec les CAVAC au service de la population du territoire sous leur responsabilité.

### Lien avec la SGDD

**Résultat recherché 40 :** Les mesures permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues des milieux défavorisés

### Objectifs gouvernementaux non retenus

Une liste des objectifs gouvernementaux non retenus et des motifs le justifiant est annexée au PADD, qui peut être consulté à l'adresse suivante : <https://www.justice.gouv.qc.ca/centre-de-documentation/documents-ministériels/plans-daction-politiques-et-stratégies/plan-daction-de-developpement-durable-2017-2020/>.

# 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 des services administratifs ainsi que du personnel qui est déployé dans près d'une centaine de palais de justice et de points de service sur l'ensemble du territoire québécois. Il lui offre également :

- des services de soutien à l'audience par l'entremise 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.

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

Les figures et les tableaux suivants révèlent les principales tendances pour la période 2013-2018.

## Informations relatives à l'activité judiciaire en matière criminelle

Cette rubrique présente des données complémentaires à celles relatives à l'indicateur clé de performance sur la durée médiane des causes fermées par les tribunaux de juridiction criminelle pour adultes (pour plus d'informations à ce sujet, voir p. 21).

Ces données portent exclusivement sur les poursuites criminelles intentées à la Cour du Québec et à la Cour supérieure du Québec par le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) en vertu du Code criminel, de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances ainsi que de la Loi sur les aliments et drogues. Toutefois, elles excluent celles intentées par voie de déclaration sommaire de culpabilité (dossiers de la partie XXVII du Code criminel), qui sont entendues par des cours municipales. Pour être en mesure d'entendre ces dossiers, 16 cours municipales ont signé un protocole d'entente avec le Procureur général du Québec. Ces ententes sont toujours actives en 2017-2018.

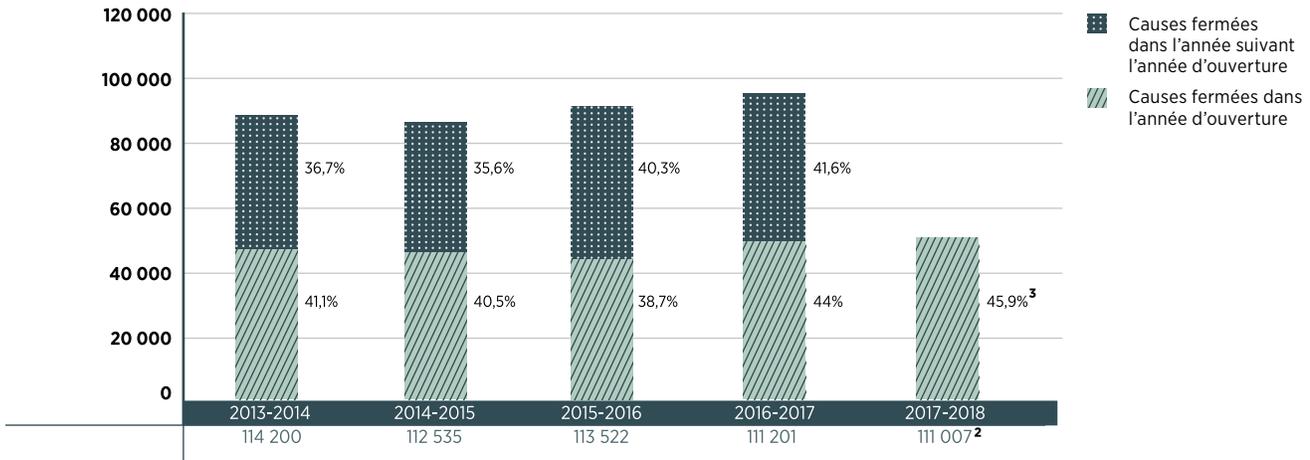
Les indicateurs retenus en matière criminelle sont les suivants :

| INDICATEUR  | DESCRIPTION   | FIGURE OU TABLEAU À CONSULTER   |
|---|---|---|
| Répartition des causes en matière criminelle qui sont fermées au cours de leur année d'ouverture ou de l'année suivante | Répartition des causes en matière criminelle qui sont fermées au cours de leur année d'ouverture ou de l'année suivante   | Répartition des causes en matière criminelle qui sont fermées au cours de leur année d'ouverture ou de l'année suivante, 2013-2018                                      |
| Ratio entre les causes actives et les causes ouvertes   | Ratio entre les causes actives et les causes ouvertes   | Ratio entre le nombre de causes actives à la fin de l'année financière et le nombre moyen de causes ouvertes au cours des trois années en matière criminelle, 2013-2018 |
| Pourcentage de causes pour lesquelles des coaccusés sont impliqués dans le dossier                                      | Pourcentage de causes pour lesquelles des coaccusés sont impliqués dans le dossier  | Pourcentage de causes ouvertes en matière criminelle pour lesquelles il y a présence de coaccusés dans le dossier, 2013-2018  |
| Nombre moyen de chefs d'accusation par cause ouverte, selon la présence ou non de coaccusés dans le dossier             | Nombre moyen de chefs d'accusation par cause ouverte, selon la présence ou non de coaccusés dans le dossier   | Nombre moyen de chefs d'accusation par cause ouverte en matière criminelle, selon la présence ou non de coaccusés dans le dossier, 2013-2018                            |
| Pourcentage de causes actives, selon la présence ou non de coaccusés dans le dossier                                    | Parmi l'ensemble des causes ouvertes en matière criminelle pour une année donnée, pourcentage de causes toujours actives après deux ans suivant leur ouverture, selon la présence ou non de coaccusés dans le dossier | Pourcentage de causes ouvertes en matière criminelle pour lesquelles il y a présence de coaccusés dans le dossier, 2013-2018  |

Les figures et les tableaux suivants présentent les résultats de ces indicateurs.

### Répartition des causes en matière criminelle qui sont fermées au cours de leur année d'ouverture ou de l'année suivante, 2013-2018<sup>1</sup>

Nombre de causes



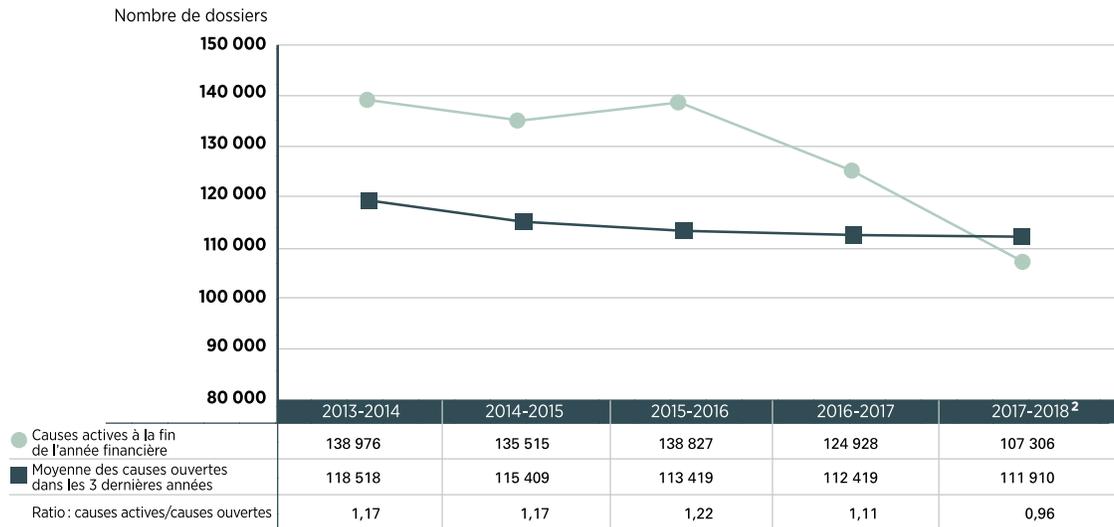
1. Ces données sont ajustées annuellement selon l'état de traitement des causes.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. Comme ces causes ont été ouvertes en 2017-2018, le nombre de causes fermées dans l'année suivant l'année d'ouverture ne sera connu qu'au terme de l'année 2018-2019.

Depuis cinq ans, le nombre de causes ouvertes en matière criminelle semble se stabiliser. En effet, environ 112 500 causes s'ouvrent en moyenne chaque année.

Toutefois, en ce qui concerne les causes fermées dans l'année de leur ouverture, leur nombre tend à s'accroître depuis 2015-2016. Ainsi, en trois ans, elles ont augmenté de 7,2%, passant de 38,7% en 2015-2016 à 45,9% en 2017-2018. Cela représente une hausse de près de 7 000 causes fermées au cours de cette période.

Cette tendance est également observée dans les résultats des causes fermées plus d'un an après leur ouverture, plus précisément au cours de l'année suivant leur année d'ouverture. En effet, alors qu'environ 36% des causes ouvertes en 2013-2014 ou en 2014-2015 ont été fermées au cours de leur deuxième année, ce pourcentage atteint environ 41% pour celles qui ont été ouvertes en 2015-2016 ou en 2016-2017. Cela correspond à une hausse de près de 5%.

## Ratio entre le nombre de causes actives à la fin de l'année financière et le nombre moyen de causes ouvertes au cours des trois dernières années en matière criminelle, 2013-2018<sup>1</sup>



1. Ces données sont ajustées annuellement selon l'état de traitement des causes.

2. Il s'agit de données préliminaires.

Depuis deux ans, le Ministère enregistre une baisse importante du nombre de causes actives à la fin de chaque année financière. De fait, en 2015-2016, le nombre de causes actives a atteint près de 139 000 causes, tandis qu'il s'est élevé à environ 107 000 en 2017-2018. Il s'agit d'une diminution de quelque 32 000 causes actives en deux ans, soit de 23%.

Si le ratio entre le nombre de causes actives et le nombre moyen de causes ouvertes est inférieur à 1, cela signifie qu'il y a en moyenne plus de causes qui se ferment dans l'année qu'il ne s'en ouvre. Depuis deux ans, ce ratio est en constante diminution. En 2017-2018, il se situe en dessous de 1 pour la première fois en cinq ans.

## Pourcentage de causes ouvertes en matière criminelle pour lesquelles il y a présence de coaccusés dans le dossier, 2013-2018<sup>1</sup>

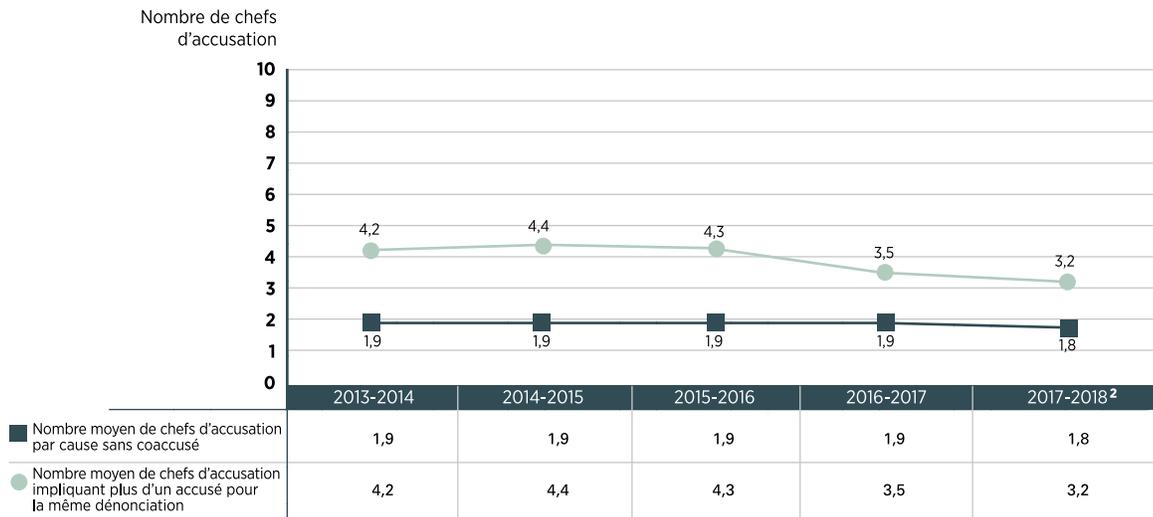
| CAUSES OUVERTES  | ANNÉE D'OUVERTURE |                |                |                |                        |
|--|-------------------|----------------|----------------|----------------|------------------------|
|  | 2013-2014         | 2014-2015      | 2015-2016      | 2016-2017      | 2017-2018 <sup>2</sup> |
| Nombre total de causes ouvertes:   | <b>114 200</b>    | <b>112 535</b> | <b>113 522</b> | <b>111 201</b> | <b>111 007</b>         |
| • Un seul accusé impliqué dans la dénonciation   | 108 740           | 107 384        | 108 306        | 106 142        | 105 941                |
| • Plus d'un accusé impliqué dans la même dénonciation  | 5 460             | 5 151          | 5 216          | 5 059          | 5 066                  |
| <b>Pourcentage de causes dans lesquelles plus d'un accusé est impliqué dans la même dénonciation</b> | <b>4,8</b>        | <b>4,6</b>     | <b>4,6</b>     | <b>4,5</b>     | <b>4,6</b>             |

1. Ces données sont ajustées annuellement selon l'état de traitement des causes.

2. Il s'agit de données préliminaires.

Bien qu'une cause n'ait toujours qu'un seul accusé, des accusations peuvent être déposées contre plus d'un individu pour une même dénonciation (des coaccusés). Ainsi, sur l'ensemble des causes ouvertes en 2017-2018, moins de 5 % impliquaient au moins un coaccusé pour la même dénonciation. Au cours des cinq dernières années, ce pourcentage est demeuré relativement stable.

### Nombre moyen de chefs d'accusation par cause ouverte en matière criminelle, selon la présence ou non de coaccusés dans le dossier, 2013-2018<sup>1</sup>



1. Ces données sont ajustées annuellement selon l'état de traitement des causes.
2. Il s'agit de données préliminaires.

Au cours des cinq dernières années, en ce qui concerne les causes avec coaccusés pour une même dénonciation, le nombre moyen de chefs d'accusation est demeuré supérieur à celui des causes n'impliquant qu'un seul accusé. En 2017-2018, il était près du double de ce dernier. De plus, pour ces mêmes causes, on observe également une diminution du nombre moyen de chefs d'accusation depuis 2016-2017.

**Parmi l'ensemble des causes ouvertes en matière criminelle pour une année donnée, pourcentage des causes toujours actives après deux années suivant leur ouverture, selon la présence ou non de coaccusés dans le dossier, 2013-2018<sup>1</sup>**

| CAUSES   | ANNÉE D'OUVERTURE DES CAUSES |           |           |                           |           |           |
|--|------------------------------|-----------|-----------|---------------------------|-----------|-----------|
|  | UN SEUL ACCUSÉ IMPLIQUÉ      |           |           | PLUS D'UN ACCUSÉ IMPLIQUÉ |           |           |
|  | 2013-2014                    | 2014-2015 | 2015-2016 | 2013-2014                 | 2014-2015 | 2015-2016 |
| Causes ouvertes                                | 108 740                      | 107 384   | 108 306   | 5 460                     | 5 151     | 5 216     |
| Causes actives après deux ans (en nombre)      | 9 629                        | 9 367     | 6 268     | 1 864                     | 1 469     | 1 107     |
| Causes actives après deux ans (en pourcentage) | 8,9                          | 8,7       | 5,8       | 34,1                      | 28,5      | 21,2      |
| Nombre total de chefs d'accusation             | 21 490                       | 20 709    | 13 793    | 11 894                    | 10 721    | 8 050     |
| Nombre moyen de chefs d'accusation par cause   | 2,2                          | 2,2       | 2,2       | 6,4                       | 7,3       | 7,3       |

1. L'année 2016-2017 sera présentée dans le prochain rapport annuel de gestion et celle de 2017-2018 le sera dans celui portant sur l'exercice de 2019-2020.

Même si de nombreuses causes sont fermées dans l'année qui suit leur ouverture ou dans la suivante, certaines causes sont encore actives plus de deux ans après leur ouverture. Ainsi, 34,1% des causes ouvertes avec coaccusés en 2013-2014 demeurent actives deux ans après leur ouverture. Ce pourcentage a considérablement diminué et se situe à 21,2% pour les causes ouvertes en 2015-2016. Dans cette période, le pourcentage des causes qui n'avaient qu'un accusé et qui demeurent actives deux ans après leur ouverture oscillait de 8,9% à 5,8%.

Ainsi, trois fois plus de causes avec coaccusés sont encore actives après deux ans que celles sans coaccusé impliqué. De plus, pour les causes qui impliquent plus d'un accusé, le nombre moyen de chefs d'accusation est le triple de celui des causes actives n'ayant qu'un seul accusé. Ainsi, pour celles ouvertes en 2015-2016, ces premières causes présentent en moyenne 7,3 chefs d'accusation, contre 2,2 pour ces dernières causes.

Comme ces premières causes sont plus complexes que les secondes et qu'elles 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.

En résumé, ces résultats mettent en évidence deux phénomènes :

- les causes sans coaccusé sont réglées plus rapidement que celles avec coaccusés ;
- depuis 2013-2014, le nombre de causes qui demeurent actives deux ans après leur ouverture diminue constamment, peu importe si la cause a des coaccusés ou non.

## 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. Le sont également les personnes morales, les sociétés, les associations et tout autre groupement sans personnalité juridique qui est composé d'au plus 10 employés au cours des 12 mois qui précèdent la demande.

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. Cependant, comme la plupart des citoyens sont peu familiarisés avec le monde judiciaire, la loi attribue au greffier un rôle plus actif dans ce type de causes. Le greffier les accompagne dans leurs démarches, notamment pour la préparation des actes de procédure et l'exécution des jugements lorsqu'il y a saisie des revenus du débiteur.

Avant l'audience de leur cause, les parties peuvent aussi recourir à la médiation. Elles peuvent ainsi tenter de conclure une entente à l'amiable.

