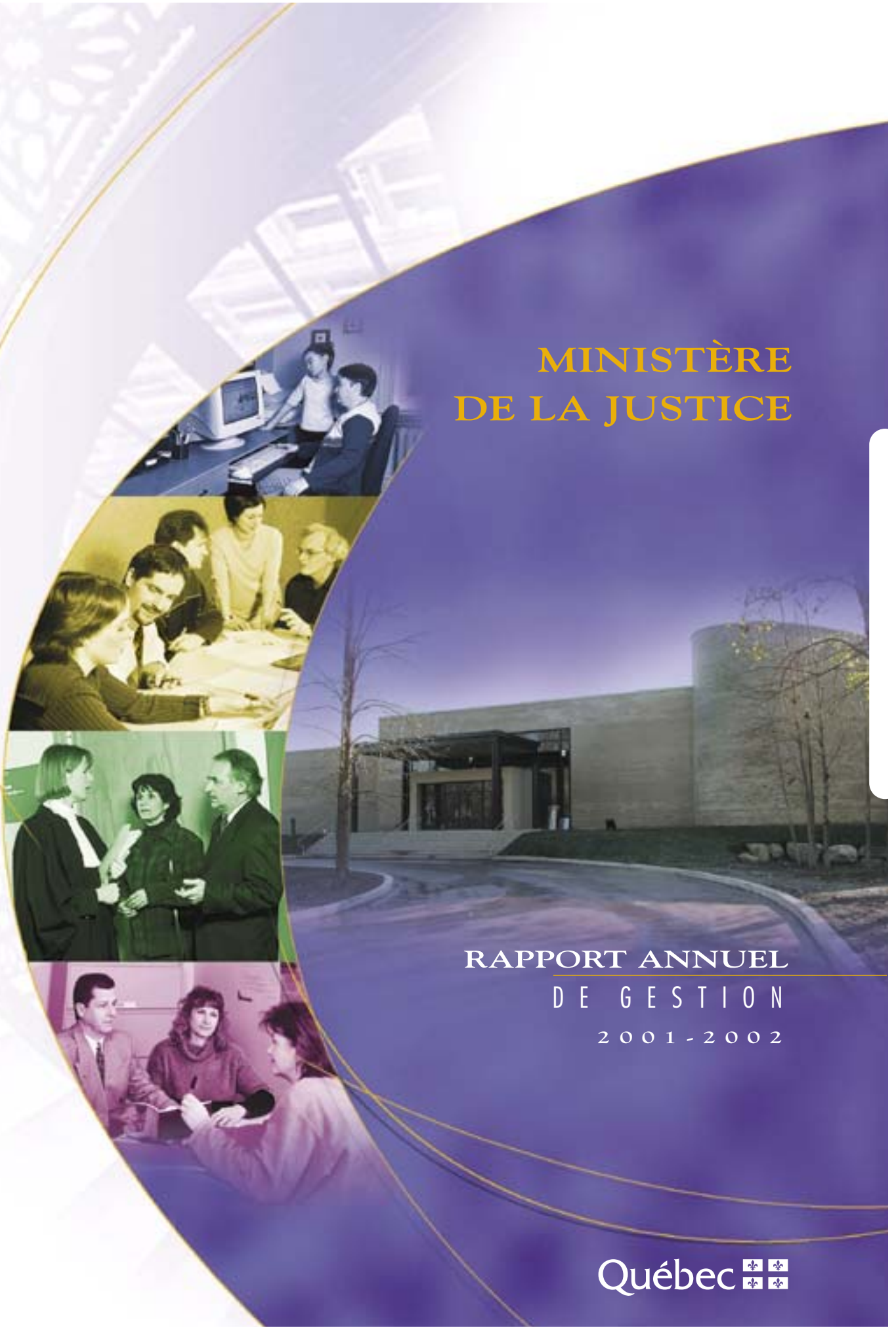


MINISTÈRE DE LA JUSTICE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2001-2002

Québec

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2001-2002

Justice Québec

Ce document a été rédigé
par le ministère de la Justice du Québec.

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

Conception graphique : Boum! Communication graphique inc.
Impression : Impresse inc.
ISBN : 2-550-39863-7
ISSN : 0715-9889

Note : En vue d'alléger la lecture du texte,
la forme masculine utilisée désigne
tant les hommes que les femmes.

L'édifice qui apparaît sur la couverture est le nouveau
Centre de services judiciaires Gouin.