Les indicateurs retenus sont les suivants :

| INDICATEUR   | DESCRIPTION   | FIGURE À CONSULTER   |
|--|---|--|
| Nombre de dossiers ouverts <sup>1</sup>  | 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, 2013-2018                 |
| 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, 2013-2018                 |
| 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, 2013-2018          |
| 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, 2013-2018 |
| 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, 2013-2018 |

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

Dans l'ensemble, ces indicateurs font ressortir ce qui suit :

- le nombre total de dossiers ouverts est demeuré relativement stable en 2017-2018 par rapport à celui de l'année précédente, affichant une légère diminution de 258 dossiers, soit de 1,2%. Le nombre de dossiers pour des litiges dont la somme réclamée se situe entre 7 000,01\$ et 15 000\$ est également semblable à celui de l'année dernière, ayant connu une hausse de 1,5%, soit de 108 dossiers. Ces litiges représentent environ le tiers des dossiers ouverts aux petites créances. Leur nombre démontre une croissance légère et régulière de ce type de litige depuis que la limite d'admissibilité des causes présentées aux petites créances est passée de 7 000\$ à 15 000\$. En contrepartie, le nombre de demandes pour lesquelles la créance est inférieure à 7 000\$ a connu une baisse de plus de 360 dossiers par rapport à leur nombre de l'année dernière;
- le nombre de demandes déposées par des personnes physiques a augmenté de 389 dossiers pour l'année 2017-2018, alors que celui des demandes déposées par des personnes morales, des sociétés ou des associations a connu une baisse de 702 dossiers;
- la proportion des personnes poursuivies (partie défenderesse) qui sont des personnes physiques demeure stable au fil des ans, soit 50,1% des défendeurs en 2017-2018. Ainsi, au cours de la dernière année financière, 41,2% des défendeurs étaient des personnes morales et 8,8%, des défendeurs mixtes;
- le nombre de dossiers où les parties recourent à la médiation volontaire a augmenté de 142 dossiers en 2017-2018, ce qui constitue une hausse de 8,3% par rapport au nombre de l'année précédente. Bien que cette augmentation soit moins marquée que celle des années précédentes, elle s'inscrit tout de même dans une croissance continue depuis les quatre dernières années. Tout comme le taux de réussite de ces dossiers, qui a augmenté de près de 5% pour la même période, atteignant 60,5% en 2017-2018;
- le délai de traitement moyen a augmenté de 24 jours pour les dossiers réglés en médiation par rapport à celui de l'année précédente. Cette hausse est cependant moins marquée que celle observée l'année dernière, qui était de 39 jours. Deux facteurs expliquent principalement cette hausse du délai : l'augmentation constante du nombre de dossiers soumis à la médiation et le choix fait par les parties de recourir à la médiation pendant le processus judiciaire plutôt qu'au moment du dépôt du dossier au greffe;
- le délai de traitement moyen demeure relativement stable pour les dossiers réglés par un jugement, affichant une légère hausse de sept jours par rapport à celui de l'année précédente.

Au cours de la dernière année, le Ministère a poursuivi le développement de la Trousse des petites créances en vue de donner la possibilité au citoyen de transmettre en ligne sa réponse à la demande déposée contre lui aux petites créances et de payer les frais judiciaires afférents. Ce nouveau service sera disponible à l'été 2018.

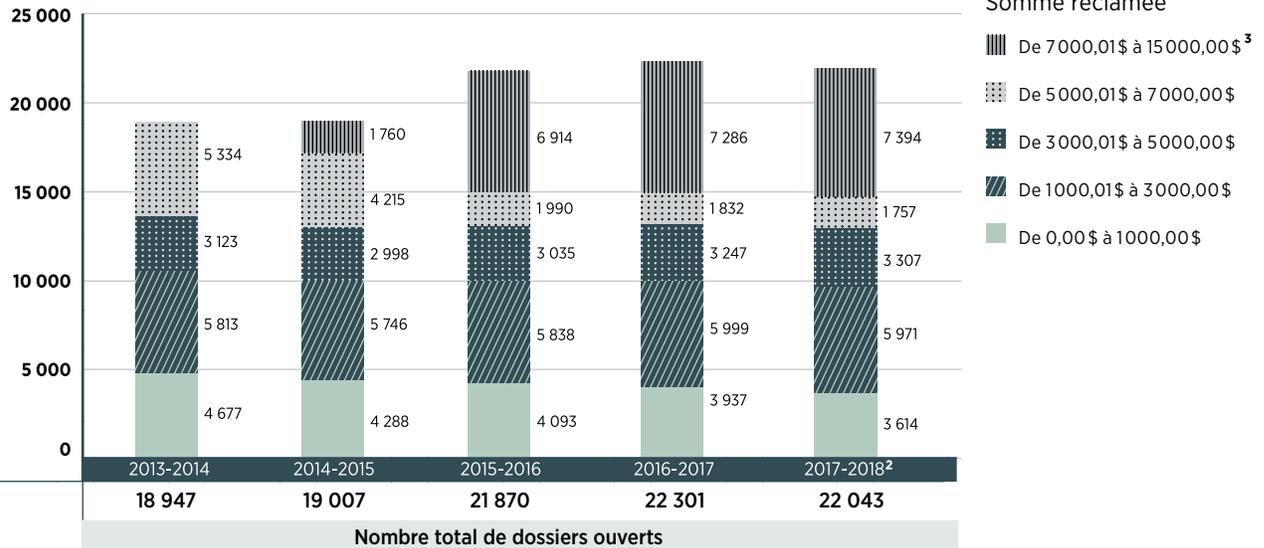
En 2017-2018, le Ministère a poursuivi le projet pilote de médiation obligatoire aux petites créances. En vertu de ce projet, débuté le 15 mai 2015, toute demande est soumise à la médiation si elle porte sur un contrat de consommation et qu'elle est déposée à la Division des petites créances dans les districts judiciaires de Gatineau et de Terrebonne. Les parties sont ainsi convoquées à une séance de médiation obligatoire et gratuite pour qu'elles tentent de s'entendre à l'amiable avant que leur cause ne soit entendue par un juge.

Au cours de 2017-2018, 455 dossiers ont été soumis à une séance de médiation obligatoire. De ce nombre, au moins 227 ententes ont été conclues. C'est donc près de 50 % des litiges découlant d'un contrat de consommation qui ont été réglés à l'amiable. De cette façon, les personnes et les entreprises impliquées ont pu régler leur cause plus rapidement et, ainsi, éviter d'avoir à se rendre devant le tribunal. Les résultats obtenus en 2017-2018 sont comparables à ceux obtenus l'an dernier.

D'une durée de trois ans, ce projet pilote se termine le 15 mai 2018. L'ensemble des résultats obtenus au cours de sa réalisation fera l'objet d'une évaluation par le Ministère.

## Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée, 2013-2018<sup>1</sup>

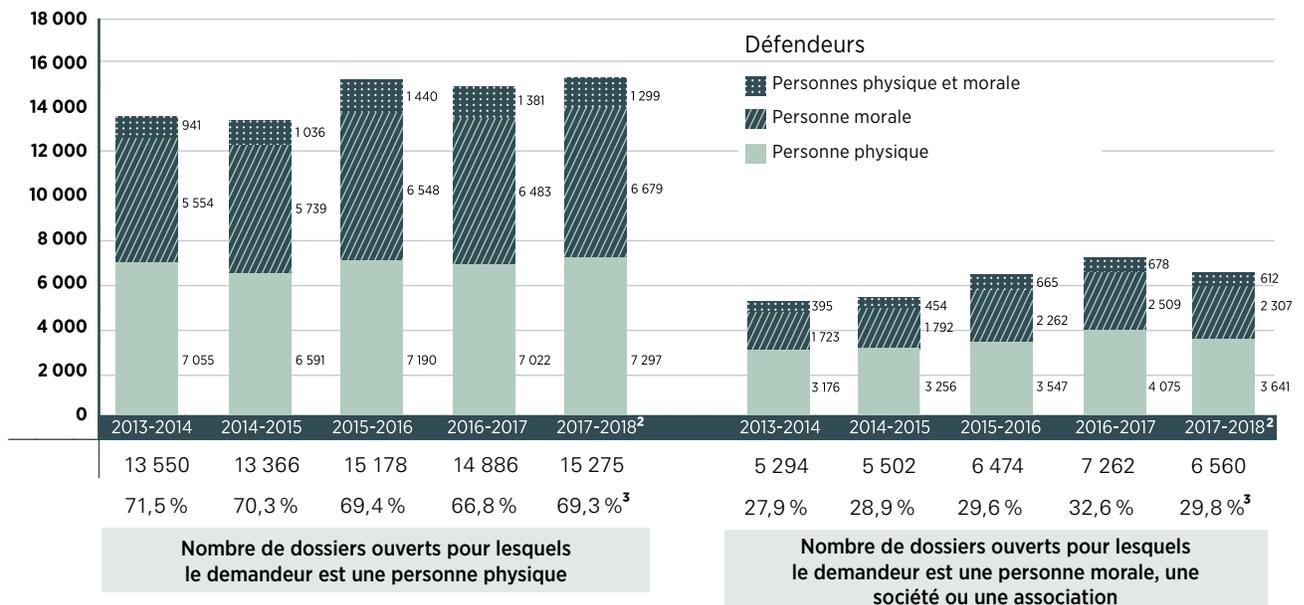
Nombre de dossiers ouverts



1. Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers ouverts.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. Entrée en vigueur du nouveau seuil le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

## Répartition des dossiers ouverts selon la qualification du demandeur et du défendeur, 2013-2018<sup>1</sup>

Nombre de dossiers ouverts



1. Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers ouverts.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. En raison d'une très faible proportion des dossiers ouverts pour lesquels la partie demanderesse comporte à la fois une personne physique et une personne morale, les données les concernant n'ont pas été intégrées au graphique. Les taux de dossiers ouverts par ces demandeurs pour les années 2013 à 2018 sont respectivement de : 0,5%, 0,7%, 1,0%, 0,7% et 0,9%.

## Délai moyen des dossiers réglés par une entente à la suite d'une médiation ou par un jugement, 2013-2018<sup>1</sup>



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 à la population des services de qualité, le Ministère s'appuie particulièrement sur ses ressources humaines. Au 31 mars 2018, il disposait d'un effectif total de 3 674 personnes, parmi lesquelles 2 064 (56,2%) formaient l'effectif permanent et 1 610 (43,8%), l'effectif occasionnel. Même si le personnel du Ministère est présent sur l'ensemble du territoire québécois, il travaille toutefois en grande partie (environ 65%) dans les régions administratives de la Capitale-Nationale et de Montréal. Ainsi, un peu plus de 35% des employés permanents et occasionnels du Ministère exercent leurs fonctions dans les autres régions administratives du Québec.

### Évolution de l'effectif en poste et utilisé par direction

| DIRECTION   | EFFECTIF EN POSTE <sup>1</sup> AU 31 MARS 2017 (nombre de personnes) | EFFECTIF EN POSTE <sup>1</sup> AU 31 MARS 2018 (nombre de personnes) | ÉCART      | EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2017 (ETC) <sup>2</sup> | EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2018 (ETC) <sup>2</sup> | ÉCART         |
|---|--|--|------------|---|---|---------------|
| Bureau de la sous-ministre <sup>3</sup> et autres unités <sup>4</sup>               | 163  | 184  | 21         | 163,02  | 176,60  | 13,58         |
| Direction générale des affaires juridiques, législatives et de l'accès à la justice | 507  | 562  | 55         | 400,29  | 528,72  | 128,43        |
| Direction générale des services de justice <sup>5</sup>                             | 2 475  | 2 592  | 117        | 2 319,77  | 2 402,66  | 82,89         |
| Direction générale des technologies de l'information et des registres               | 299  | 336  | 37         | 288,56  | 304,54  | 15,98         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>3 444</b>   | <b>3 674</b>   | <b>230</b> | <b>3 171,64</b>                                     | <b>3 412,52</b>                                     | <b>240,88</b> |

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice et excluant les juges.
2. Effectif utilisé entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 mars. La donnée représente le cumul des heures travaillées et des heures supplémentaires payées. Elle exclut le personnel du cabinet du ministre et les juges.
3. Inclut le Bureau de lutte contre l'homophobie et l'Unité des relations canadiennes.
4. Inclut le Bureau de transformation organisationnelle de la justice, la Direction des ressources humaines, la Direction de la gestion budgétaire, financière et des contrats, la Direction de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation de programme, la Direction du soutien à la gouvernance et à la performance, le Programme de remboursement volontaire et le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge, qui relèvent de la sous-ministre, ainsi que l'effectif affecté au soutien du Bureau du juge en chef de la Cour du Québec, du Conseil de la justice administrative et du Conseil de la magistrature.
5. Inclut la Cour d'appel et le Bureau des infractions et amendes.

Dans l'ensemble, un peu plus de 64 % 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 et d'union civile, de séparation et de divorce. De plus, environ 6 % de l'effectif assure le traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites.

Un peu plus de 15 % de l'effectif agit comme juriconsulte du gouvernement, procureur général en matière civile ou notaire au nom du Ministère. Il 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.

En outre, un peu plus de 5 % de l'effectif intervient dans le développement et l'utilisation des technologies de l'information (TI) au sein du Ministère et près de 4 % veille à la tenue des registres publics et à l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale.

Quant à l'effectif du «Bureau de la sous-ministre et autres unités», il compte pour 5 % de l'effectif total du Ministère. Ce pourcentage englobe l'effectif qui coordonne et soutient l'action du Ministère dans l'allocation, l'utilisation ainsi que le développement des ressources humaines et financières; cet effectif compte pour un peu plus de 2%. L'effectif restant, soit environ 3%, est affecté principalement au Bureau de la sous-ministre et aux fonctions liées à l'audit interne, aux enquêtes et à l'évaluation de programme, à la gouvernance et à la performance, à la transformation organisationnelle de la justice ainsi qu'à la lutte contre l'homophobie. Il comprend aussi l'effectif affecté au soutien du Bureau du juge en chef de la Cour du Québec, du Conseil de la justice administrative et du Conseil de la magistrature.

Au cours de 2017-2018, l'effectif total du Ministère a augmenté de plus de 6 %, ce qui représente 230 employés de plus qu'en 2016-2017. Cette hausse s'explique notamment par le déploiement de la Stratégie 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). De plus, dans le cadre de la modernisation et de la transformation organisationnelle de la justice, le Ministère a procédé à de nombreuses embauches ainsi qu'à l'internalisation de ressources humaines en TI.

Les variations observées entre l'effectif utilisé en 2017-2018 et celui de l'année précédente découlent principalement :

- de la fin de la grève des juristes de l'État, car cette dernière avait diminué l'effectif utilisé par le Ministère en 2016-2017 ;
- d'une hausse de l'effectif utilisé qui est attribuable à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale visant à contribuer à la réduction des 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 départs à la retraite, l'intégration des jeunes et des membres de minorités visibles ou ethniques, et la forte concurrence pour attirer ou retenir les meilleurs talents.

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

| CATÉGORIE D'EMPLOI                 | 2016-2017  | 2017-2018 |
|------------------------------------|------------|-----------|
| Haute direction et cadre supérieur | 13         | 9         |
| Professionnel                      | 34         | 11        |
| Technicien                         | 12         | 12        |
| Personnel de bureau                | 61         | 33        |
| <b>Total</b>                       | <b>120</b> | <b>65</b> |

Au cours de la dernière année, le nombre de départs à la retraite a grandement diminué. En effet, en 2017-2018, 65 personnes à statut permanent ont pris leur retraite, contre 120 en 2016-2017. Toutefois, 23 employés occasionnels se sont aussi retirés de la vie active, ce qui porte à 88 le nombre total de départs à la retraite.

Chez le personnel professionnel, les départs à la retraite sont en forte baisse, diminuant de plus des deux tiers entre 2016-2017 et 2017-2018. Notamment chez les avocats, le nombre de départs est passé de 24 l'an passé à six cette année. Même situation chez le personnel de bureau, où les départs sont en baisse de plus de 45 %; 42 % d'entre eux étaient des adjointes à la magistrature.

Le Ministère a mis en place diverses stratégies en vue d'assurer le maintien et le transfert des connaissances dans les emplois vulnérables. Ainsi, à l'aide de l'outil informatique de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO), il a répertorié les emplois vulnérables pour lesquels il doit prendre des mesures pour maintenir son expertise. Cet outil l'a également soutenu dans l'élaboration de plans d'action visant à assurer le transfert des connaissances et à mieux planifier la main-d'œuvre.

### Taux de départ volontaire<sup>1</sup> du personnel permanent<sup>2</sup>

|                           | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Taux de départ volontaire | 7,2 %     | 11,2 %    | 9,8 %     |

1. Le taux de départ volontaire est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés permanents, c'est-à-dire le nombre de personnes qui ne sont pas contractuelles, qui ont volontairement quitté le ministère durant l'année financière (départs à la retraite, démissions et mutations [mouvements d'employés permanents vers d'autres ministères ou des organismes]), et le nombre d'employés moyen au cours de cette période.

2. Données extraites du tableau de bord gouvernemental Média.

Pour l'exercice financier 2017-2018, le Ministère a enregistré un taux de départ volontaire de 9,8 % pour son personnel permanent. Ce taux est inférieur de 2,6 % à celui calculé pour l'ensemble de la fonction publique, qui est de 12,4 %.

De plus, il représente une baisse de 1,4 % comparativement à celui de 2016-2017, qui était de 11,2 %. Cet écart s'explique par une baisse des mouvements du personnel permanent (de 213 à 193), particulièrement sur le plan des départs à la retraite qui sont passés de 6,4 % en 2016-2017 à 3,6 % en 2017-2018. Parallèlement, le Ministère a augmenté son effectif permanent.