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du gouvernement
Québec (Québec)

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice pour l'exercice 2001-2002. C'est la première fois que le Ministère présente son rapport annuel selon les modalités prescrites par la nouvelle Loi sur l'administration publique que l'Assemblée nationale adoptait en mai 2000. Cette loi reconnaît le rôle des parlementaires à l'égard de l'action gouvernementale et leur contribution à l'amélioration des services aux citoyens, en favorisant l'imputabilité de l'administration gouvernementale devant l'Assemblée nationale. Le Ministère est heureux de contribuer à sa façon à l'implantation du nouveau cadre de gestion de l'administration gouvernementale.

Ce document fait état notamment des résultats de l'exercice terminé le 31 mars 2002 pour l'ensemble des objectifs du Plan stratégique 2001-2004, de la Déclaration de services aux citoyens ainsi que du Plan annuel de gestion des dépenses de ce même exercice.

Il expose succinctement nombre de faits saillants d'intérêt public concernant l'administration de la justice au Québec. De plus, j'ai intégré dans une partie distincte du rapport la reddition de comptes du Bureau des infractions et amendes.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'assurance de ma considération distinguée.

Le ministre de la Justice, Procureur général
et ministre responsable de l'application
des lois professionnelles,

Paul Bégin

Sainte-Foy, le 16 septembre 2002

Monsieur Paul Bégin
Ministre de la Justice, Procureur général
et ministre responsable de l'application des lois professionnelles
1200, route de l'Église
Sainte-Foy (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice pour l'exercice 2001-2002.

Vous remarquerez que ce rapport est conforme au chapitre II, section V, de la Loi sur l'administration publique sanctionnée le 30 mai 2000. Il comprend deux parties distinctes; la première est la reddition de comptes de l'ensemble du Ministère et la seconde intègre le rapport du Bureau des infractions et amendes, ce dernier fait état des résultats du Plan d'action annuel 2001-2002 et de la Convention de performance et d'imputabilité.

En préambule, le Conseil de direction atteste la fiabilité du rapport sur lequel la Direction de la vérification interne et du traitement des plaintes exprime une opinion. La première partie du rapport est divisée en cinq sections auxquelles s'ajoutent cinq annexes. La première section regroupe les éléments de présentation du Ministère, notamment sa mission et un bref rappel des documents publics présentant les objectifs poursuivis par celui-ci. Ces objectifs sont ceux du Plan stratégique 2001-2004 et de la Déclaration de services aux citoyens. Dans une seconde section, le rapport fait état des résultats atteints le 31 mars 2002 en mettant en contexte les résultats et, le cas échéant, en indiquant des actions prioritaires à réaliser en 2002-2003 pour mieux garantir l'atteinte des objectifs. Une troisième section présente les faits saillants et les résultats reliés à la gestion des ressources; une quatrième, les faits saillants reliés à la mission. Dans une dernière section, nous avons indiqué les résultats obtenus par le Ministère relativement à l'application des exigences législatives dont nous devons rendre compte dans le cadre du rapport annuel.

Je vous prie de croire, Monsieur le Ministre, à l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre de la Justice et sous-procureur général,

Michel Bouchard

Sainte-Foy, le 16 septembre 2002

LA DÉCLARATION DU CONSEIL DE DIRECTION DU MINISTÈRE ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les résultats et les renseignements contenus dans le rapport annuel 2001-2002 relèvent de la responsabilité du sous-ministre et sous-procureur général ainsi que de tous les membres du conseil de direction du Ministère. Nous nous sommes donc assurés de la fiabilité de l'information qui y est contenue et des contrôles afférents.

À notre connaissance, nous déclarons que le rapport annuel 2001-2002 présente

- la mission, les champs d'intervention et les orientations stratégiques du Ministère;
- les objectifs du Plan stratégique 2001-2004, de la Déclaration de services aux citoyens, du Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002;
- de l'information fiable et une image fidèle des résultats atteints en regard des objectifs énumérés précédemment.

Afin de nous assurer de l'atteinte des objectifs ministériels et de la fiabilité des résultats et des renseignements, nous avons maintenu, en collaboration avec l'ensemble des gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et d'information tout au cours de l'exercice. À cet égard, nous disposons d'un plan stratégique, de plans d'actions, d'engagements ministériels de services aux citoyens, de différents mécanismes de suivi et de contrôle des activités ministérielles. Nous assurons le suivi de ces divers outils de gestion dans le cadre du conseil de direction du Ministère qui constitue le principal mécanisme de coordination de l'action ministérielle. Différents comités ministériels, dont notamment un comité de vérification, sont également en place pour suivre et orienter les opérations.

Par ailleurs, le Ministère est assujetti à la Loi sur le vérificateur général. La portée des travaux du Vérificateur général peut comprendre, dans la mesure où il le juge à propos, la vérification financière, la vérification de la conformité des opérations aux lois, aux règlements, aux énoncés de politiques et aux directives ainsi que la vérification d'optimisation des ressources.