## La formation et le perfectionnement du personnel

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

| THÈME D'ACTIVITÉ  | 2016-2017 | 2017-2018 |
|---|-----------|-----------|
| Bureautique - informatique                                      | 3,4 %     | 2,5 %     |
| Accueil des nouveaux employés                                   | 0,2 %     | 1,9 %     |
| Habilités de gestion  | 9,3 %     | 10,3 %    |
| Amélioration du service à la clientèle                          | 1,5 %     | 0,9 %     |
| Expression orale et écrite                                      | 0,0 %     | 0,1 %     |
| Développement des compétences dans le domaine propre au travail | 37,9 %    | 28,6 %    |
| Santé, bien-être et relations interpersonnelles                 | 1,6 %     | 2,4 %     |
| Entraînement à la tâche   | 43,9 %    | 52,8 %    |
| Autre thème   | 2,2 %     | 0,5 %     |

### Évolution des dépenses en formation

| ÉLÉMENT   | 2016-2017 | 2017-2018 |
|---|-----------|-----------|
| Proportion de la masse salariale (%)            | 0,8       | 1,5       |
| Nombre moyen de jours de formation par personne | 1,8       | 3,5       |
| Sommes allouées par personne (\$)               | 412       | 766       |

### Jours de formation par catégorie d'emploi

| CATÉGORIE D'EMPLOI | 2016-2017 | 2017-2018 |
|--------------------|-----------|-----------|
| Cadre              | 342       | 593       |
| Professionnel      | 1 111     | 1 802     |
| Fonctionnaire      | 4 880     | 10 379    |

Le Ministère accorde une importance particulière à la formation de son personnel pour s'assurer que ce dernier possède les compétences nécessaires pour rendre des services de qualité. Ainsi, en 2017-2018, il a investi 1,5 % de la masse salariale en formation, soit un peu plus que la cible de 1 % qui est fixée par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

De plus, au cours de la dernière année, il a formé 2 213 employés sur un effectif total de 3 674 personnes. En moyenne, ils ont reçu 3,5 jours de formation. L'investissement total s'élève à environ 2,8 M\$, y compris les salaires.

L'augmentation des dépenses et des jours de formation s'explique, d'une part, par l'embauche massive de personnel, ce qui a entraîné une hausse des heures de formation données aux nouveaux employés par le personnel en poste. Elle s'explique aussi, d'autre part, par la formation donnée à de nombreux employés par des ressources internes expertes quant à l'optimisation des processus, dans le cadre des travaux de transformation organisationnelle de la justice. Ces hausses se traduisent d'ailleurs par une augmentation de 8,9 % des formations dans le champ d'activité d'entraînement à la tâche.

## 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 2017-2018. Par exemple, il a :

- réalisé un sondage sur le climat de travail auprès des employés du Ministère;
- adopté le Plan d'action en matière de santé au travail 2017-2018;
- organisé une rencontre des gestionnaires en 2017, laquelle avait pour thème « Soyons la transformation »;
- tenu des ateliers de formation sur la prévention des conflits par une communication efficace;
- tenu des ateliers sur la gestion préventive des conflits et du harcèlement, à l'intention des gestionnaires;
- offert aux gestionnaires et aux chefs d'équipe diverses formations visant notamment 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;
- publié dans l'intranet ministériel des articles portant sur la santé des personnes (alimentation, ergonomie, santé psychologique, etc.);
- encouragé ses employés à profiter de l'accès à des activités physiques hebdomadaires sur les lieux de travail, aux frais des employés, en dehors des heures de travail;
- encouragé la participation au Défi Entreprises.

# 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 (y compris la justice familiale) 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 la population.

Le Ministère a aussi pour mandat de soutenir l'activité judiciaire, notamment par 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 aux autres ministères au sein même de leur structure, 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"> <li>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 judiciaire</li> <li>dépenses portant sur les activités liées aux règles déontologiques applicables à la magistrature</li> <li>dépenses liées au perfectionnement des juges</li> <li>dépenses liées au soutien administratif (adjoints à la magistrature et chercheurs)</li> <li>dépenses du Comité de la rémunération des juges de la Cour du Québec, des juges des cours municipales et des juges de paix magistrats</li> </ul> |
| Administration de la justice    | <ul style="list-style-type: none"> <li>dépenses liées au soutien opérationnel (personnel des greffes) et administratif nécessaire au fonctionnement des cours de justice et à la publicité des droits</li> <li>dépenses relatives au soutien d'ordre juridique, législatif et réglementaire des activités gouvernementales</li> </ul>   |
| Justice administrative          | <ul style="list-style-type: none"> <li>financement accordé au Tribunal administratif du Québec (TAQ)</li> <li>dépenses du Conseil de la justice administrative (CJA)</li> </ul>   |
| Accessibilité à la justice      | <ul style="list-style-type: none"> <li>dépenses en matière d'accès à la justice, notamment pour l'aide juridique</li> </ul>   |
| Indemnisation et reconnaissance | <ul style="list-style-type: none"> <li>compensation financière attribuée aux personnes qui ont été blessées alors qu'elles accomplissaient un acte de civisme</li> <li>compensation financière accordée aux victimes d'actes criminels</li> <li>financement de la cérémonie officielle qui est tenue à l'Assemblée nationale du Québec pour rendre hommage aux personnes ayant accompli un acte de civisme</li> </ul>   |

Au cours de la dernière année financière, les dépenses réelles du Ministère ont augmenté de 7,0 %, passant d'environ 707,7 M\$ en 2016-2017 à près de 757,1 M\$ en 2017-2018.

## Dépenses par programme

| PROGRAMME                                 | BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2017-2018 (000 \$)       | DÉPENSES RÉELLES 2017-2018 <sup>1</sup> (000 \$) | DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 <sup>2</sup> (000 \$) | ÉCART (000 \$) | VARIATION (%) |
|---|---|--|--|----------------|---------------|
| Activité judiciaire <sup>3</sup>          | 130 539   | 129 907  | 118 403  | 11 504         | 9,7           |
| Administration de la justice <sup>4</sup> | 323 575   | 311 738  | 274 418  | 37 320         | 13,6          |
| Justice administrative                    | 14 340  | 14 303   | 14 484   | (181)          | (1,2)         |
| Accessibilité à la justice                | 177 096   | 177 096  | 176 478  | 618            | 0,4           |
| Indemnisation et reconnaissance           | 131 002   | 124 045  | 123 884  | 161            | 0,1           |
| <b>Total</b>                              | <b>776 552</b>                                      | <b>757 089</b>                                   | <b>707 667</b>                                   | <b>49 422</b>  | <b>7,0</b>    |
| BUDGET D'INVESTISSEMENT                   | INVESTISSEMENT RÉEL 2017-2018 <sup>1</sup> (000 \$) | DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 <sup>2</sup> (000 \$) |  | ÉCART (000 \$) | VARIATION (%) |
| Investissement <sup>5</sup>               | 10 860  | 13 830   |  | (2 970)        | (21,5)        |

1. Données préliminaires.

2. Données provenant des comptes publics 2016-2017.

3. Un budget de 6,4 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 5,3 M\$ y est attribuable en 2017-2018, comparativement à 0,2 M\$ en 2016-2017, ce qui représente une augmentation des dépenses de 5,1 M\$.

4. Un budget de 19,6 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 14,6 M\$ y est attribuable en 2017-2018, comparativement à 3,2 M\$ en 2016-2017, ce qui représente une augmentation des dépenses de 11,4 M\$.

5. Immobilisations, prêts, placements et avances.

## Activité judiciaire

En 2017-2018, le Ministère a augmenté ses dépenses réelles de 11,5 M\$ dans ce programme, ce qui représente une hausse de 9,7 % par rapport à 2016-2017. Cette hausse s'explique principalement par la mise en œuvre de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale. Elle est aussi liée à l'augmentation salariale des juges et au versement d'une somme forfaitaire aux juges de paix magistrats, que le Ministère a accordés dans le respect des résolutions de l'Assemblée nationale à la suite du dépôt des rapports du Comité de la rémunération des juges, ainsi qu'aux augmentations salariales 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 augmenté ses dépenses réelles de 13,6 % en 2017-2018, soit d'environ 37,3 M\$. Cette hausse des dépenses est notamment liée aux augmentations salariales des employés de l'État. Elle découle aussi de la mise en œuvre de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale, par exemple par l'ajout de ressources pour soutenir les services de justice (pour plus de renseignements, voir la page xix).

Cette augmentation des dépenses s'explique aussi par le fait que, conformément aux règles en vigueur, le Ministère n'a pas rémunéré ses juristes pendant leur grève, lors du précédent exercice financier.

Le Ministère a également enregistré des dépenses additionnelles découlant des variations de la provision pour créances douteuses et en amortissement.

## Justice administrative

En 2017-2018, les dépenses pour le Ministère dans ce programme sont demeurées relativement stables par rapport à celles de 2016-2017.

## Accessibilité à la justice

Dans ce programme, on constate une relative stabilité dans les dépenses, car le Ministère a dépensé 0,6 M\$ de plus en 2017-2018 qu'en 2016-2017. Cela représente une hausse de 0,4 %.

## Indemnisation et reconnaissance

Le Ministère a augmenté ses dépenses de 0,1% en 2017-2018 dans ce programme, soit d'environ 0,2 M\$.

Cette stabilité s'explique par le fait que le Ministère a diminué ses dépenses en la matière parce qu'il a transféré au ministère de la Santé et des Services sociaux la responsabilité de l'assistance médicale dans le cadre du programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels. Cela a eu pour effet de compenser l'augmentation des frais d'administration et des indemnités versées aux victimes.

## Investissements

En 2017-2018, le Ministère a investi près de 3 M\$ de moins dans ses activités qu'en 2016-2017, ce qui représente une baisse de 21,5%. Cette diminution est surtout liée à la réalisation d'investissements en immobilisations non récurrents en 2016-2017, en vue d'acquérir ou de mettre à niveau les équipements et les logiciels nécessaires à ses activités. Par ailleurs, l'implantation du nouveau système d'enregistrement numérique (SEN) a nécessité des investissements additionnels en 2017-2018 pour ajouter des fonctionnalités en vue de répondre aux besoins des tribunaux (pour plus de renseignements, voir la section sur les ressources informationnelles à la page 67).

## 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, 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<br>2016-2017 <sup>1</sup><br>(000 \$) | REVENUS<br>2017-2018 <sup>2</sup><br>(000 \$) | ÉCART<br>(000 \$) | VARIATION<br>(%) |
|---|---|---|-------------------|------------------|
| <b>Amendes et confiscations</b>   |   |   |                   |                  |
| Infractions au Code de la sécurité routière   | 51 984  | 47 934  | (4 050)           | (7,8)            |
| Infractions au Code criminel  | 15 081  | 14 463  | (618)             | (4,1)            |
| Infractions à diverses lois   | 33 307  | 43 602  | 10 295            | 30,9             |
| Contribution de 10 \$ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels <sup>3</sup> | 1 029   | 240   | (789)             | (76,7)           |
| Contributions pénales   | 10 823  | 15 595  | 4 772             | 44,1             |
| <b>Sous-total</b>   | <b>112 224</b>                                | <b>121 834</b>                                | <b>9 610</b>      | <b>8,6</b>       |
| <b>Vente de biens et de services</b>  |   |   |                   |                  |
| Actes judiciaires   | 47 708  | 42 295  | (5 413)           | (11,3)           |
| Actes juridiques  | 35 667  | 35 512  | (155)             | (0,4)            |
| Autres  | 616   | 519   | (97)              | (15,7)           |
| <b>Sous-total</b>   | <b>83 991</b>                                 | <b>78 326</b>                                 | <b>(5 665)</b>    | <b>(6,7)</b>     |
| <b>Autres revenus</b>   |   |   |                   |                  |
| Surplus des fonds spéciaux et organismes  | 438   | 380   | (58)              | (13,2)           |
| Recouvrement de dépenses d'années antérieures                                       | 940   | 804   | (136)             | (14,5)           |
| Autres  | 44  | 1   | (43)              | (97,7)           |
| <b>Sous-total</b>   | <b>1 422</b>                                  | <b>1 185</b>                                  | <b>(237)</b>      | <b>(16,7)</b>    |
| <b>Transfert du gouvernement du Canada</b>  | <b>28 993</b>                                 | <b>28 939</b>                                 | <b>(54)</b>       | <b>(0,2)</b>     |
| <b>Total</b>  | <b>226 630</b>                                | <b>230 284</b>                                | <b>3 654</b>      | <b>1,6</b>       |

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

2. Données préliminaires.

3. Les recettes générées du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2017 totalisent 638,1 k\$ et elles ont été remises au FAVAC.

Au terme de l'exercice 2017-2018, le Ministère a comptabilisé 230,3 M\$ au Fonds consolidé du revenu du Québec. Dans l'ensemble, les revenus totaux du Ministère sont relativement stables par rapport à 2016-2017.

Toutefois, dans la catégorie « Amendes et confiscations », on constate que les revenus ont alors augmenté de 8,6 %. Cette situation s'explique principalement par l'augmentation de la valeur des jugements reçus dans les infractions reçues à diverses lois. Cette hausse se reflète aussi dans le montant de la contribution pénale, étant donné que cette dernière est proportionnelle au montant de l'amende imposée. Elle est néanmoins atténuée par le fait que le BIA a reçu moins de constats d'infraction en 2017-2018 que d'habitude.

Dans la catégorie « Vente de biens et de services », les revenus du Ministère ont baissé de 6,7 %. Cette situation découle notamment de la diminution de l'activité judiciaire liée aux demandes introductives d'instance. Elle résulte aussi du fait que le Ministère avait des revenus plus élevés dans cette catégorie en raison de l'encaissement élevé provenant des dépôts de garantie.

## 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

|                  | 2016-2017 <sup>1</sup><br>(000 \$) | 2017-2018 <sup>2</sup><br>(000 \$) | ÉCART<br>(000 \$) | VARIATION<br>(%) |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------|------------------|
| Revenus          | 31 756                             | 30 160                             | (1 596)           | (5,0)            |
| Dépenses         | 24 224                             | 26 210                             | 1 986             | 8,2              |
| Surplus/Déficit  | 7 532                              | 3 950                              | (3 582)           | (47,6)           |
| Surplus accumulé | 45 678                             | 49 628                             | 3 950             | 8,6              |

1. Données provenant des comptes publics 2016-2017.

2. Données préliminaires.

En 2017-2018, les revenus du FAVAC ont diminué de 5,0 %, soit d'environ 1,6 M\$. Cette situation s'explique principalement par le fait qu'en raison de la diminution des constats pour une infraction détectée par des radars photo, le FAVAC a enregistré une baisse des sommes qui lui sont affectées en application du Code de procédure pénale.

Cependant, ses dépenses ont augmenté de quelque 2,0 M\$, soit de 8,2 %. Cette hausse résulte surtout du fait qu'en 2017-2018, le FAVAC a davantage financé les CAVAC et certains autres organismes venant en 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 du 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

|                  | 2016-2017 <sup>1</sup><br>(000 \$) | 2017-2018 <sup>2</sup><br>(000 \$) | ÉCART<br>(000 \$) | VARIATION<br>(%) |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------|------------------|
| Revenus          | 38 333                             | 40 127                             | 1 794             | 4,7              |
| Dépenses         | 31 637                             | 33 293                             | 1 656             | 5,2              |
| Surplus/Déficit  | 6 696                              | 6 834                              | 138               | 2,1              |
| Surplus accumulé | 114 193                            | 121 027                            | 6 834             | 6,0              |

1. Données provenant des comptes publics 2016-2017.

2. Données préliminaires.

En 2017-2018, les revenus du FDR ont augmenté de 4,7 %, soit de près de 1,8 M\$. Cette hausse provient, d'une part, de l'augmentation du nombre d'inscriptions au RDPRM et, d'autre part, d'une diminution du nombre d'avis relatifs aux ventes d'immeubles sous contrôle de justice.

De plus, ses dépenses ont augmenté de 1,7 M\$, ce qui représente 5,2 %. Cette situation s'explique principalement par la majoration, en 2017-2018, de sa contribution au financement des registres du Ministère. Elle est aussi liée à l'ajout d'une contribution pour les travaux préparatoires du projet de transformation de la justice.

## 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.

Concrètement, il finance le Programme québécois de médiation familiale ainsi que des séances sur la parentalité après la rupture. Il assume aussi le coût des services d'interprétation et de traduction à la cour ainsi que les frais administratifs du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) et du Service d'aide à l'homologation (SAH), administrés par la Commission des services juridiques (CSJ).

De plus, le FAJ subventionne les centres de justice de proximité du Québec (CJP), qui offrent à la population des services d'information juridique gratuits. Avec le Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice, il soutient annuellement plusieurs projets du milieu communautaire juridique. Il fournit un soutien financier à Éducaloi, un organisme d'information et d'éducation juridiques. Il finance aussi des mesures visant la promotion et le développement de modes de prévention et de règlement des différends.

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

## Évolution des dépenses et des revenus

|                  | 2016-2017 <sup>1</sup><br>(000 \$) | 2017-2018 <sup>2</sup><br>(000 \$) | ÉCART<br>(000 \$) | VARIATION<br>(%) |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------|------------------|
| Revenus          | 16 717                             | 15 114                             | (1 603)           | (9,6)            |
| Dépenses         | 14 553                             | 14 928                             | 375               | 2,6              |
| Surplus/Déficit  | 2 164                              | 186                                | (1 978)           | (91,4)           |
| Surplus accumulé | 10 086                             | 10 272                             | 186               | 1,8              |

1. Données provenant des comptes publics 2016-2017.

2. Données préliminaires.

En 2017-2018, les revenus du FAJ ont diminué de 9,6% en raison, notamment, de la diminution importante du nombre de constats signifiés pour les infractions détectées par radars photo, ce qui a entraîné une baisse des sommes qui sont affectées au FAJ en application du Code de procédure pénale.

Cependant, ses dépenses ont augmenté de 2,6%, soit de 0,4 M\$ par rapport à 2016-2017. Cette hausse des dépenses est notamment attribuable au financement de nouveaux CJP, aux dépenses plus élevées liées aux honoraires des interprètes à la cour, à la promotion et au développement des modes de prévention et de règlement des différends (PRD) et au Programme de médiation familiale.

### Fonds relatif aux contrats publics

Le FRCP vise à récupérer les sommes payées injustement par les organismes publics à la suite de manœuvres frauduleuses ou dolosives dans le cadre de l'adjudication, de l'attribution ou de la gestion de contrats publics. Pour réaliser la mission du FRCP, le Programme de remboursement volontaire est entré en vigueur le 2 novembre 2015 en vue de favoriser le remboursement de ces sommes. Ce programme a pris fin le 15 décembre 2017.

Les revenus du FRCP proviennent, en grande partie, des sommes perçues à titre de frais en application de l'article 22 du Programme de remboursement volontaire.