La Direction de la vérification interne et du traitement des plaintes (DVITP) s'est assurée du caractère plausible des résultats et des renseignements, et a produit un rapport de validation.

LE CONSEIL DE DIRECTION DU MINISTÈRE

M^e^ Michel Bouchard

Sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général

M^e^ Louis Borgeat

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

M^e^ André Brochu

Sous-ministre associé à la Direction générale
de la planification et de la coordination
des activités ministérielles

M^e^ Mario Bilodeau

Sous-ministre associé à la Direction générale
des poursuites publiques

M^me^ Annette Plante

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

M^e^ Louise Roy

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

M^e^ Pierre Legendre

Directeur du Bureau du sous-ministre

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Monsieur le Sous-ministre,

Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons effectué l'examen des résultats et des renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion 2001-2002 du Ministère pour l'exercice terminé le 31 mars 2002. Notre examen n'a pas porté sur les tableaux VI et VIII relativement aux revenus et dépenses des fonds spéciaux.

La responsabilité de la fiabilité de l'information contenue au rapport annuel incombe à la haute direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats, des explications et des renseignements fournis, ainsi que la cohérence de l'information en nous basant sur le travail que nous avons accompli au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calcul et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par les directions générales. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à analyser les systèmes de contrôle interne ni à vérifier par sondage l'exactitude des résultats.

Par ailleurs, soulignons que les travaux de vérification effectués au fil des ans nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des activités réalisées au sein du Ministère. D'autres mandats de vérification exécutés cette année nous ont permis d'examiner de façon plus complète certains résultats présentés au rapport annuel 2001-2002.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la Vérification interne
et du traitement des plaintes,

Richard Gobeil, CA

Sainte-Foy, le 16 septembre 2002

ACRONYMES ET DÉFINITIONS UTILES POUR LA COMPRÉHENSION DU TEXTE

AZIMUT	Système de repérage Internet dans les banques de données de SOQUIJ
BAVAC	Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels
BIA	Bureau des infractions et amendes
BSM	Bureau du sous-ministre
CARRA	Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CJA	Conseil de la justice administrative
CMOT	Comité ministériel sur l'organisation du travail
CSJ	Commission des services juridiques
DC	Direction des communications
DGAJL	Direction générale des affaires juridiques et législatives
DGSG	Direction générale des services de gestion
DGSJ	Direction générale des services de justice
DGPCAM	Direction générale de la planification et de la coordination des activités ministérielles
DGPP	Direction générale des poursuites publiques
DRDPRM	Direction du registre des droits personnels et réels mobiliers
DRI	Direction des ressources informationnelles
DVITP	Direction de la vérification interne et du traitement des plaintes
ETC	Équivalent à temps complet
FARC	Fonds d'aide aux recours collectifs
FAVAC	Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels
FDR	Fonds des registres
ICPG	Infrastructure à clés publiques gouvernementale
K$	Kilodollar (1 000 $)
L.C.	Lois du Canada
L.Q.	Lois du Québec
L.R.Q.	Lois refondues du Québec
M$	Mégadollar (1 000 000 $)
MRN	Ministère des Ressources naturelles
MSP	Ministère de la Sécurité publique
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
OPQ	Office des professions du Québec
RDPRM	Registre des droits personnels et réels mobiliers
SAGIP	Système automatisé de gestion des informations sur le personnel
SGIPA	Système de gestion des infractions et de perception des amendes
SIIJ	Système intégré d'information de justice
SIQ	Société immobilière du Québec
SOQUIJ	Société québécoise d'information juridique
SQ	Sûreté du Québec
SYGBEC	Système de gestion budgétaire et comptable
TAQ	Tribunal administratif du Québec

LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I	Nombre d'employés par catégorie d'emploi et sexe au 31 mars 2002 (p. 60)
Tableau II	Effectif autorisé pour l'exercice 2001-2002 en ETC (p. 62)
Tableau III	Répartition des budgets alloués au Ministère au 1er avril 2001 (p. 63)
Tableau IV	Répartition des dépenses et des budgets alloués pour la fonction de gestion du Ministère (p. 64)
Tableau V	Évolution des dépenses (p. 64)
Tableau VI	Évolution des dépenses réelles des fonds spéciaux (p. 64)
Tableau VII	Répartition des revenus comptabilisés au Fonds consolidé (p. 65)
Tableau VIII	Évolution des revenus réels des fonds spéciaux (p. 66)
Tableau IX	Bilan concernant le traitement des dossiers d'accès à l'information (p. 83)
Tableau X	Partage des produits de la criminalité (p. 96)