## Évolution des dépenses et des revenus

|                  | 2016-2017 <sup>1</sup><br>(000 \$) | 2017-2018 <sup>2</sup><br>(000 \$) | ÉCART<br>(000 \$) | VARIATION<br>(%) |
|------------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------|------------------|
| Revenus          | 2 559                              | 8 624                              | 6 065             | 237,0            |
| Dépenses         | 2 405                              | 1 279                              | (1 126)           | (46,8)           |
| Surplus/Déficit  | 154                                | 7 345                              | 7 191             | 4 669,5          |
| Surplus accumulé | 154                                | 7 499                              | 7 345             | 4 769,5          |

1. Données provenant des comptes publics 2016-2017.

2. Données préliminaires.

En 2017-2018, le FRCP a enregistré une hausse de 6,1 M\$ de ses revenus, soit de 237%. Cela s'explique par le fait que c'est durant l'exercice financier 2017-2018 qu'ont été conclues la majorité des ententes avec les sociétés qui ont participé au Programme de remboursement volontaire.

Cependant, ses dépenses ont diminué de 46,8%, soit de 1,1 M\$ par rapport à 2016-2017. Cette baisse résulte de la fin du programme le 15 décembre 2017.

## Le coût de revient

Le Ministère a poursuivi ses travaux en 2017-2018 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 84).

## La gestion et le contrôle de l'effectif ainsi que les renseignements relatifs aux contrats de service

Le Ministère a l'obligation de respecter la limite de l'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 2018

| CATÉGORIE D'EMPLOI                               | NOMBRE D'HEURES TRAVAILLÉES | NOMBRE D'HEURES SUPPLÉMENTAIRES | TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES <sup>1,2,3</sup> | TOTAL EN ETC (nombre d'heures/ 1 826,3 h) | NOMBRE D'EMPLOYÉS |
|--|-----------------------------|---------------------------------|--|---|-------------------|
| Personnel d'encadrement                          | 261 834,62                  | 170,87                          | 262 005,49                                   | 143,46                                    | 143               |
| Personnel professionnel                          | 1 567 710,55                | 16 428,00                       | 1 584 138,55                                 | 867,40                                    | 932               |
| Personnel de bureau, technicien et assimilé      | 4 330 475,65                | 42 140,23                       | 4 372 615,88                                 | 2 394,25                                  | 2 592             |
| Ouvrier, personnel d'entretien et de service     | 13 513,02                   | 16,37                           | 13 529,39                                    | 7,41                                      | 7                 |
| <b>Total des heures</b>                          | <b>6 173 533,84</b>         | <b>58 755,47</b>                | <b>6 232 289,31</b>                          |   |                   |
| <b>Total en ETC (nombre d'heures/ 1 826,3 h)</b> | <b>3 380,35</b>             | <b>32,17</b>                    | <b>3 412,52</b>                              |   |                   |

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 transformation organisationnelle de la justice, le Conseil de la justice administrative, le Conseil de la magistrature, la Direction générale des affaires juridiques, législatives et de l'accès à la justice, la Direction générale des technologies de l'information et des registres, 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 l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation de programme, la Direction du soutien à la gouvernance et à la performance, le Programme de remboursement volontaire, le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge et l'Unité des relations canadiennes.
2. Heures rémunérées entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 mars. La donnée représente le cumul des heures travaillées et des heures supplémentaires payées.
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 2017-2018, le Conseil du trésor avait fixé la cible de consommation à 6 554 956 heures rémunérées. Le Ministère l'a respectée, avec une consommation de 6 232 289,31 heures rémunérées.

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

**Contrats de service dont la somme est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2017 et le 31 mars 2018<sup>1</sup>**

| TYPE DE CONTRAT   | NOMBRE     | VALEUR               |
|---|------------|----------------------|
| Contrats de service avec une personne physique <sup>2</sup>                         | 111        | 5 509 200,00         |
| Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique <sup>3</sup> | 150        | 50 493 316,29        |
| <b>Total des contrats de service</b>  | <b>261</b> | <b>56 002 516,29</b> |

1. Aux fins de l'application des mesures précisées à la LGCE, la première période fixée par le Conseil du trésor, en vertu de l'article 11, a commencé le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017. La reddition de comptes a été ajustée selon l'exercice financier du Ministère 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.

# 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) pour, d'une part, rapprocher la justice du citoyen et, d'autre part, améliorer le fonctionnement et l'efficacité des services judiciaires. Pour cette raison, le Ministère mise sur ses ressources informationnelles (RI) pour poursuivre la modernisation de la justice, comme il l'a déjà fait pour plusieurs de ses registres. En effet, le RDPRM, le Registre des lobbyistes, le Registre des commissaires à l'assermentation et le registre des ventes offrent maintenant une prestation électronique de services, et leur taux d'utilisation est supérieur à 98%.

Dans cette perspective, le Ministère a consenti divers investissements en RI en 2017-2018, notamment pour :

- élaborer un formulaire interactif aux petites créances en vue de faciliter le dépôt par Internet d'une réponse à la Division des petites créances et le paiement des frais judiciaires qui y sont associés. Il donne ainsi suite à la mise en ligne du formulaire de demande l'année précédente ;
- transmettre aux greffes des palais de justice et y conserver, de façon numérique, des constats et des jugements provenant du greffe pénal central ;
- déployer, au palais de justice de Chicoutimi, un outil de planification et de gestion des rencontres en vue d'optimiser l'utilisation des salles d'audience, outil qui sera par la suite mis à la disposition des autres palais de justice.

Le Ministère a également vu à la mise à niveau de ses infrastructures technologiques et de ses cadres d'application. Entre autres, le Projet de mise à niveau de l'environnement de travail (PMET) – Connexe (activités nécessaires et obligatoires) est venu compléter le projet PMET – Principal, assurant de mettre à niveau les logiciels et les postes de travail.

De plus, pour soutenir la transformation organisationnelle de la justice, il a instauré le programme de modernisation. Par ce programme, le Ministère traitera les différents aspects de la désuétude technologique, il mettra en place une communication efficace de l'information entre les principaux partenaires et il proposera des solutions innovantes pour concrétiser la transformation.

En fin d'année financière, le Ministère a modifié la structure organisationnelle de la Direction générale des technologies de l'information et des registres. Il a ainsi mis la transformation et la modernisation de la justice au centre des préoccupations de ses équipes de travail en RI.

Le tableau de la page suivante présente, pour l'exercice financier 2017-2018, les coûts prévus et réels des projets et des activités d'encadrement ou de continuité en RI.

## Coûts prévus et réels en RI pour 2017-2018<sup>1</sup>

| CATÉGORIE DE COÛTS                   | CAPITALISABLES PRÉVUS (investissements) (000 \$) | CAPITALISABLES RÉELS (investissements) (000 \$) | NON CAPITALISABLES PRÉVUS (dépenses) (000 \$) <sup>3</sup> | NON CAPITALISABLES RÉELS (dépenses) (000 \$) |
|--------------------------------------|--|---|--|--|
| Activités d'encadrement <sup>2</sup> | 0,0  | 0,0   | 6 304,8  | 10 522,3                                     |
| Activités de continuité              | 9 766,8  | 7 133,8   | 40 784,8   | 29 763,0                                     |
| Projets                              | 8 429,4  | 3 701,2   | 739,4  | 1 118,8                                      |
| <b>Total</b>                         | <b>18 196,2</b>                                  | <b>10 835,0</b>                                 | <b>47 829,0</b>  | <b>41 404,1</b>                              |

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.

3. Les coûts des activités d'encadrement et de continuité tiennent compte du remboursement fait par le FDR (5 904,2 k\$) et le DPCP (6 406,5 k\$).

En matière d'activités d'encadrement, les coûts réels sont supérieurs de 4,2 M\$ par rapport à ce qui était prévu. Cet écart découle notamment de l'ajout de ressources internes spécialement assignées à l'élaboration du plan d'affaires de la transformation de la justice à l'automne 2017.

Les activités de continuité et les projets présentent globalement des coûts réels moindres de l'ordre de 18,0 M\$.

Les activités majeures visant à définir les besoins en matière d'investissements pour les programmes de modernisation et de transformation ont nécessité d'importants ajustements et la révision de la planification des activités et des projets à réaliser. Par surcroît, elles ont ralenti le démarrage de projets et nécessité le report d'activités à l'année 2018-2019.

Le Ministère a mené des travaux avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) en vue de déterminer les activités susceptibles d'être confiées à celui-ci. Dans l'attente des résultats de ces travaux, des initiatives ont été suspendues.

## Les principaux projets en RI

En 2017-2018, le Ministère a amorcé, poursuivi ou terminé plusieurs grands projets en RI, dont voici une courte description et les tableaux récapitulatifs de leur état d'avancement et des investissements qu'ils ont reçus.

### 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 plumitif automatiquement.

### Évolution du système d'enregistrement numérique

Ce projet vise à remplacer l'actuel système d'enregistrement numérique (SEN) des audiences par un autre SEN qui répondra aux nouveaux besoins organisationnels ou évolutifs du Ministère. En effet, le nouveau SEN devra satisfaire les besoins des tribunaux judiciaires en matière d'enregistrement numérique, notamment pour l'exploitation de ces enregistrements. En février 2018, cinq palais de justice avaient accès au nouveau SEN.

## **Outil de planification et de gestion des rencontres**

Ce projet a vu le jour dans le contexte de la transformation de la justice. Il consiste à développer un nouveau système qui reproduit les fonctionnalités d'un système existant avec les technologies actuelles. À terme, cet outil devrait notamment optimiser l'utilisation des salles d'audience, entre autres ressources, en simplifiant la gestion des salles. En effet, accessible à partir des salles d'audience, l'Outil de planification et de gestion des rencontres (OPGR) assurera aux magistrats de planifier des audiences et de réserver, en temps réel, une salle pour une date et un certain nombre d'heures. Il contribuera ainsi à diminuer le nombre de causes reportées en raison de problèmes de planification des heures d'audience.

L'OPGR a été mis en place au palais de justice de Chicoutimi. Il sera installé dans les autres palais de justice de la province en même temps qu'y sera déployé le SEN.

## **Programme de mise à niveau de l'environnement de travail**

Le Programme de mise à niveau de l'environnement de travail (PMET) est divisé en deux : le projet principal et le projet connexe.

Le projet principal consistait en la mise à niveau des logiciels des postes de travail vers le système d'exploitation Windows 8.1, la suite Office 2013 et le navigateur Internet Explorer 11.

Pour sa part, le projet connexe regroupait l'ensemble des autres activités nécessaires à la mise à niveau des logiciels, notamment le remplacement des postes de travail désuets.

## **Refonte et déploiement du système des rôles criminels**

Ce projet vise l'implantation d'un système par lequel le Ministère pourra publier en ligne les rôles de tous les palais de justice, tout en limitant la saisie manuelle et la saisie multiple.

## **Refonte du site Web**

La refonte du site Web ministériel a été l'occasion pour le Ministère de simplifier ses contenus et de faciliter le repérage de l'information par une nouvelle architecture favorisant une navigation plus intuitive et un moteur de recherche des plus performants. Le nouveau site Web du Ministère améliore l'accès à la justice de la population grâce au perfectionnement de l'expérience utilisateur. Il est aussi adapté aux appareils mobiles.

## État d'avancement des principaux projets liés aux RI, au 31 mars 2018

| LISTE DES PROJETS  | ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2017 (%) | ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2018 (%) | DATE DE FIN RÉVISÉE OU DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET | EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS   |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---|---|
| Dépôt des procédures et paiement en ligne aux petites créances | 66                                    | 85                                    | 2018-09-30  | Le projet suit son cours, comme prévu   |
| Évolution du SEN   | 30                                    | 75                                    | 2018-06-30  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planification révisée du projet qui respecte les autorisations reçues du Conseil du trésor</li> <li>Ajout de fonctionnalités pour satisfaire aux besoins des tribunaux</li> </ul>                |
| OPGR   | –                                     | 90                                    | 2018-04-30  | Le projet suit son cours, comme prévu   |
| PMET   |                                       |                                       |   |   |
| • Projet principal   | 91                                    | 100                                   | 2017-06-30  | Projet terminé  |
| • Projet connexe   | 91                                    | 100                                   | 2017-09-30  | Projet terminé  |
| Refonte et déploiement du système des rôles criminels          | 18                                    | 82                                    | 2018-11-30  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Un délai additionnel a été requis pour le déploiement de la solution pour assurer la qualité des données</li> <li>La finalité du projet est dépendante du projet « Évolution du SEN »</li> </ul> |
| Refonte du site Web  | 97                                    | 100                                   | 2017-09-29  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Projet terminé</li> <li>Un délai additionnel a été requis pour produire un contenu de la qualité attendue et assurer la performance du site</li> </ul>   |

## Ressources affectées aux principaux projets liés aux RI, au 31 mars 2018

| LISTE DES PROJETS   | RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (000 \$) | RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (000 \$) | RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES (000 \$) | RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES (000 \$) | EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS   |
|---|--------------------------------------|--|---|---|---|
| Dépôt des procédures et paiement en ligne aux petites créances                                      | 0,0                                  | 101,4                                  | 500,0                                   | 438,0                                     | Efforts additionnels requis pour livrer l'outil dans les délais prévus  |
| Évolution du SEN  | 152,0                                | 178,7                                  | 2 450,9                                 | 1 896,0                                   | Ajout de fonctionnalités pour satisfaire aux besoins des tribunaux, ce qui fait en sorte que les efforts non utilisés sont reportés à l'année subséquente   |
| OPGR  | 0,0                                  | 174,7                                  | 0,0                                     | 176,8                                     | Nouveau projet ciblé dans le contexte de la transformation  |
| PMET <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projet principal</li> <li>• Projet connexe</li> </ul> | 104,3<br>0,0                         | 0,0<br>0,0                             | 7,1<br>99,9                             | 253,1<br>416,9                            | <b>Projet principal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solution livrée</li> <li>• Soutien post-déploiement plus important que prévu</li> </ul> <b>Projet connexe</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dépenses additionnelles requises pour assurer la livraison de la solution et l'ajout de fonctionnalités</li> <li>• Soutien post-déploiement plus important que prévu</li> </ul> |
| Refonte et déploiement du système des rôles criminels   | 274,2                                | 355,8                                  | 631,2                                   | 575,9                                     | Efforts additionnels requis pour assurer la qualité de la conversion des données  |
| Refonte du site Web   | 0,0                                  | 0,6                                    | 0,0                                     | 213,6                                     | Efforts additionnels requis pour assurer la performance du site Web et produire un contenu de la qualité attendue   |

## État de situation de la mise en œuvre des standards sur 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.

### État de situation de la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web en 2017-2018

| ÉLÉMENT   | EXPLICATION   |
|---|---|
| Liste des sections ou des sites Web non encore conformes    | <p>Le nouveau site Web du Ministère a été conçu dans le but de répondre aux normes du standard SGQRI 008-01.</p> <p>Des travaux sont en cours pour atteindre les exigences du standard SGQRI 008-02 en matière de documents téléchargeables.</p> <p>Pour le standard SGQRI 008-03, seules les nouvelles productions sont visées par la conformité aux normes en matière de multimédia.</p> <p>Aucun audit de conformité n'a été réalisé, mais le Ministère compte le faire dans la prochaine année financière.</p>  |
| Résumé des réalisations pour la mise en œuvre des standards | Le Ministère fait régulièrement des efforts pour mettre à niveau ses documents avant leur mise en ligne sur le site Web.  |
| Liste des obstacles et des situations particulières         | <p>Pour l'atteinte complète des objectifs du standard SGQRI 008-02, le Ministère doit continuer ses efforts dans la récupération d'anciens fichiers qui doivent être refaits selon les nouveaux standards.</p> <p>C'est notamment le cas de vieux fichiers vidéo, qui ne comportent pas encore de transcription même s'ils sont toujours accessibles dans le site Web.</p>  |
| Ressources mises à contribution                             | <p>La Direction des communications contribue à rendre le site Web et les fichiers accessibles, car elle est responsable de la mise en ligne des documents. L'application de ces standards est une responsabilité partagée par l'ensemble des unités administratives du Ministère qui sont responsables des contenus.</p> <p>Pour sa part, la Direction générale des technologies de l'information et des registres utilise le référentiel recommandé par le Conseil du trésor pour appliquer les normes d'accessibilité dans la présentation des pages Web, et ce, en fonction des projets.</p> |
| Prévision d'une refonte                                     | <p>La refonte est terminée. Le Ministère a tenu compte du standard d'accessibilité Web SGQRI 008-01 dans ses travaux. Toutefois, il poursuit ses travaux pour se conformer aux autres standards sur l'accessibilité d'un site Web.</p> <p>De plus, une aide téléphonique est disponible pour assister les internautes.</p>  |
| Élaboration d'un plan d'action                              | Aucun plan d'action n'a été élaboré.  |
| Démarche de sensibilisation et de formation                 | Aucune démarche de sensibilisation ni de formation n'a été réalisée en 2017-2018.   |
| Existence d'un cadre de gouvernance                         | Le Ministère n'a produit aucun cadre de gouvernance.  |

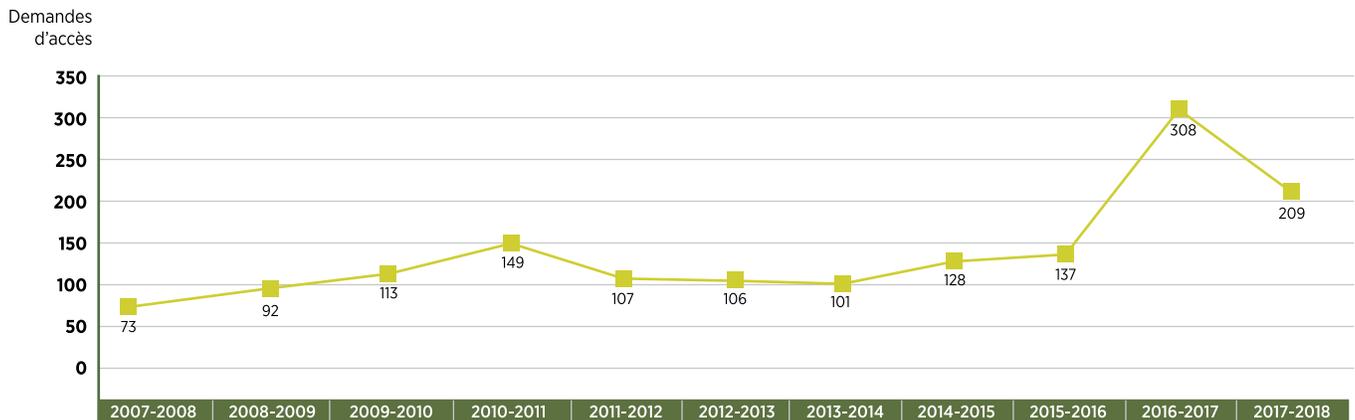
# LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

La présente section porte sur les résultats des activités associées à certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes pour 2017-2018 concernant :

- l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels;
- l'accès à l'égalité dans la fonction publique;
- la destruction des armes à feu confisquées;
- la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics;
- l'égalité entre les femmes et les hommes;
- l'emploi et la qualité de la langue française;
- la mise à jour des lois et des règlements;
- l'occupation et la vitalité des territoires;
- le partage des produits de la criminalité;
- la Politique de financement des services publics;
- le suivi des recommandations du Protecteur du citoyen.