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Comparaison avec la fonction publique (p. 61)
Figure 2	Personnes ayant moins de 35 ans (p. 61)
Figure 3	Évolution des dépenses (p. 63)
Figure 4	Évolution des revenus par grande catégorie (p. 66)
Figure 5	Demandes d'accès à l'information (p. 83)

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1

PARTIE I LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Section 1 La présentation générale du Ministère

1. Le Ministère : sa mission, sa clientèle et ses partenaires 15
2. L'organisation administrative du Ministère 16
3. Le rappel des contenus stratégiques 20
   3.1 Le Plan stratégique 2001-2004 20
   3.2 La Déclaration de services aux citoyens 20
   3.3 La Convention de performance et d'imputabilité du Bureau des infractions et amendes et le Plan d'action 2001-2002 21
   3.4 Le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002 21

Section 2 La présentation des résultats 2001-2002

Sous-section 1 Liés aux objectifs du Plan stratégique 2001-2004 25

Orientation 1: Recentrer l'administration de la justice en fonction des préoccupations et des besoins des citoyens 25

Orientation 2: Une organisation moderne misant sur un personnel mobilisé et compétent 37

Orientation 3: Penser de façon prospective la justice au Québec 45

Sous-section 2 Liés aux objectifs de la Déclaration de services aux citoyens 47

Section 3 Les réalisations liées à la gestion des ressources 2001-2002

Sous-section 1 Les faits saillants 57

1. Le développement des personnes à la gestion axée sur les résultats 57
2. La création de la Direction générale de la planification et de la coordination des activités ministérielles 57
3. La gestion des ressources informationnelles 57
4. La création d'une agence, le Bureau des infractions et amendes 58
5. La planification de la main-d'œuvre (le programme de relève) 58
6. Le projet de conversion du mode d'enregistrement des débats judiciaires 59

Sous-section 2 Le plan des ressources et les activités de communication 60

1. Le personnel du Ministère 60
2. Les ressources financières 62
3. Les ressources informationnelles 66
4. Les activités de communication 67

Section 4 Les réalisations liées à la mission en 2001-2002

Sous-section 1 Les faits saillants 71

1. La fonction d'administrateur de la Justice 71
2. La fonction de registraire 72
3. La fonction de procureur général 72
4. La fonction de jurisconsulte 75

SECTION 4 (SUITE)

Sous-section 2 Le rayonnement du Ministère sur le plan international **77**

1. Une mission en France 77
2. Le registre international des garanties sur l'équipement aéronautique 77
3. Le colloque avec le Barreau sur la mondialisation 78
4. La participation à la réunion des ministres de la Justice des Amériques 78
5. La participation à différents forums internationaux 78

Section 5 Les réalisations liées aux autres exigences législatives

Sous-section 1 La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels **83**

1. L'accès aux documents des organismes publics 83
2. La protection des renseignements personnels 84
3. Les priorités d'action pour 2002-2003 84

Sous-section 2 L'application de la politique relative à la Charte de la langue française **85**

Sous-section 3 L'application du programme d'accès à l'égalité et du plan d'embauche pour les personnes handicapées, ainsi que les cibles d'embauche des diverses composantes de la société québécoise **85**

ANNEXES

Annexe I Les organismes sous la responsabilité du ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles 89

Annexe II Les listes des lois appliquées par le ministre de la Justice et Procureur général et des règlements édictés en vertu de ces lois 91

A. Les lois entièrement appliquées par le ministre de la Justice et Procureur général et les règlements édictés en vertu de ces lois 91

B. Les lois dont une partie seulement est appliquée par le ministre de la Justice et Procureur général et les règlements édictés en vertu de ces parties de loi 94

Annexe III Les lois appliquées par le ministre responsable des lois professionnelles 95

Annexe IV Les ententes administratives ou autres conclues en vertu de l'article 67 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 96

Annexe V Le partage des produits de la criminalité 96

Annexe VI La liste des palais de justice et points de service 97

Les artisans du rapport annuel de gestion 2001-2002 98

PARTIE 2

LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

Le rapport annuel de gestion 2001-2002 du Bureau des infractions et amendes

SECTION 1

LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU MINISTÈRE

SECTION 1

LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU MINISTÈRE

1. LE MINISTÈRE : SA MISSION, SA CLIENTÈLE ET SES PARTENAIRES

SA MISSION

Le Ministère a pour mission de faire connaître et reconnaître les droits des citoyens, de favoriser l'exercice de ces droits ainsi que de veiller à l'élaboration et au respect des lois.

En sa qualité d'administrateur de la justice, le Ministère assure l'accès à un système judiciaire de qualité et apporte son soutien à l'ensemble de la magistrature. Il conseille le gouvernement sur la légalité de ses actions; l'appuie dans la préparation des lois et des règlements; soutient le ministre de la Justice dans son rôle de Procureur général en matière civile et pénale. Enfin, le Ministère assure l'enregistrement et la conservation des documents qui lui sont confiés ainsi que la publicité des droits personnels et réels mobiliers.

SA CLIENTÈLE

La clientèle du Ministère est diverse et multiple : les citoyens qui désirent connaître, faire reconnaître, rendre publics et pleinement effectifs leurs droits; ceux interpellés par le processus judiciaire; les personnes ayant besoin de protection ou victimes d'abus sexuels, de violence ou d'autres actes criminels; celles appelées à titre de témoin ou de juré.

En outre, le Ministère joue auprès des autres ministères les rôles de conseiller juridique, de légiste, de plaideur et de notaire. Il répond aux besoins des membres de la magistrature puisqu'il se charge de l'administration des différentes cours de justice composant l'appareil judiciaire du Québec ainsi que de certains tribunaux spécialisés, tout en leur offrant son soutien. Par son Service des enregistrements officiels, il satisfait aux demandes du gouvernement relatives à l'enregistrement et à la conservation de documents particuliers.

SES PARTENAIRES

Pour s'acquitter de sa mission, le Ministère s'allie à des partenaires, tels la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ) qui a la responsabilité de la diffusion des décisions des tribunaux, l'Éditeur officiel qui diffuse les lois et les règlements, le Barreau du Québec avec qui il a collaboré à la création d'Éducaloi, un organisme d'information et de vulgarisation juridique, la Chambre des notaires du Québec et la Chambre des huissiers du Québec.

Le Ministère s'associe également à des organismes tels que S.O.S. violence conjugale, un service d'écoute et de référence destiné aux personnes victimes de violence conjugale, l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes, vouée à la défense des droits et des intérêts des victimes d'actes criminels, les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), qui visent le réconfort, le soutien moral, l'information et l'accompagnement des victimes dans leurs démarches ainsi que leur orientation vers les ressources appropriées.

Une étroite collaboration a aussi été instaurée avec d'autres ministères et organismes, notamment le ministère de l'Éducation et Éducaloi, pour l'information des jeunes au sujet des institutions de la justice; les ministères de la Santé et des Services sociaux (MSSS), de la Famille et de l'Enfance, de la Sécurité publique (MSP) et de l'Éducation (MEQ), pour le développement d'une entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique; les ministères de la Sécurité publique et de l'Éducation, pour l'application du cadre de référence sur la présence policière dans les établissements scolaires.

2. L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE DU MINISTÈRE

Sur le plan administratif, le Ministère est placé sous la responsabilité du sous-ministre, Me Michel Bouchard, qui est d'office sous-procureur général et qui veille à la réalisation de la mission et des orientations du Ministère.

Le sous-ministre préside le conseil de direction du Ministère. Il assure l'harmonie des relations avec la magistrature, le Barreau, la Chambre des notaires, la Chambre des huissiers et les organismes relevant du ministre de la Justice. Il assume aussi la responsabilité des relations avec d'autres organismes gouvernementaux québécois, canadiens ou étrangers, et divers organismes représentatifs des milieux d'intervention apparentés à la mission du Ministère.

Trois unités administratives relèvent directement de l'autorité du sous-ministre : le Bureau du sous-ministre (BSM), la Direction de la vérification interne et du traitement des plaintes (DVITP), la Direction des communications (DC).

Le BSM a comme rôle de seconder le sous-ministre, de façon immédiate, dans l'exercice de ses fonctions et dans ses activités quotidiennes. Il répond du suivi de l'ensemble des activités ministérielles, dont notamment l'administration de la justice civile et pénale, les avis demandés au ministre de la Justice à titre de jurisconsulte du gouvernement, les dossiers législatifs, la mise en application des lois qui sont du ressort du Ministère; le BSM assume de plus la responsabilité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

La DVITP fournit à la haute direction des conseils, des avis et des recommandations qui contribuent à améliorer la qualité des activités réalisées par le Ministère. De plus, elle coordonne le traitement et le suivi des plaintes reçues de la part des citoyens.

La DC conseille le Ministère dans ses communications internes et externes. À ce titre, elle met au point des stratégies de communication et voit à leur réalisation, par le biais de communiqués, de discours, de dépliants, de sites Web et intranet, de journal interne, d'activités de représentation, de renseignements publics et de participation à des expositions, colloques et congrès.