# L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

## Évolution du nombre de demandes d'accès aux documents reçues



En 2017-2018, le Ministère a reçu 209 demandes d'accès aux documents en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1; ci-après la Loi sur l'accès). Cela représente une diminution de 32 % comparativement aux résultats du précédent exercice financier.

Toutefois, il a traité 225 demandes en 2017-2018. En effet, 20 demandes qu'il avait reçues en 2016-2017 ont été traitées au cours de cet exercice financier. De plus, des 209 demandes reçues, quatre seront traitées en 2018-2019.

Par ailleurs, pour dresser le portrait réel de la situation, le Ministère a comparé ses résultats au nombre de demandes standards qu'il avait reçues en 2016-2017. En effet, en raison d'un événement, il avait alors reçu environ 140 demandes en deux semaines. Pour cette raison, nous devons comparer les résultats de 2017-2018 au nombre de demandes standards que le Ministère a reçues en 2016-2017, soit 168. Nous pouvons ainsi établir que le Ministère a enregistré une hausse de 24,4 % de demandes d'accès aux documents en 2017-2018.

De plus, si nous comparons le nombre de demandes reçues en 2017-2018 à la moyenne des demandes reçues entre 2007-2008 et 2016-2017, nous remarquons que le nombre de demandes d'accès aux documents que le Ministère a reçues est en constante progression, ayant augmenté de 91,5 % par rapport à la moyenne générale des exercices financiers de 2007-2008 à 2016-2017.

## Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

| DÉLAI DE TRAITEMENT               | NATURE DES DEMANDES TRAITÉES AU COURS DE L'ANNÉE FINANCIÈRE |                         |               |            |
|-----------------------------------|---|-------------------------|---------------|------------|
|                                   | DOCUMENT ADMINISTRATIF                                      | RENSEIGNEMENT PERSONNEL | RECTIFICATION | TOTAL      |
| De 0 à 20 jours                   | 96  | 10                      | 0             | <b>106</b> |
| De 21 à 30 jours                  | 77  | 6                       | 0             | <b>83</b>  |
| 31 jours et plus (le cas échéant) | 34  | 2                       | 0             | <b>36</b>  |
| <b>Total</b>                      | <b>207</b>  | <b>18</b>               | <b>0</b>      | <b>225</b> |

## Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et de la décision rendue

| DÉCISION RENDUE        | NATURE DES DEMANDES TRAITÉES AU COURS DE L'ANNÉE PRÉCÉDANT L'ANNÉE FINANCIÈRE |                         |               |  |
|------------------------|---|-------------------------|---------------|--|
|                        | DEMANDE D'ACCÈS   |                         |               | MOTIF LÉGAL INVOQUÉ  |
|                        | DOCUMENT ADMINISTRATIF  | RENSEIGNEMENT PERSONNEL | RECTIFICATION |  |
| Acceptée (entièrement) | 48  | 1                       | 0             | <b>LÉGISLATION</b><br>Loi sur l'accès : 1, 9, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 48, 53, 54, 59, 88.  |
| Partiellement acceptée | 69  | 1                       | 0             |  |
| Refusée (entièrement)  | 20  | 5                       | 0             | Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, chapitre C-12) : 9.<br>Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1) et Règlement sur certains contrats d'approvisionnement des organismes publics (RLRQ, c. C-65.1, r. 2).<br><b>PRINCIPES</b><br>Privilège constitutionnel relatif au litige et indépendance judiciaire. |
| Autres                 | 70  | 11                      | 0             | <b>LÉGISLATION</b><br>Loi sur l'accès : 1, 3, 15, 42, 48.<br><b>SITUATION</b><br>Désistements.   |
| <b>Total</b>           | <b>207</b>  | <b>18</b>               | <b>0</b>      |  |

|  |   |
|--|---|
| <b>Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnables</b> | 0 |
| <b>Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information</b>                    | 5 |

En vertu du Règlement sur la diffusion de renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1, r. 2; ci-après le Règlement sur la diffusion), le Ministère doit mettre sur pied un comité sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels. Ce dernier peut recommander des mesures pour protéger les renseignements personnels dans le cadre de sondages, de projets d'acquisition ainsi que de projets de développement et de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services. Il peut aussi le faire lorsque le Ministère utilise une technologie de vidéosurveillance. Toutefois, en 2017-2018, le comité n'a pas eu à formuler d'avis.

Au cours de cet exercice financier, le Ministère a également réalisé diverses activités en lien avec l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels. Ces activités sont, entre autres :

- la révision du processus de traitement en vue notamment de préciser les rôles et les responsabilités de chaque intervenant et de bonifier les pratiques existantes, et ce, pour maintenir les objectifs fixés en matière de transparence, de respect du droit à la vie privée et de protection des renseignements personnels;
- la mise sur pied au sein du Ministère d'un réseau officiel de répondants en vue d'uniformiser et de rendre efficace le traitement des demandes d'accès aux documents reçues;
- la formation de ce réseau sur les principes de base en matière d'accès aux documents et sur les obligations à respecter lors du traitement d'une demande;
- la sensibilisation du personnel aux règles établies par la Loi sur l'accès, au moyen de l'accompagnement et du soutien qui lui sont offerts lorsque les intervenants soulèvent des préoccupations sur ces sujets;
- la diffusion de renseignements de nature financière chaque trimestre ainsi que la publication des documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès aux documents, et ce, conformément au Règlement sur la diffusion.

## 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 de personnes embauchées selon le statut d'emploi au cours de la période 2017-2018

|                                | PERMANENT | OCCASIONNEL | ÉTUDIANT | STAGIAIRE |
|--------------------------------|-----------|-------------|----------|-----------|
| Nombre de personnes embauchées | 98        | 764         | 117      | 87        |

#### Effectif permanent au 31 mars 2018<sup>1</sup>

|   |       |
|---|-------|
| Nombre de personnes de l'effectif permanent | 2 064 |
|---|-------|

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 2018

| 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 (%) |
|-----------------|--------------------------------------|--|--|--|--|---|---|
| Permanent       | 98                                   | 26   | 0  | 0  | 0  | 26  | 26,5                                    |
| Occasionnel     | 764                                  | 168  | 18   | 1  | 2  | 189   | 24,7                                    |
| Étudiant        | 117                                  | 7  | 0  | 0  | 0  | 7   | 6,0                                     |
| Stagiaire       | 87                                   | 19   | 1  | 1  | 1  | 22  | 25,3                                    |

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

| STATUT D'EMPLOI | 2015-2016 (%) | 2016-2017 (%)    | 2017-2018 (%) |
|-----------------|---------------|------------------|---------------|
| Permanent       | 19,6          | 20,4             | 26,5          |
| Occasionnel     | 22,8          | 22,2             | 24,7          |
| Étudiant        | 13,8          | 9,2 <sup>1</sup> | 6,0           |
| Stagiaire       | 8,1           | 11,1             | 25,3          |

1. Des écarts ont été observés quant au taux d'embauche d'étudiants membres des groupes cibles pour 2016-2017 : le taux réel est de 9,2% au lieu de 40,3%, comme il apparaît dans le *Rapport annuel de gestion 2016-2017* du Ministère.

En 2017-2018, le Ministère a augmenté ses taux d'embauche de ces groupes cibles dans presque tous les statuts d'emploi. En effet, parmi l'ensemble des nouveaux employés, 26,5% des employés permanents, 24,7% des employés occasionnels et 25,3% des stagiaires appartenaient à l'un des groupes cibles. Ainsi, le Ministère se rapproche de l'objectif d'embauche gouvernemental, qui est d'engager 25% des employés dans l'un des groupes cibles.

## Évolution de la représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année<sup>1</sup>

| GROUPE CIBLE                        | NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS DANS LE GROUPE CIBLE AU 31 MARS 2016 |     | TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF PERMANENT TOTAL AU 31 MARS 2016 (%) |     | NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS DANS LE GROUPE CIBLE AU 31 MARS 2017 |      | TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF PERMANENT TOTAL AU 31 MARS 2017 (%) |   | NOMBRE D'EMPLOYÉS PERMANENTS DANS LE GROUPE CIBLE AU 31 MARS 2018 |   | TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF PERMANENT TOTAL AU 31 MARS 2018 (%) |   |
|-------------------------------------|---|-----|---|-----|---|------|---|---|---|---|---|---|
|                                     | NOMBRE  | %   | NOMBRE  | %   | NOMBRE  | %    | NOMBRE  | % | NOMBRE  | % | NOMBRE  | % |
| Membres d'une communauté culturelle | 171   | 8,8 | 179   | 9,7 | 208   | 10,1 |   |   |   |   |   |   |
| Anglophones                         | 24  | 1,2 | 25  | 1,4 | 22  | 1,1  |   |   |   |   |   |   |
| Autochtones                         | 13  | 0,7 | 12  | 0,6 | 11  | 0,5  |   |   |   |   |   |   |
| Personnes handicapées               | 27  | 1,4 | 25  | 1,4 | 20  | 1,0  |   |   |   |   |   |   |

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 permanent : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2018<sup>1</sup>

| GROUPE CIBLE            | PERSONNEL D'ENCADREMENT |     | PERSONNEL PROFESSIONNEL <sup>2</sup> |      | PERSONNEL TECHNICIEN |      | PERSONNEL DE BUREAU |     | TOTAL  |      |
|-------------------------|-------------------------|-----|--------------------------------------|------|----------------------|------|---------------------|-----|--------|------|
|                         | NOMBRE                  | %   | NOMBRE                               | %    | NOMBRE               | %    | NOMBRE              | %   | NOMBRE | %    |
| Communautés culturelles | 9                       | 6,3 | 85                                   | 10,7 | 51                   | 11,2 | 63                  | 9,4 | 208    | 10,1 |
| Anglophones             | 2                       | 1,4 | 5                                    | 0,6  | 7                    | 1,5  | 8                   | 1,2 | 22     | 1,1  |
| Autochtones             | 0                       | 0   | 4                                    | 0,5  | 5                    | 1,1  | 2                   | 0,3 | 11     | 0,5  |
| Personnes handicapées   | 0                       | 0   | 3                                    | 0,4  | 3                    | 0,7  | 14                  | 2,1 | 20     | 1,0  |

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 2018, l'effectif permanent du Ministère était composé à 10,1% de membres de communautés culturelles. Par conséquent, il dépasse la cible gouvernementale, qui est fixée à 9% pour ce groupe cible.

Pour les personnes handicapées, son effectif en comprenait 1%, ce qui est en deçà du taux de représentativité visé, soit 2%. Le Ministère poursuit ses efforts en vue d'accroître la représentativité des personnes handicapées dans son effectif permanent.

## Femmes

### Taux d'embauche des femmes en 2017-2018 par statut d'emploi

|                                      | PERSONNEL PERMANENT | PERSONNEL OCCASIONNEL | PERSONNEL ÉTUDIANT | PERSONNEL STAGIAIRE | TOTAL  |
|--------------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|---------------------|--------|
| Nombre de femmes embauchées          | 61                  | 646                   | 90                 | 65                  | 860    |
| Taux d'embauche des femmes           | 62,2 %              | 84,6 %                | 76,9 %             | 74,7 %              | 80,8 % |
| Nombre total de personnes embauchées | 98                  | 764                   | 117                | 87                  | 1 066  |

### Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent au 31 mars 2018<sup>1</sup>

|  | PERSONNEL D'ENCADREMENT | PERSONNEL PROFESSIONNEL <sup>2</sup> | PERSONNEL TECHNICIEN | PERSONNEL DE BUREAU | PERSONNEL OUVRIER | TOTAL  |
|--|-------------------------|--------------------------------------|----------------------|---------------------|-------------------|--------|
| Effectif permanent total (en nombre de personnes)                                    | 143                     | 795                                  | 457                  | 668                 | 1                 | 2 064  |
| Nombre de femmes ayant le statut d'employée permanente                               | 83                      | 484                                  | 363                  | 606                 | 0                 | 1 536  |
| Taux de représentativité des femmes dans l'effectif permanent, total de la catégorie | 58,0 %                  | 60,9 %                               | 79,4 %               | 90,7 %              | 0 %               | 74,4 % |

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.

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

Dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), le gouvernement du Québec offre aux 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

|                                  | AUTOMNE 2015<br>(cohortes 2016) | AUTOMNE 2016<br>(cohortes 2017) | AUTOMNE 2017<br>(cohortes 2018) |
|----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Nombre de projets soumis au CSPQ | 1                               | 6                               | 3                               |

|  | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Nombre de nouveaux participants accueillis du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars | 0         | 0         | 1         |

### Autres actions en 2017-2018

| ACTION  | NOMBRES DE PERSONNES VISÉES EN 2017-2018 |
|---|--|
| Présentation du PDEIPH aux nouveaux gestionnaires lors de la séance d'accueil                                 | 24                                       |
| Transmission d'un communiqué interne aux gestionnaires pour l'annonce de la période d'inscription des projets | Tous les gestionnaires                   |

Le Ministère a soumis trois projets au CSPQ en 2018. De ce nombre, aucun n'a été retenu.

## 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 au 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 qui ont été confisqués par les corps policiers du Québec et qui ont été confiés pour destruction au Service du contrôle des armes à feu du Québec entre le 1<sup>er</sup> avril 2017 et le 31 mars 2018. Ces armes peuvent avoir été confisquées parce qu'elles étaient mal entreposées ou 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 | AUTRES <sup>1</sup> | TOTAL |
|------------------|------------------|-----------|---------------------------|---------------------|-------|
| 2015-2016        | 469              | 63        | 24                        | 88                  | 644   |
| 2016-2017        | 381              | 30        | 15                        | 28                  | 454   |
| 2017-2018        | 155              | 19        | 9                         | 15                  | 198   |

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 en 2008 de la Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales, 7 530 armes à feu ont été détruites, à l'exception des autres objets visés. Parmi elles, 5 965 (79,2%) étaient des armes à feu sans restriction, c'est-à-dire des armes d'épaule.

## LA DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS

En vertu de l'article 25 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2017, le Ministère doit rendre compte des divulgations qu'il a reçues. En 2017-2018, il n'a toutefois reçu aucune divulgation.

## L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le Ministère est responsable de la réalisation d'une action de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021 et il collabore à trois autres.

| ACTION  | ÉTAT DE SITUATION AU 31 MARS 2018  |
|---|--|
| <b>Comme responsable</b>  |  |
| Informer la population sur les droits et les obligations en vigueur concernant le droit de la famille                                 | Cette action sera mise en œuvre en 2018-2019 en vue de favoriser l'égalité entre les conjoints. Elle les aidera à choisir de façon éclairée le type d'action qu'ils souhaitent.  |
| <b>Comme collaborateur</b>  |  |
| Présenter un projet de loi-cadre visant l'égalité de fait entre les femmes et les hommes  | Des travaux sont en cours, menés conjointement par le Secrétariat à la condition féminine (SCF) et le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MEES), dont son Bureau de la sous-ministre. Le ministère de la Justice (MJQ) y collabore par l'entremise de la Direction des affaires juridiques du MEES.   |
| Outiller les parents et l'ensemble des intervenantes et intervenants pour prévenir et agir contre les stéréotypes sexuels et sexistes | Cette action consiste à participer aux travaux du Comité interministériel pour la promotion de rapports égalitaires, coordonné par le SCF. Le MJQ y présente les préoccupations du Bureau de lutte contre l'homophobie (BLCH) et s'assure que le Comité les prend en compte dans le cadre de ses travaux en vue de lutter contre l'homophobie et la transphobie. |
| Mener une recherche-action afin de mieux cerner le phénomène de la violence chez les jeunes filles                                    | Les travaux n'étaient pas débutés en 2017-2018. Le MJQ présente les préoccupations du BLCH au comité de suivi de la recherche-action. Il s'assure que le comité tient compte, dans ses travaux, de la réalité des lesbiennes, qui font l'objet d'une documentation moins abondante que celle des autres groupes des minorités sexuelles.                         |

La Stratégie mentionne également que le BLCH veut intégrer l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) dans le programme Lutte contre l'homophobie et la transphobie. En effet, le BLCH a ajusté le cadre normatif du programme au printemps 2017 pour y ajouter l'ADS comme critère d'évaluation des projets proposés par les organismes communautaires LGBT. Par cet ajustement, le Ministère peut :

- discerner, de façon préventive, les effets distincts que pourraient avoir les projets proposés sur les femmes et sur les hommes de minorités sexuelles;
- éclairer sa prise de décision lors de l'évaluation des demandes d'aide financière;
- dresser un bilan des effets observés lors de la mise en œuvre.

## L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

En 2017-2018, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française (OQLF), le Ministère a poursuivi ses travaux en vue de finaliser sa nouvelle politique linguistique, qu'il avait déposée à l'OQLF le 29 novembre 2016. En effet, le comité permanent s'est penché sur les premiers commentaires émis par l'OQLF en septembre 2017 et il lui a soumis une politique révisée le 12 janvier 2018. Il travaille actuellement sur les derniers commentaires reçus en février 2018, et ce, dans l'objectif de soumettre officiellement son projet de politique linguistique à l'OQLF pour avis.

La politique linguistique ministérielle 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 bonne qualité. De plus, elle doit être mise à jour au moins tous les cinq ans, comme le précise la Charte de la langue française. Poursuivant ces mêmes objectifs lors de la rédaction de la nouvelle politique linguistique, le comité entend organiser des activités de diffusion et de sensibilisation lorsque cette dernière sera approuvée.

Au cours de la dernière année financière, le Ministère a aussi eu recours 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 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 le ministre de la Justice doit faire rapport de ses activités de mise à jour des lois et des règlements et, le cas échéant, de ses activités de refonte dans le rapport annuel de gestion du Ministère.