Pour accomplir l'ensemble de ses mandats, le sous-ministre est assisté de sous-ministres associés à la tête des directions générales suivantes (voir organigramme page 19) :

Me Louis Borgeat	Direction générale des affaires juridiques et législatives
Me André Brochu	Direction générale de la planification et de la coordination des activités ministérielles
Me Mario Bilodeau	Direction générale des poursuites publiques
Mme Annette Plante	Direction générale des services de gestion
Me Louise Roy	Direction générale des services de justice

LA DIRECTION GÉNÉRALE DES AFFAIRES JURIDIQUES ET LÉGISLATIVES (DGAJL)

C'est par le biais de la DGAJL que le Ministère réalise son mandat de jurisconsulte du gouvernement. Ainsi, la Direction générale donne des avis sur les contrats auxquels est partie l'administration gouvernementale ainsi que sur les droits et les obligations des différents ministères au regard de leur loi constitutive, des lois qu'ils sont chargés d'administrer et, de façon générale, des lois qui s'appliquent à eux.

À titre de jurisconsulte, cette direction générale endosse aussi des responsabilités importantes dans la préparation des lois et des règlements. Non seulement élabore-t-elle les projets de lois et les règlements portant sur les matières qui relèvent de la responsabilité du Ministère, mais c'est à elle également que revient le rôle de conseiller le gouvernement dans la rédaction des textes législatifs et réglementaires proposés par les autres ministères.

Par ailleurs, la Direction générale assume la fonction de Procureur général en matière civile. À ce titre, elle agit en demande ou en défense dans tous les cas où le gouvernement, ses ministères et ses organismes sont concernés.

De plus, elle gère les ententes internationales et les conventions en matière d'entraide judiciaire, d'exécution réciproque des pensions alimentaires et d'enlèvement international d'enfants.

La DGAJL comprend, outre le sous-ministre associé, deux directeurs généraux associés et un directeur général adjoint, quinze Directions d'affaires juridiques au sein des ministères, trois directions de contentieux, la Direction du droit administratif, la Direction du droit autochtone et constitutionnel, la Direction de la recherche et de la législation ministérielle, la Direction de la législation gouvernementale et la Direction des services professionnels.

LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA PLANIFICATION ET DE LA COORDINATION DES ACTIVITÉS MINISTÉRIELLES (DGPCAM)

La DGPCAM oriente et harmonise l'ensemble des activités associées à la veille et à la planification stratégique ainsi qu'à la reddition de comptes du Ministère. Elle coordonne les dossiers ministériels dont celui des relations avec les communautés autochtones. En outre, elle apporte sa collaboration à la coordination de l'ensemble des activités reliées au plan d'implantation de la modernisation de la gestion publique. De plus, cette direction générale conseille et soutient le Ministère en matière d'affaires interministérielles, gouvernementales, intergouvernementales et internationales.

Le sous-ministre associé à la DGPCAM, à titre de sous-registraire, assure également la fonction de registraire du Québec et les autres tâches connexes dont, entre autres, la garde du grand sceau et la nomination des commissaires à l'assermentation.

Cette direction générale est composée de la Direction de la planification, de la Direction de la coordination et du Service des enregistrements officiels.

LA DIRECTION GÉNÉRALE DES POURSUITES PUBLIQUES (DGPP)

La DGPP se charge des poursuites dans les cas d'infractions au Code criminel, à d'autres lois fédérales et à presque toutes les lois du Québec. De plus, elle conseille les corps policiers chargés de l'application des lois du Québec.

Pour concrétiser cette mission, la Direction générale compte sur six bureaux spécialisés, soit le Bureau des affaires criminelles, le Bureau des affaires pénales, le Bureau du droit de la jeunesse et des victimes auquel est rattaché le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC), le Bureau de lutte aux produits de la criminalité, le Bureau de lutte au crime organisé, le Bureau de service-conseil. Toutefois, c'est sur le réseau des substituts du Procureur général répartis sur l'ensemble du territoire québécois que la Direction générale s'appuie pour assurer une présence auprès de tous les citoyens.

LA DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE GESTION (DGSG)

La DGSG oriente et harmonise l'allocation et l'utilisation des ressources humaines, budgétaires, matérielles et informationnelles au Ministère. Elle conseille et soutient ce dernier en ce qui a trait à la gestion financière et au budget des organismes relevant du ministre de la Justice, soit la Commission des services juridiques (CSJ), le Tribunal administratif du Québec (TAQ), le Conseil de la justice administrative (CJA), l'Office des professions du Québec (OPQ), le Fonds d'aide aux recours collectifs (FARC), SOQUIJ.

Dans le cadre du mandat confié au BIA, la Direction générale assure le traitement approprié des constats d'infraction aux lois du Québec et procède à l'encaissement des amendes et des frais de jugement.

Enfin, la Direction générale conseille et soutient le ministre pour ce qui est de l'application et de la mise à jour de la loi et des règlements sur l'aide juridique. L'administration du régime d'aide juridique est, par ailleurs, confiée à la CSJ.

La Direction générale comprend la Direction des ressources humaines, budgétaires et matérielles, la Direction des ressources informationnelles (DRI) et le BIA.

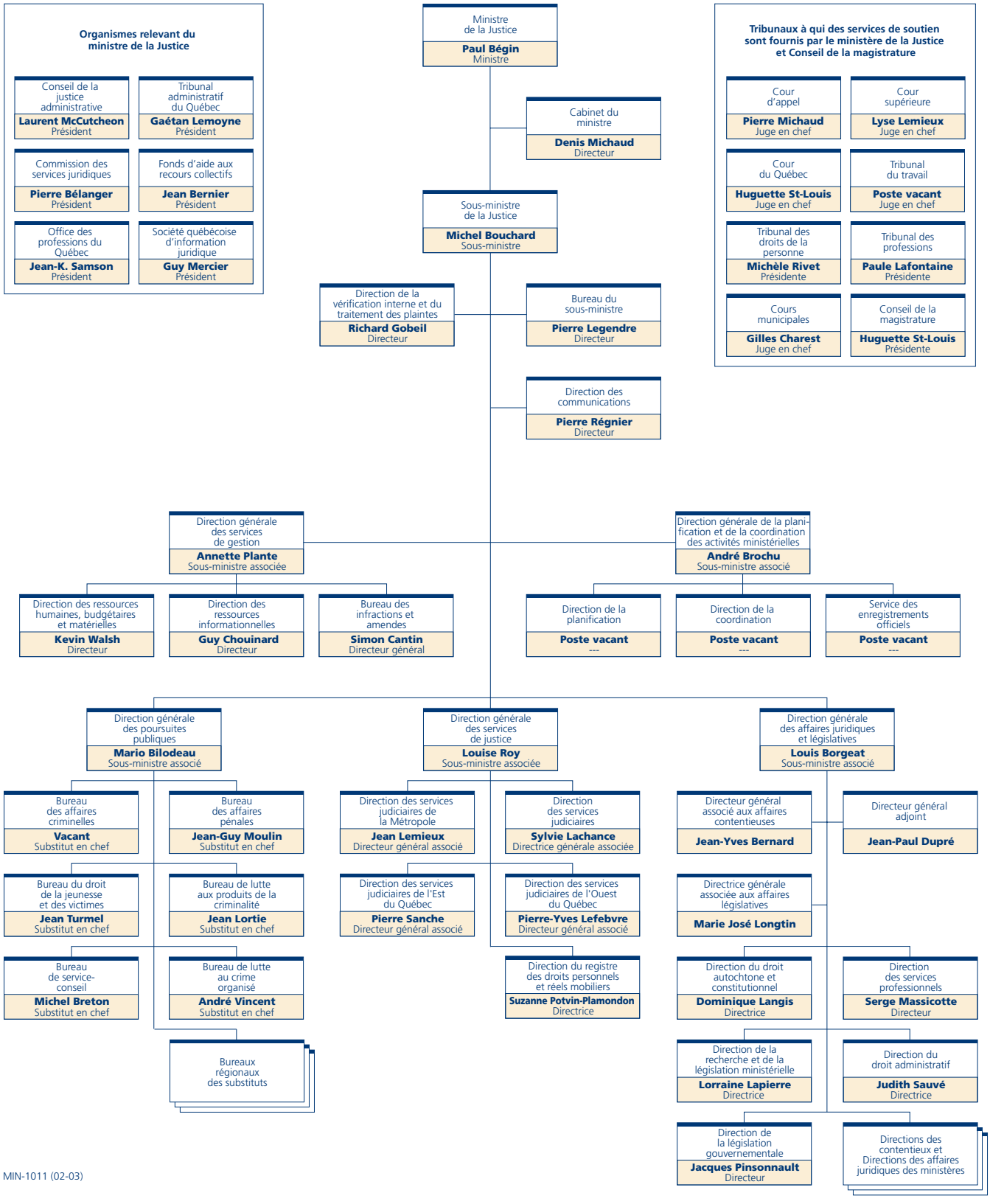
LA DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE JUSTICE (DGSJ)

La DGSJ administre les ressources nécessaires au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires. Elle répond du plein accomplissement des activités destinées à rendre publics et pleinement effectifs les droits et les institutions juridiques liés au mariage civil, aux droits mobiliers, à l'immatriculation des entreprises et des sociétés, au dépôt volontaire et à la faillite. Elle met au point et fournit à la population les services prescrits par le législateur, tout en apportant son soutien au pouvoir judiciaire dans le respect de son indépendance.