En 2017-2018, 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 autres 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).

## L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES

En 2017-2018, le Ministère a mis en œuvre trois nouvelles mesures en vue de contribuer à la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016, qui a été prolongée jusqu'au 31 décembre 2017. De façon plus précise, ces mesures répondent à l'orientation 1 « Agir pour mieux habiter nos territoires » de la Stratégie gouvernementale.

Le tableau suivant les présente :

| AXE  | MESURE   |
|--|--|
| Axe 3 – Les relations avec les autochtones | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place, en septembre 2017, d'un processus de visioconférence à l'établissement de détention Leclerc, à Laval. Grâce à ce processus, les Inuites qui y sont détenues peuvent comparaître par visioconférence au palais de justice d'Amos lors des étapes préalables à leur procès, leur évitant ainsi des déplacements à Amos</li> <li>• Traduction en inuktitut, depuis octobre 2017, des principaux formulaires judiciaires remis aux justiciables</li> </ul> |
| Axe 4 – Les services de proximité          | Ouverture du Centre de justice de proximité (CJP) de la Montérégie, à Brossard, le 30 octobre 2017   |

Par ailleurs, en 2017-2018, le Ministère a élaboré son plan d'action ministériel 2018-2020 en vue de répondre à la nouvelle Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022, déposée en décembre dernier. Il le rendra public au cours du prochain exercice financier.

## 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 desquels relèvent les corps de police participant aux activités menant à la confiscation des biens;
- le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC);
- les organismes communautaires de prévention de la criminalité, qui interviennent notamment auprès des jeunes;
- la Gendarmerie royale du Canada (GRC);
- Info-Crime Montréal et Échec au crime.

Dans le cas où les sommes recueillies excèdent 5 M\$, 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 doit administrer les biens saisis, bloqués ou confisqués, et le ministre de la Justice est responsable du partage de ces biens.

Le tableau suivant illustre le partage des produits de la criminalité en 2017-2018 entre les différentes organisations qui en bénéficient.

## Bénéficiaires et sommes octroyées provenant des biens confisqués

| BÉNÉFICIAIRE   | 2017-2018 <sup>1</sup><br>(\$) | DEPUIS 1999<br>(\$) |
|--|--------------------------------|---------------------|
| FAVAC  | 1 250 000                      | 21 940 356          |
| Organismes communautaires                            | 1 250 000                      | 21 940 356          |
| Ministre des Finances                                | 4 292 166                      | 39 039 279          |
| Sûreté du Québec                                     |                                |                     |
| Service de police de la Ville de Montréal            |                                |                     |
| Escouades régionales mixtes                          | 6 492 165                      | 79 910 907          |
| Autres municipalités et corps policiers <sup>2</sup> |                                |                     |
| Info-Crime Montréal et Échec au crime                | 300 000                        | 3 004 174           |
| <b>Total</b>   | <b>13 584 331</b>              | <b>165 835 072</b>  |

1. Les résultats inscrits représentent le partage des sommes recueillies au 31 mars 2017, lequel a été effectué en juin 2017.

2. Inclut la GRC.

En 2017-2018, ces organisations se sont partagé une somme de plus de 13,5 M\$. Depuis 1999, la somme totale de ce partage dépasse 165 M\$.

## 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 2017-2018.

## Biens et services assujettis à la Politique de financement des services publics pour l'année 2017-2018

| ÉLÉMENTS D'INFORMATION                             | REGISTRE   |                                      |                            |                             |                 | SERVICE                     |                              |                               |
|--|--|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|
|  | COMMISSAIRES À L'ASSERMENTATION  | DROITS PERSONNELS ET RÉELS MOBILIERS | LETTRES PATENTES FONCIÈRES | LOBBYISTES                  | DES VENTES      | ICPG <sup>1</sup>           | MATIÈRE CIVILE               | MATIÈRES PÉNALE ET CRIMINELLE |
| Revenu de tarification perçu <sup>2</sup> (000 \$) | 605,5  | 37 668,5                             | 5,2                        | 2,1                         | 1 466,9         | 21,6                        | 42 294,7                     | 35 511,7                      |
| Coût des biens et services <sup>2</sup> (000 \$)   | 803,6  | 14 046,4                             | 101,8                      | 1 197,0                     | 641,3           | 208,0                       | 124 852,03 <sup>3</sup>      | 114 704,03 <sup>3</sup>       |
| Niveau de financement 2017-2018                    | 75,3 %   | 100 %                                | 5,1 %                      | 0,2 %                       | 100 %           | 10,4 %                      | 33,9 %                       | 31,0 %                        |
| Niveau de financement 2016-2017                    | 92,3 %   | 100 %                                | 5,4 %                      | 0,4 %                       | 100 %           | 11,2 %                      | 40,7 %                       | 33,1 %                        |
| Méthode de fixation des tarifs                     | Prix de revient  | Marché, autres juridictions          | 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             | 2011   | 1999                                 | 1989                       | 2002                        | 2016            | 2005                        | 1 <sup>er</sup> janvier 2016 | 1993                          |
| Mode d'indexation des tarifs                       | Tarifs indexés le 1 <sup>er</sup> 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, la cible de financement visée est de 0%. Toutefois, pour minimiser les coûts de traitement, le Ministère exige des frais lorsque les inscriptions sont transmises en format papier. Les autres registres sont tous financés par une tarification à l'utilisateur, car ils sont considérés comme des biens privés.

En 2017-2018, le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) ainsi que le registre des ventes ont pleinement atteint leur objectif d'autofinancement. L'utilisation optimale des technologies de l'information (TI) et le contrôle des coûts en vue de l'amélioration constante des processus contribuent à ces résultats. En effet, les tarifs du RDPRM ont été établis en 1999 et, hormis l'indexation annuelle fixée, ils n'ont jamais été augmentés depuis.

Les autres registres ainsi que le Service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG) n'ont atteint que partiellement 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'assurer l'autofinancement complet, étant donné que les services sont rendus essentiellement à des ministères et à des organismes ;
- pour le Registre des commissaires à l'assermentation, le volume de commissions délivrées est moindre que prévu lors de l'établissement des tarifs en 2011 ;
- pour le Registre des lettres patentes foncières, comme le tarif n'a jamais été revu depuis 1989, il ne couvre pas les coûts du registre, d'autant plus que son volume d'activités est très limité.

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

## Les services en matière civile, pénale et criminelle

Les tarifs en matière civile ont été revus en 2015-2016 avec l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile le 1er janvier 2016. Ces tarifs sont regroupés dans deux documents, soit le Tarif judiciaire en matière civile et le Tarif des frais judiciaires applicables au recouvrement des petites créances. Ils sont aussi présentés dans le site Web du Ministère : [www.justice.gouv.qc.ca](http://www.justice.gouv.qc.ca).

Les tarifs des services en matière pénale et criminelle ont été adoptés en 1993. Ils sont fixés en vertu du Code de procédure pénale et du Code criminel. Ils sont indexés le 1<sup>er</sup> 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 2017-2018, le Ministère n'a pas ajouté à son offre de services de nouveaux biens ni de nouveaux services pour lesquels il aurait dû établir un mode de financement.

## Pour les biens et services non tarifés

La liste des biens et services non tarifés n'était pas disponible au 31 mars 2018, car les travaux requis ne sont pas achevés.

## 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 de nombreuses recommandations au ministère de la Sécurité publique (MSP) et au ministère de la Justice, parmi lesquelles trois s'adressaient seulement au Ministère. Ce dernier y a adhéré et il a réalisé des actions pour y donner suite.

Plusieurs mesures ont été réalisées en 2016-2017, notamment la mise en place d'un système de visioconférence au palais de justice de Puvirnituq. Le tableau qui suit présente les mesures prises en 2017-2018.

| RECOMMANDATION  | MESURE PRISE AU 31 MARS 2017   |
|---|--|
| <p>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</p> | <p>Depuis le 19 septembre 2017, les Inuites détenues à l'établissement de détention Leclerc et qui devaient être transportées à Amos afin d'y comparaître peuvent être entendues par visioconférence lors des étapes préalables à leur procès, ce qui améliore la desserte des territoires éloignés.</p> <p>Cette façon de faire sera évaluée à l'automne 2018 pour établir la pérennité du projet et déterminer si elle peut être employée dans d'autres types de dossiers.</p>   |
| <p>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</p>  | <p>Annnonce en décembre 2016 de la mise en place d'un CJP au Nunavik, sous la responsabilité de la Société Makivik. Le CJP devait ouvrir ses portes à l'automne 2018. Il sera localisé à Inukjuak.</p> <p>Le déploiement des divers services et des approches à promouvoir sur l'ensemble du territoire est en discussion. Notons que les orientations établies pour le moment visent la promotion des communications électroniques (site Internet, Facebook, radio, etc.) de même que le déploiement de divers services offerts de façon itinérante, en collaboration avec d'autres partenaires (Pro Bono Québec, aide juridique, procureurs de la couronne, comités de justice, services parajudiciaires, commissions scolaires, protection de la jeunesse, Éducaloi, etc.).</p> <p>Depuis la mi-octobre 2017, les principaux formulaires judiciaires sélectionnés par divers partenaires judiciaires ont fait l'objet d'une traduction en inuktitut. En outre, une copie administrative accompagne dorénavant les procédures officielles qui sont remises aux justiciables.</p> |
| <p>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 et dans la Baie-d'Hudson (Puvirnituq), afin de mieux accompagner les Nunavikois dans le système de justice</p>  | <p>Depuis l'automne 2016, le MJQ affiche un poste de préposé à la clientèle, réservé à un membre de la communauté inuite, au palais de justice de Puvirnituq. Ce préposé pourra répondre aux demandes de renseignements de la communauté inuite et l'orienter vers les services adéquats.</p> <p>Ce poste n'a pas encore été pourvu, faute de candidatures, et le processus de dotation est toujours en cours. Il est affiché tous les trois mois sur le site Web Placement en ligne d'Emploi-Québec et par l'intermédiaire des mécanismes d'affichage du gouvernement régional de Kativik et Makivik.</p>   |
| <p>Que le MJQ veille à ce qu'un comité de justice soit actif et financé dans chacune des 14 communautés du Nunavik, que ses membres reçoivent une formation et un encadrement adéquats et que chacun de ces comités dresse un bilan annuel de ses activités, de concert avec l'Administration régionale Kativik (ARK) et la Société Makivik, et ce, au plus tard le 31 décembre 2016</p>  | <p>Pour l'exercice 2017-2018, le MJQ a octroyé une subvention de 263 k\$ aux comités de justice communautaire pour soutenir le financement des postes de coordonnateurs locaux (à temps plein et à temps partiel) et le fonctionnement de ces comités, y compris la formation.</p>   |

| RECOMMANDATION   | MESURE PRISE AU 31 MARS 2018   |
|--|--|
| <p>Que le MSP et le MJQ, de concert avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), l'ARK et la Société Makivik, participent activement aux initiatives de prévention et de réinsertion (Programme Ungaluk et Projet Saqijjuq) et qu'ils désignent un responsable qui devra rendre des comptes par rapport à la mise en œuvre d'un plan d'action commun visant à réduire la criminalité et la judiciarisation au Nunavik</p> | <p>Le Ministère participe aux divers travaux découlant de cette recommandation. De plus, il est responsable de mettre en œuvre le programme de traitement judiciaire dans l'une des communautés inuites retenues.</p> <p>En 2017-2018, le MJQ a discuté de la mise en œuvre du programme avec les instances inuites qui seront responsables d'offrir ces services aux usagers.</p> |
| <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 instaurés en la matière dans leur reddition de comptes à l'Assemblée nationale du Québec</p>   | <p>La présente section du rapport annuel de gestion fait état des actions prises par le MJQ pour répondre aux recommandations du Protecteur du citoyen.</p>  |

# ANNEXE 1 | LES ORGANISMES RELEVANT DE LA MINISTRE DE LA JUSTICE

Au 31 mars 2018, huit organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité de la ministre de la Justice et du ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Les lignes qui suivent décrivent succinctement le mandat de ces organismes, qui font leur propre reddition de comptes. Pour obtenir plus de renseignements, notamment sur leur planification stratégique ou leur rapport annuel de gestion, il faut se reporter à leur site Web respectif, dont l'adresse apparaît à la suite de la présentation sommaire de leur mandat.

## **La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)**

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

[www.cdpedj.qc.ca](http://www.cdpedj.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 définis dans 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](http://www.csj.qc.ca)

## **Le Conseil de la justice administrative (CJA)**

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

[www.cja.gouv.qc.ca](http://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](http://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](http://www.faac.justice.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](http://www.opq.gouv.qc.ca)

## **La Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ)**

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

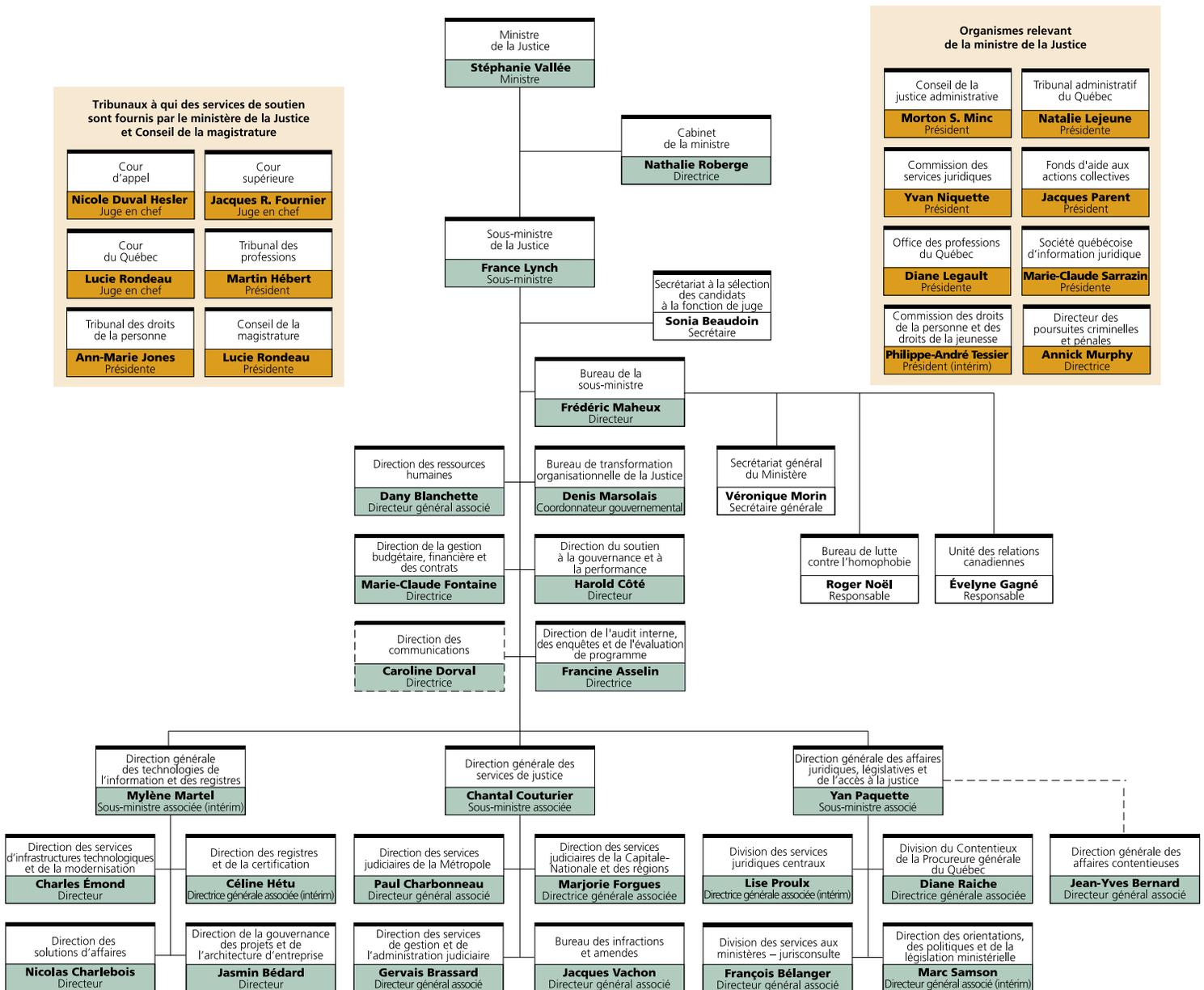
[www.soquij.qc.ca](http://www.soquij.qc.ca)

## **Le Tribunal administratif du Québec (TAQ)**

Le Tribunal administratif du Québec a pour fonction, dans les cas et les limites 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](http://www.taq.gouv.qc.ca)

# ANNEXE 2 ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2018





# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2017  
2018

Bureau des infractions  
et amendes



# LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ASSOCIÉ

C'est avec plaisir et fierté que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2017-2018* du Bureau des infractions et amendes.

Dans ce rapport, le Bureau fait état des résultats qu'il a atteints par rapport à son Plan d'action 2017-2018, dont les objectifs découlent des indicateurs qui figurent à sa *Convention de performance et d'imputabilité*. De plus, il y rend compte de l'utilisation de ses ressources humaines et financières ainsi que de son volume d'activités et de services. Par ailleurs, il y décrit fidèlement sa mission, ses responsabilités et ses services.

Chaque année, le Bureau doit adapter sa prestation de services en fonction du volume de dossiers à traiter et de leur complexité. En 2017-2018, il a dû aussi tenir compte des répercussions, dans sa prestation de services, d'un jugement rendu par la Cour pour des infractions constatées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle aux feux rouges. Parallèlement, le Bureau a aussi poursuivi la mise en place d'activités en vue de réduire les délais de délivrance des constats d'infraction et ceux de transfert des dossiers à la Cour du Québec.

Ses efforts ont porté fruit, comme le démontrent les résultats présentés dans ce rapport. En outre, ces derniers témoignent de l'engagement de l'ensemble du personnel et de l'équipe de gestionnaires du Bureau à favoriser l'accès à la justice pour la population et à lui offrir des services de bonne qualité. Je remercie toutes ces personnes pour leur collaboration exceptionnelle.