La DGSJ regroupe la Direction des services judiciaires, la Direction du registre des droits personnels et réels mobiliers (DRDPRM) et gestionnaire du Fonds des registres (FDR), la Direction des services judiciaires de l'Est du Québec, la Direction des services judiciaires de l'Ouest du Québec, la Direction des services judiciaires de la Métropole. De plus, 18 directions régionales offrent des services aux citoyens dans 59 différents points de service dont 38 palais de justice. Le lecteur trouvera en annexe VI, la liste de ces palais ou points de service avec la localité où ils sont situés et leur numéro de téléphone.

La Direction des services judiciaires est une unité de soutien formée de la Direction du soutien aux activités judiciaires et de la Direction du soutien à l'administration. Elle coordonne le service aux cours municipales et le greffe pénal central.

ORGANIGRAMME



MIN-1011 (02-03)

3. LE RAPPEL DES CONTENUS STRATÉGIQUES

Dans la foulée du nouveau cadre de gestion de l'administration gouvernementale axé sur l'atteinte de résultats, le ministre de la Justice et Procureur général, M. Paul Bégin, déposait des engagements publics à l'Assemblée nationale au printemps 2001. Ces engagements, traduits en objectifs annuels 2001-2002 ou pluriannuels 2001-2004, sont énoncés dans les documents publics suivants :

- le Plan stratégique 2001-2004;
- la Déclaration de services aux citoyens;
- la Convention de performance et d'imputabilité du BIA et le Plan d'action 2001-2002;
- le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002 présentant les choix effectués dans l'allocation des ressources et les actions envisagées pour l'atteinte des objectifs.

Le lecteur trouvera, dans la section II, le rappel des orientations, des axes d'intervention, des objectifs et des cibles du Ministère ainsi que la présentation des résultats du 31 mars 2002. Voici une brève description de ces documents publics.

3.1 LE PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004

Le Plan stratégique couvre la période 2001-2004. Il comprend quatre sections. La première présente la mission du Ministère, ses créneaux d'activités, ses leviers d'intervention, sa clientèle et ses partenaires. La deuxième brosse un état de la situation générale permettant d'apprécier les réalisations majeures du Ministère et l'évolution de ses grands dossiers, notamment les nouvelles façons de rendre la justice et la modernisation de son administration. Les contextes interne et externe de même que les enjeux qui en découlent sont traités dans la section III. Enfin, la quatrième section dégage les choix stratégiques du Ministère traduits sous forme d'orientations, d'axes, d'objectifs et de cibles.

Le Ministère poursuit trois grandes orientations stratégiques au regard des citoyens, de son organisation, de son personnel et de sa façon de penser la justice de demain. Au centre de celles-ci se trouve la préoccupation première qui l'a inspiré dans ses choix stratégiques, soit l'accroissement de la confiance de la population envers l'institution de la justice. Le Ministère a voulu des orientations qui sous-tendent la qualité des services aux citoyens, entre autres relativement aux personnes victimes de violence, aux autochtones et aux jeunes, en les plaçant au cœur des services de justice.

Les trois orientations retenues sont :

- recentrer l'administration de la justice en fonction des préoccupations et des besoins des citoyens;
- promouvoir une organisation moderne misant sur un personnel motivé et compétent;
- penser de façon prospective la justice au Québec.

Le lecteur pourra trouver le texte du Plan stratégique dans le site du Ministère à l'adresse suivante : **www.justice.gouv.qc.ca**. Il peut également se procurer une copie imprimée en communiquant sans frais au 1 866 536-5140 ou, pour un appel local, au (418) 643-5140.

3.2 LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le 12 avril 2001, le ministre de la Justice et Procureur général, M. Paul Bégin, rendait publique la Déclaration de services aux citoyens. Expression de la volonté du gouvernement de mieux servir la population, cette déclaration vient circonscrire les objectifs poursuivis par le Ministère et traduit le stimulant défi de répondre plus adéquatement aux besoins des citoyens. Ce défi est d'ailleurs au cœur même des engagements stratégiques de l'exercice 2001-2002.

Le lecteur prendra connaissance du texte de la Déclaration de services aux citoyens dans le site du Ministère **(www.justice.gouv.qc.ca)** de même que dans tous les palais de justice et points de service du Ministère sur le territoire du Québec. Il peut également obtenir un exemplaire par la poste en communiquant sans frais au 1 866 536-5140 ou encore s