Le directeur général associé,



Jacques Vachon

Québec, novembre 2018



# TABLE DES MATIÈRES

|   |     |
|---|-----|
| La déclaration de la direction  | 99  |
| Le rapport de validation de la Direction de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation de programme   | 101 |
| Les faits saillants   | 103 |
| L'organisation  | 104 |
| La mission  | 104 |
| La clientèle  | 104 |
| Les services  | 105 |
| Les ressources disponibles et leur utilisation  | 106 |
| L'effectif  | 106 |
| Le budget   | 107 |
| Les revenus et les recettes   | 108 |
| Les comptes débiteurs   | 110 |
| Le volume des activités   | 112 |
| Les résultats atteints au regard du Plan d'action 2017-2018 du BIA  | 115 |
| Orientation 1   |     |
| Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen  | 115 |
| 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 | 116 |
| Annexe  |     |
| Indicateurs de la <i>Convention de performance et d'imputabilité</i> exclus de la reddition de comptes 2017-2018  | 120 |



# 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 2017-2018* fait état des résultats obtenus au regard du Plan d'action 2017-2018 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 2018.



Jacques Vachon

Directeur général associé

Les membres du comité de la direction du BIA  
au 31 mars 2018 :

**Marie-Andrée Allard**

Directrice de la gestion des infractions

**Patrice Thomas**

Directeur du soutien aux opérations par intérim

**Renée Giguère**

Directrice de la perception des amendes

Québec, novembre 2018



# LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE, DES ENQUÊTES ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMME

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 2017-2018* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2018. 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 auditeurs 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 2017-2018* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation de programme,



Francine Asselin, CPA, CA

Québec, novembre 2018



# LES FAITS SAILLANTS

Cette section décrit les réalisations les plus marquantes du Bureau des infractions et amendes (BIA) au cours de l'année financière 2017-2018. Elle présente également les situations qui ont eu une incidence importante sur les activités du BIA.

## RÉDUCTION DES DÉLAIS DE DÉLIVRANCE DES CONSTATS D'INFRACTION ET DE TRANSFERT DES DOSSIERS À LA COUR DU QUÉBEC

Dans le cadre de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale, le BIA a embauché des employés supplémentaires en vue de réduire ses inventaires et d'améliorer ses délais en ce qui concerne la délivrance des constats d'infraction et le transfert des dossiers à la Cour du Québec.

## SIGNATURE D'UNE ENTENTE DE SERVICE DE RECOUVREMENT DES CRÉANCES À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

Le BIA a participé aux travaux du Bureau de révision permanente des programmes concernant le regroupement des créances de l'État, en collaboration avec Revenu Québec. Dans le cadre de ces travaux, le BIA et Revenu Québec ont signé une entente de service au sujet du recouvrement des créances à l'extérieur du Québec.

Cette entente établit que Revenu Québec accomplit certaines tâches administratives en vue de recouvrer des jugements impayés qui impliquent des débiteurs qui ne résident pas au Québec.

## IMPLANTATION D'UN MODE DE PAIEMENT PAR CARTE DE DÉBIT

Depuis mars 2018, le BIA autorise, dans son site Web, le paiement en ligne par carte de débit au moyen d'*Interac* en ligne. Ce mode de paiement est d'ailleurs offert par plusieurs institutions financières.

## DIMINUTION IMPORTANTE DU NOMBRE DE CONSTATS POUR LES INFRACTIONS CONSTATÉES PAR CINÉMOMÈTRES PHOTOGRAPHIQUES ET PAR SYSTÈMES PHOTOGRAPHIQUES DE CONTRÔLE AUX FEUX ROUGES (RADARS PHOTO)

En 2017-2018, une réduction importante du nombre de constats d'infraction signifiés a été constatée en matière de radars photo. Elle s'explique par la mise en place d'une nouvelle procédure de contrôle de la qualité depuis un jugement rendu le 28 novembre 2016 à la suite duquel des compléments d'information ont été ajoutés aux dossiers.

## MIGRATION DE L'ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE

En 2017-2018, le BIA a terminé ses travaux en vue de mettre à niveau l'environnement technologique de la Solution de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA). Grâce à cette migration, il a notamment amélioré la performance et la fiabilité de la SGIPA.

Cette migration n'a pas nui aux activités du BIA. De plus, bien qu'elle soit majeure, elle n'a pas eu d'incidences sur la clientèle.

Les travaux ont été faits dans le respect du budget, établi à environ 1,1 M\$, et des délais impartis.

# 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. C'est en raison de cette convention que le directeur général associé du BIA réalise sa reddition de comptes par le dépôt d'un rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la Convention, présentés en annexe, sont exclus de l'actuelle reddition de comptes.

De plus, conformément à la même loi, le BIA a élaboré un plan d'action pour l'exercice financier 2017-2018, à partir duquel il effectue sa reddition de comptes.

Le rapport annuel de gestion du BIA 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 qui donnent 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 et 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 sont ceux 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

### Les services aux citoyens

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;

De plus, à leur endroit, le BIA met aussi en œuvre, à titre de percepteur des amendes, l'un ou l'autre des moyens d'exécution suivants, énumérés au Code de procédure pénale, 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 du paiement de l'amende.

### Les services aux mandants

Le BIA offre les services suivants aux **mandants** :

- renseignements;
- encadrement et soutien;
- traitement des constats signifiés et des rapports d'infraction;
- signification des constats d'infraction généraux aux défendeurs;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central).

# 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 2016-2017 <sup>1</sup><br>(nombre de personnes) | EFFECTIF EN POSTE 2017-2018 <sup>1</sup><br>(nombre de personnes) | ÉCART     | EFFECTIF UTILISÉ 2016-2017<br>(ETC) | EFFECTIF UTILISÉ 2017-2018<br>(ETC) | ÉCART        |
|-------------------------|---|---|-----------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------|
| Direction générale      | 4   | 4   | 0         | 3,91                                | 5,18                                | 1,27         |
| Gestion des infractions | 73  | 75  | 2         | 67,64                               | 76,91                               | 9,27         |
| Soutien aux opérations  | 56  | 57  | 1         | 53,35                               | 52,45                               | (0,90)       |
| Perception des amendes  | 80  | 101   | 21        | 75,49                               | 88,64                               | 13,15        |
| <b>Total</b>            | <b>213</b>  | <b>237</b>  | <b>24</b> | <b>200,39</b>                       | <b>223,18</b>                       | <b>22,79</b> |

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

Au 31 mars 2018, le BIA comptait 237 employés, soit 24 personnes de plus qu'en 2016-2017. Ainsi, son effectif a augmenté de 22,79 ETC. Ces nouvelles embauches découlent principalement de la mise en œuvre de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

## Le budget

### Budget et dépenses par secteur

| SECTEUR                 | BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2017-2018 <sup>1,2</sup><br>(000 \$) | DÉPENSES RÉELLES 2017-2018 <sup>3,4</sup><br>(000 \$) | DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 <sup>5</sup><br>(000 \$) | ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)<br>(000 \$) | VARIATION (%) |
|-------------------------|---|---|---|--------------------------------------|---------------|
| Direction générale      | 1 001   | 373   | 363   | 10                                   | 2,8           |
| Gestion des infractions | 2 940   | 2 997   | 2 335   | 662                                  | 28,4          |
| Soutien aux opérations  | 3 996   | 2 962   | 3 211   | (249)                                | (7,8)         |
| Perception des amendes  | 4 375   | 4 543   | 3 669   | 874                                  | 23,8          |
| <b>Total</b>            | <b>12 312</b>   | <b>10 875</b>   | <b>9 578</b>  | <b>1 297</b>                         | <b>13,5</b>   |
| Immobilisations         | 65  | 55  | 277   | (222)                                | (80,1)        |
| <b>Total</b>            | <b>12 377</b>   | <b>10 930</b>   | <b>9 855</b>  | <b>1 075</b>                         | <b>10,9</b>   |
| Créances douteuses      | 5 000   | 8 006   | 2 065   | 5 941                                | 287,7         |

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

2. Le budget inclut des dépenses de 2 606 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 1 693 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 2016-2017.

## Budget et dépenses par catégorie de dépenses

| CATÉGORIE DE DÉPENSES       | BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2017-2018 <sup>1,2</sup> (000 \$) | DÉPENSES RÉELLES 2017-2018 <sup>3,4</sup> (000 \$) | DÉPENSES RÉELLES 2016-2017 <sup>5</sup> (000 \$) | ÉCART (DÉPENSES RÉELLES) (000 \$) | VARIATION (%) |
|-----------------------------|--|--|--|-----------------------------------|---------------|
| Rémunération                | 9 450  | 9 370  | 7 591  | 1 779                             | 23,4          |
| Fonctionnement <sup>6</sup> | 2 862  | 1 505  | 1 987  | (482)                             | (24,3)        |
| Immobilisations             | 65   | 55   | 277  | (222)                             | (80,1)        |
| <b>Total</b>                | <b>12 377</b>  | <b>10 930</b>                                      | <b>9 855</b>                                     | <b>1 075</b>                      | <b>10,9</b>   |
| Créances douteuses          | 5 000  | 8 006  | 2 065  | 5 941                             | 287,7         |

1. Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
2. Le budget inclut des dépenses de 2 606 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 1 693 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 2016-2017.
6. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services administratifs du ministère de la Justice.

En 2017-2018, les dépenses totales du BIA ont été de 10 930 k\$. Elles ont augmenté de 1 075 k\$, soit d'environ 10,9%, depuis 2016-2017. Ces écarts s'expliquent en grande partie par l'embauche de 24 employés supplémentaires pour pourvoir les 47 ETC autorisés par la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

L'augmentation du montant constaté de la dépense pour créances douteuses en 2017-2018 (+287,7 %) découle de plusieurs faits, notamment :

- la révision des taux de recouvrement utilisés pour établir la provision pour créances douteuses;
- l'augmentation de la valeur des créances au fil des années;
- la fermeture, de façon administrative, d'un plus grand nombre de dossiers qui sont imputés en totalité à la dépense pour créances douteuses.

## Les revenus et les recettes

### Revenus et recettes assujettis au fonds général du Fonds consolidé du revenu

Les revenus et les recettes présentés dans le tableau suivant correspondent à l'ensemble des sommes dues à l'État ou recouvrées au cours du dernier 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 général du Fonds consolidé du revenu.

| ÉLÉMENT                | 2015-2016<br>(M\$) | 2016-2017<br>(M\$) | 2017-2018<br>(M\$) | ÉCART<br>2016-2017<br>2017-2018<br>(M\$) | VARIATION<br>2016-2017<br>2017-2018<br>(%) |
|------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--|--|
| Revenus                | 141,5              | 143,6              | 151,7              | 8,1                                      | 5,6  |
| Recettes               | 127,5              | 122,2              | 121,4              | (0,8)                                    | (0,7)                                      |
| Ratio recettes/revenus | 90,1 %             | 85,1 %             | 80,0 %             |  |  |

En 2017-2018, les revenus du BIA ont augmenté de 8,1 M\$, ce qui représente une hausse de 5,6 %. Cette augmentation résulte notamment du fait que les jugements ont imposé, dans certains cas, une amende plus élevée aux contrevenants.

Toutefois, les recettes ont légèrement diminué au cours de cet exercice financier. La majoration du montant de certaines amendes fait en sorte que le règlement peut s'échelonner sur une plus longue période.

### Recettes pécuniaires non assujetties au fonds général du Fonds consolidé du revenu

Le tableau suivant présente les sommes perçues qui ne sont pas assujetties au fonds général du Fonds consolidé du revenu que le BIA a récupérées. Ces sommes sont fournies à titre indicatif et elles ne sont pas incluses dans les données financières du Ministère.

| CATÉGORIE DE RECETTES  | 2015-2016<br>(M\$) | 2016-2017<br>(M\$) | 2017-2018<br>(M\$) | ÉCART<br>2016-2017<br>2017-2018<br>(M\$) | VARIATION<br>2016-2017<br>2017-2018<br>(%) |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--|--|
| Recettes non assujetties au Fonds consolidé du revenu <sup>1</sup> | 37,1               | 52,3               | 32,2               | (20,1)                                   | (38,4)                                     |

1. Les recettes pécuniaires encaissées pour le compte du procureur général du Canada sont dorénavant exclues.

Au cours de 2017-2018, le BIA a perçu moins de recettes dans cette catégorie. Cette diminution est attribuable à une baisse importante des sommes perçues pour le Fonds de la sécurité routière en raison de la diminution du nombre de constats reçus à la suite d'infractions constatées par les radars photo.

### Valeur des règlements non pécuniaires

Le tableau suivant présente la valeur des règlements non pécuniaires que le BIA a récupérée. Ces sommes sont fournies à titre indicatif et elles ne sont pas incluses dans les données financières du Ministère.

| CATÉGORIE DE RÈGLEMENTS                                      | 2015-2016<br>(M\$) | 2016-2017<br>(M\$) | 2017-2018<br>(M\$) |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Valeur des règlements <sup>1</sup> en travaux compensatoires | 20,5               | 22,6               | 24,4               |
| Valeur des règlements <sup>1</sup> en jours d'emprisonnement | 4,2                | 3,9                | 2,7                |

1. La valeur des règlements inclut l'ensemble des règlements non pécuniaires du BIA, à l'exception de ceux liés aux jugements du procureur général du Canada.

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.

## **Les comptes débiteurs**

Les données qui suivent portent sur la valeur des créances recouvrables sous la responsabilité du BIA. Elles excluent notamment l'administration des comptes débiteurs pour le procureur général du Canada et la gestion des indemnités qui ne sont pas sous la responsabilité du BIA.

Ainsi, la première partie du tableau présente les comptes débiteurs assujettis au fonds général du Fonds consolidé du revenu, qui sont inclus dans les données financières du ministère de la Justice.

La deuxième partie présente ceux qui ne sont pas assujettis au fonds général du Fonds consolidé du revenu (FCR), mais qui sont sous la responsabilité du BIA. Ces données sont englobées dans les données financières de chaque bénéficiaire à qui le BIA distribue les sommes perçues. Ces bénéficiaires sont notamment le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels ou le Fonds de la sécurité routière ainsi que les autres poursuivants, tels que les ordres professionnels, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et l'Autorité des marchés financiers. Ces autres bénéficiaires ne relèvent pas du Ministère.

## Comptes débiteurs sous la responsabilité du BIA au 31 mars 2018

| TYPE DE CRÉANCES  | DÉBITEURS DE MOINS DE 50 K\$ ET DÉBITEURS DE PLUS DE 50 K\$ NON ASSUJETTIS À LA PPNRR |  | DÉBITEURS DE PLUS DE 50 K\$ ASSUJETTIS À LA PPNRR <sup>1</sup> (M\$) | TOTAL (M\$)              | PROVISIONS <sup>2</sup> (M\$) | TOTAL NET (M\$) |
|---|---|--|--|--------------------------|-------------------------------|-----------------|
|   | DOSSIERS ACTIFS (M\$)   | DOSSIERS FERMÉS ADMINISTRATIVEMENT (M\$) |  |                          |                               |                 |
| <b>COMPTES DÉBITEURS ASSUJETTIS AU FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU</b> |   |  |  |                          |                               |                 |
| Actes juridiques  | 46,7  | 2,3                                      | 7,2  | 56,2                     | 19,8                          | 36,4            |
| Code de la sécurité routière  | 29,5  | 0,7                                      | –  | 30,2                     | 7,9                           | 22,3            |
| Code criminel   | 33,4  | 0,2                                      | 4,4  | 38,0                     | 12,1                          | 25,9            |
| Diverses lois   | 117,7   | 6,7                                      | 282,1  | 406,5                    | 298,9                         | 107,6           |
| Aide aux victimes d'actes criminels   | 1,3   | 0,1                                      | 0,1  | 1,5                      | 0,6                           | 0,9             |
| Contribution pénale   | 4,6   | 0,1                                      | 1,0  | 5,7                      | 0,6                           | 5,1             |
| <b>Sous-total</b>   | <b>233,2</b>  | <b>10,1</b>                              | <b>294,8</b>   | <b>538,1</b>             | <b>339,9</b>                  | <b>198,2</b>    |
| Ajustements hors SGIPA  |   |  |  | (22,4)                   | 0                             | (22,4)          |
| <b>Sous-total après ajustements</b>   |   |  |  | <b>515,7</b>             | <b>339,9</b>                  | <b>175,8</b>    |
| <b>AUTRES BÉNÉFICIAIRES</b>   |   |  |  |                          |                               |                 |
| Actes juridiques  | 5,4   | 0,1                                      | –  | 5,5                      | s. o.                         | 5,5             |
| Code de la sécurité routière  | 4,6   | 0,1                                      | –  | 4,7                      | s. o.                         | 4,7             |
| Code criminel   | 50,7  | 0,1                                      | 0,2  | 51,0                     | s. o.                         | 51,0            |
| Diverses lois   | 86,9  | 4,5                                      | 18,8   | 110,2                    | s. o.                         | 110,2           |
| Aide aux victimes d'actes criminels   | –   | –  | –  | –                        | s. o.                         | –               |
| Contribution pénale   | –   | –  | –  | –                        | s. o.                         | –               |
| <b>Sous-total</b>   | <b>147,6</b>  | <b>4,8</b>                               | <b>19,0</b>  | <b>171,4</b>             | <b>s. o.</b>                  | <b>171,4</b>    |
| <b>Total FCR et autres bénéficiaires</b>  | <b>380,8</b>  | <b>14,9</b>                              | <b>313,8</b>   | <b>687,1<sup>3</sup></b> | <b>339,9</b>                  | <b>347,2</b>    |

1. Les débiteurs assujettis à la provision pour non-réalisation de revenus (PPNRR) représentent 32,2 M\$ en comptes débiteurs, qui sont fermés administrativement en date du 31 mars 2018.
2. Les provisions comprennent celles pour créances douteuses (66,1 M\$) et celles pour non-réalisation de revenus (PPNRR) (273,8 M\$), qui ont été calculées au 31 décembre 2017.
3. Le total comprend les sommes des comptes débiteurs assujettis au FCR (515,7 M\$) après ajustements et les sommes des comptes débiteurs des autres bénéficiaires (171,4 M\$).

Présenté dans les états financiers du Ministère, le total net des comptes débiteurs sous la responsabilité du BIA est de 175,8 M\$ au 31 mars 2018. Il était de 153,3 M\$ au 31 mars 2017.

## Le volume des activités

### Les infractions

#### Volume des activités relatives aux infractions

| ACTIVITÉ   | 2015-2016<br>(nombre) | 2016-2017<br>(nombre) | 2017-2018<br>(nombre)     | ÉCART<br>2016-2017<br>2017-2018<br>(nombre) | VARIATION<br>2016-2017<br>2017-2018<br>(%) |
|--|-----------------------|-----------------------|---------------------------|---|--|
| <b>Constats d'infraction reçus</b>                           | <b>306 009</b>        | <b>251 338</b>        | <b>216 914</b>            | <b>(34 424)</b>                             | <b>(13,7)</b>                              |
| - sur support papier   | 279 388               | 224 512               | 189 769                   | (34 743)                                    | (15,5)                                     |
| - sur support électronique                                   | 26 621                | 26 826                | 27 145                    | 319   | 1,2  |
| <b>Rapports d'infraction reçus</b>                           | <b>224 139</b>        | <b>305 670</b>        | <b>67 360</b>             | <b>(238 310)</b>                            | <b>(78,0)</b>                              |
| - sur support papier   | 53 171                | 50 851                | 46 452                    | (4 399)                                     | (8,7)                                      |
| - sur support électronique                                   | 170 968               | 254 819 <sup>1</sup>  | 20 908 <sup>2</sup>       | (233 911)                                   | (91,8)                                     |
| <b>Total des constats et rapports d'infraction reçus</b>     | <b>530 148</b>        | <b>557 008</b>        | <b>284 274</b>            | <b>(272 734)</b>                            | <b>(49,0)</b>                              |
| <b>Constats d'infraction délivrés par le BIA</b>             | <b>212 707</b>        | <b>301 621</b>        | <b>65 733<sup>1</sup></b> | <b>(235 888)</b>                            | <b>(78,2)</b>                              |
| <b>Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec</b> | <b>174 690</b>        | <b>185 248</b>        | <b>140 070</b>            | <b>(45 178)</b>                             | <b>(24,4)</b>                              |

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

2. De ce nombre, plus de 8 000 constats ont été délivrés pour des infractions constatées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

En 2017-2018, le BIA a reçu plus de 284 000 constats et rapports d'infraction, ce qui représente une baisse de 49% par rapport à leur nombre de l'année précédente. De plus, il a transféré à la Cour du Québec, pour jugement, environ 140 000 dossiers, comparativement à plus de 185 000 en 2016-2017. Cela représente une diminution de 24,4%.

Ces baisses sont principalement attribuables à une modification majeure du processus de traitement des dossiers à la suite d'un jugement de la Cour du Québec, prononcé en novembre 2016. En effet, le BIA doit maintenant analyser des compléments d'information, lesquels sont ajoutés aux dossiers des infractions qui ont été constatées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle aux feux rouges (radars photo). Pour concrétiser ce changement, le BIA a dû modifier certains processus administratifs et informatiques et ajouter de nouveaux mécanismes de contrôle de qualité. Le BIA a ainsi mis en place, en 2017-2018, les outils nécessaires à l'atteinte de la cible.

## Les jugements reçus

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

| CATÉGORIE                                    | 2015-2016<br>(nombre) | 2016-2017<br>(nombre) | 2017-2018<br>(nombre) | ÉCART<br>2016-2017<br>2017-2018<br>(nombre) | VARIATION<br>2016-2017<br>2017-2018<br>(%) |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---|--|
| <b>Pénal</b>                                 |                       |                       |                       |   |  |
| Provenant de la Cour du Québec               | 168 931               | 194 663               | 166 288               | (28 375)                                    | (14,6)                                     |
| Provenant des cours municipales <sup>1</sup> | 17 841                | 18 241                | 17 337                | (904)                                       | (5,0)                                      |
| <b>Sous-total – pénal</b>                    | <b>186 772</b>        | <b>212 904</b>        | <b>183 625</b>        | <b>(29 279)</b>                             | <b>(13,8)</b>                              |
| <b>Criminel</b>                              |                       |                       |                       |   |  |
| Provenant de la Cour du Québec               | 76 133                | 88 256                | 92 297                | 4 041                                       | 4,6  |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>262 905</b>        | <b>301 160</b>        | <b>275 922</b>        | <b>(25 238)</b>                             | <b>(8,4)</b>                               |

1. Il s'agit des jugements transférés au BIA pour exécution en vertu de l'entente-cadre convenue avec les cours municipales.

Pour l'exercice financier 2017-2018, en ce qui concerne les jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle, le BIA a reçu quelque 25 000 jugements de moins qu'en 2016-2017. Cela représente une diminution de 8,4 % par rapport aux résultats de l'exercice précédent.

Cette variation est notamment liée à la diminution du nombre de jugements rendus à la suite d'une infraction constatée par radar photo.

## Les jugements fermés

### Volume des jugements fermés<sup>1</sup>

| CATÉGORIE                                    | 2015-2016<br>(nombre) | 2016-2017<br>(nombre) | 2017-2018<br>(nombre) | ÉCART<br>2016-2017<br>2017-2018<br>(nombre) | VARIATION<br>2016-2017<br>2017-2018<br>(%) |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---|--|
| <b>Pénal</b>                                 |                       |                       |                       |   |  |
| Provenant de la Cour du Québec               | 165 064               | 180 882               | 160 520               | (20 362)                                    | (11,3)                                     |
| Provenant des cours municipales <sup>2</sup> | 16 854                | 16 771                | 16 664                | (107)                                       | (0,6)                                      |
| <b>Sous-total – pénal</b>                    | <b>181 918</b>        | <b>197 653</b>        | <b>177 184</b>        | <b>(20 469)</b>                             | <b>(10,4)</b>                              |
| <b>Criminel</b>                              |                       |                       |                       |   |  |
| Provenant de la Cour du Québec               | 46 737                | 52 801                | 62 987                | 10 186                                      | 19,3                                       |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>228 655</b>        | <b>250 454</b>        | <b>240 171</b>        | <b>(10 283)</b>                             | <b>(4,1)</b>                               |

1. Pour qu'un jugement soit considéré comme fermé, il doit avoir un solde nul ou avoir été fermé administrativement.

2. Il s'agit des jugements transférés au BIA pour exécution en vertu de l'entente-cadre convenue avec les cours municipales.

Le BIA a fermé quelque 10 000 jugements de moins en 2017-2018 qu'en 2016-2017, ce qui correspond à une baisse de 4,1%. Cet écart est attribuable à la baisse du nombre de jugements reçus en matière pénale durant l'année financière, pour lesquels le taux de fermeture est très élevé.

## Les services à la population

### Appels téléphoniques reçus et traités par le Centre contact clients et les bureaux régionaux

| ÉLÉMENT   | 2015-2016<br>(nombre) | 2016-2017<br>(nombre) | 2017-2018<br>(nombre) | ÉCART<br>2016-2017<br>2017-2018<br>(nombre) | VARIATION<br>2016-2017<br>2017-2018<br>(%) |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---|--|
| <b>Centre contact clients</b>                                   |                       |                       |                       |   |  |
| Appels reçus  | 256 032               | 285 152               | 251 018               | (34 134)                                    | (12,0)                                     |
| Appels traités  | 238 350               | 268 957               | 246 565               | (22 392)                                    | (8,3)                                      |
| Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus (%) | 93,1                  | 94,3                  | 98,2                  | s. o.                                       | 3,9  |
| Moyenne quotidienne d'appels traités                            | 965                   | 1 076                 | 1 002                 | (74)  | (6,9)                                      |
| <b>Bureaux régionaux</b>  |                       |                       |                       |   |  |
| Appels reçus  | 195 097               | 219 252               | 208 975               | (10 277)                                    | (4,7)                                      |
| Appels traités  | 171 520               | 185 804               | 178 870               | (6 934)                                     | (3,7)                                      |
| Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus (%) | 87,9                  | 84,7                  | 85,6                  | s. o.                                       | 0,9  |
| Moyenne quotidienne d'appels traités                            | 694                   | 743                   | 727                   | (16)  | (2,2)                                      |
| <b>Total</b>  |                       |                       |                       |   |  |
| Appels reçus  | 451 129               | 504 404               | 459 993               | <b>(44 411)</b>                             | <b>(8,8)</b>                               |
| Appels traités  | 409 870               | 454 761               | 425 435               | <b>(29 326)</b>                             | <b>(6,4)</b>                               |

En 2017-2018, le Centre contact clients et les bureaux régionaux ont répondu à près de 460 000 appels, comparativement à plus de 500 000 pour l'année financière 2016-2017. Cela représente un écart de quelque 44 400 appels, soit une baisse de 8,8%.

Ces résultats découlent de la diminution du nombre de constats d'infraction délivrés et du nombre de jugements reçus.

# LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU PLAN D'ACTION 2017-2018 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 2017-2018. 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 2017-2018 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  |              | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 |
|---|--------------|-----------|-----------|-----------|
| Pourcentage des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu <sup>1</sup> | CIBLE (%)    | 80        | 80        | 80        |
|   | RÉSULTAT (%) | 81,3      | 74,6      | 97,2      |

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

| INDICATEUR   |                  | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 |
|--|------------------|-----------|-----------|-----------|
| Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits à la SGIPA <sup>1</sup> | CIBLE (JOURS)    | 30        | 30        | 30        |
|  | RÉSULTAT (JOURS) | 28,7      | 36,8      | 6,6       |

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

Au cours de la dernière année, le BIA a répondu à 97,2% des appels en deux minutes ou moins. Cependant, le nombre d'appels reçus est passé d'environ 285 150 en 2016-2017 à 251 020 en 2017-2018, ce qui représente une diminution de 12%. Cette baisse est généralement attribuable à un nombre d'appels moins élevé pour les infractions signifiées au moyen d'appareils cinémomètres photographiques et de systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

Dans un délai moyen de 6,6 jours, le BIA a également traité environ 14 200 demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction, soit sensiblement le même nombre qu'en 2016-2017. Toutefois, il les a traitées beaucoup plus rapidement que l'an dernier, soit dans un délai moyen de 6,6 jours contre 36,8 jours pour 2016-2017, ce qui constitue une nette amélioration.

Ces bonnes performances s'expliquent notamment par l'ajout de préposés au centre d'appels, par l'optimisation du travail grâce à l'ajout d'un écran à l'ordinateur de chaque préposé et par le maintien de la formation continue.

Le Centre contact clients a aussi réalisé les activités suivantes :

- numérisation des quelque 36 791 courriels et télécopies reçus ;
- réponse aux correspondances reçues ;
- formation continue des préposés en vue d'assurer des services de qualité.

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

| INDICATEUR  |                     | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 |
|---|---------------------|-----------|-----------|-----------|
| Pourcentage des paiements effectués par Internet et par la réponse vocale interactive | <b>CIBLE (%)</b>    | 21        | 25        | 30        |
|   | <b>RÉSULTAT (%)</b> | 25,0      | 28,5      | 25,8      |

En 2017-2018, la clientèle du BIA a moins utilisé les services de paiement qu'il lui offre. En effet, le taux d'utilisation de ces services est passé de 28,5 % en 2016-2017 à 25,8 % en 2017-2018. Cette situation s'explique en grande partie par le retrait définitif, en décembre 2017, de la réponse vocale interactive offerte à la clientèle. Cette option a été remplacée par le paiement par carte de débit *Interac* en ligne.

## ORIENTATION 2

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

#### Axe 2.1 La performance du BIA

##### Objectif 2.1.1 Analyser les rapports d'infraction provenant des mandants et délivrer les constats dans les délais

| INDICATEUR   |                     | 2017-2018 |
|--|---------------------|-----------|
| Pourcentage des constats d'infraction délivrés par le BIA à l'intérieur d'un délai de 90 jours, à compter de la date de réception au BIA | <b>CIBLE (%)</b>    | 75        |
|  | <b>RÉSULTAT (%)</b> | 82,4      |

Par l'ajout de cet indicateur, le BIA donne suite à une recommandation du Vérificateur général du Québec (VGQ) en vue de mieux documenter sa performance par l'utilisation d'indicateurs pertinents. Entre autres, il pourra ainsi mieux évaluer les mesures qu'il a mises en place pour améliorer les délais.

Pour l'année 2017-2018, le BIA a délivré 82,4 % des constats d'infraction à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de leur réception. Le délai de traitement moyen pour l'ensemble des constats délivrés par le BIA est de 53 jours.

**Objectif 2.1.2**

Analyser, dans les délais, les constats d'infraction devant être transférés à la Cour du Québec pour obtenir un jugement

| INDICATEUR  |                     | 2017-2018 |
|---|---------------------|-----------|
| 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 signification | <b>CIBLE (%)</b>    | 70        |
|   | <b>RÉSULTAT (%)</b> | 57,4      |

Pour donner suite à l'arrêt Jordan de la Cour suprême, prononcé le 8 juillet 2016, le BIA a adapté cet indicateur pour mieux refléter, en 2017-2018, le délai qui s'écoule entre la signification du constat et le transfert du dossier à la Cour du Québec pour jugement.

Pour l'année 2017-2018, le BIA a transmis à la Cour du Québec 57,4 % des dossiers à l'intérieur du délai de 90 jours à compter de la date de leur signification. Le délai de traitement moyen des dossiers traités par le BIA est de 114 jours.

Ce résultat a été affecté par la modification de traitement des dossiers liés aux radars photo en 2017-2018 (voir p. 112). En effet, le BIA a dû verser des compléments d'information dans plus de 29 000 dossiers judiciairisés en attente d'ouverture à la cour pour une infraction à la sécurité routière. Ainsi, si on fait abstraction des données liées aux radars photo, le résultat serait de 72,4 %, et le délai moyen, de 92 jours. Le BIA a mis en place les outils nécessaires à l'atteinte de cette cible l'an prochain.

**Objectif 2.1.3**

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

| INDICATEUR  |                                 | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 |
|---|---------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé <sup>1</sup> a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception <sup>2</sup> au BIA | <b>CIBLE (%)</b>                | 85        | 85        | 85        |
|   | <b>RÉSULTAT (%)<sup>3</sup></b> | 86,5      | 85,3      | 84,7      |

1. Les résultats fixés correspondent aux jugements ayant eu un an d'âge et dont l'état est différent de l'état *Défaut de paiement*.

2. Date de fin de délai de paiement.

3. Le résultat des exercices précédents a été modifié pour tenir compte de la nouvelle méthode de calcul.

En 2017-2018, le BIA a réussi à assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence. Ainsi, il a exécuté environ 255 000 jugements sur les quelque 301 000 jugements qui ont atteint un an d'âge, soit 84,7 % d'entre eux. Comparativement à l'année précédente, cela représente une hausse de près de 30 000 jugements.

**Objectif 2.1.4**

Favoriser la réduction de l'inventaire des jugements pénaux à traiter

| INDICATEUR  |                     | 2017-2018 |
|---|---------------------|-----------|
| Pourcentage de réduction de l'inventaire des jugements pénaux <sup>1</sup> au 31 mars de l'année précédente | <b>CIBLE (%)</b>    | 3         |
|   | <b>RÉSULTAT (%)</b> | 0         |

1. Cet indicateur a été modifié et tient compte uniquement de l'inventaire des jugements pénaux à traiter.

En 2017-2018, le BIA n'a pas atteint son objectif de réduire de 3 % l'inventaire des jugements pénaux à traiter.

En effet, en décembre 2017, le BIA a mis à niveau son système informatique. Pour préserver la qualité des services à la clientèle et les droits des citoyens, il a alors prolongé de 90 jours ses délais administratifs, augmentant ainsi l'inventaire de 2,7 %. Pour cette raison, certains dossiers seront traités en 2018-2019.

Grâce à cette mesure temporaire, aucun de ces dossiers n'a fait l'objet d'un défaut de paiement.

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

| INDICATEUR  |          | 2016-2017 | 2017-2018 |
|---|----------|-----------|-----------|
| Rapport entre le nombre de jugements réglés et les ETC utilisés pour l'exécution des jugements <sup>1</sup> | CIBLE    | 3 000     | 3 000     |
|   | RÉSULTAT | 3 318     | 2 709     |

1. Un jugement est considéré comme réglé s'il a un solde nul ou si son dossier a été fermé administrativement.

Le BIA a réglé quelque 2 700 jugements par ETC en 2017-2018, ratant de peu sa cible de 3 000 jugements par ETC.

Différents facteurs peuvent expliquer ce résultat. Par exemple, le BIA a engagé 24 personnes au cours de 2017-2018 dans le cadre de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale. Par conséquent, sa productivité a baissé en raison :

- d'une part, du fait que les recrues ont besoin de plus de temps pour traiter un dossier ;
- d'autre part, du fait que les employés les plus expérimentés étaient libérés de leurs tâches pour former les recrues.

### Rapport entre les recettes totales et les ETC utilisés

Pour les recettes assujetties ou non au Fonds consolidé du revenu et les règlements non pécuniaires, le BIA présente les rapports :

- d'une part, entre les recettes et la rémunération versée à ses employés ;
- d'autre part, entre les recettes et les ETC utilisés.

Ces indicateurs lui assurent d'évaluer sa performance.

| INDICATEUR   |                      | 2015-2016 | 2016-2017 | 2017-2018 |
|--|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Rapport entre les recettes totales <sup>1,2</sup> et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations) | <b>CIBLE (\$)</b>    | 15,3      | 16        | 16        |
|  | <b>RÉSULTAT (\$)</b> | 18,04     | 17,84     | 14,22     |
| Rapport entre les recettes totales <sup>1,2</sup> et les ETC utilisés  | <b>CIBLE (\$)</b>    | 655 000   | 900 000   | 900 000   |
|  | <b>RÉSULTAT (\$)</b> | 864 314   | 870 802   | 688 234   |

1. Pour refléter la productivité de l'ensemble des activités du BIA, on a utilisé toutes les recettes pour ces indicateurs.

2. Les recettes pécuniaires encaissées pour le compte du procureur général du Canada sont dorénavant exclues.

En 2017-2018, pour chaque dollar investi en rémunération, le BIA a perçu 14,22\$. De plus, chaque ETC lui a rapporté 688 234\$ en recettes. Ces résultats sont en deçà des cibles fixées.

Cette situation est attribuable à une baisse importante des sommes perçues pour le Fonds de la sécurité routière en raison de la diminution du nombre de constats reçus pour des infractions constatées par les radars photo.

# ANNEXE | INDICATEURS DE LA *CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ* (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2017-2018

## 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)







RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT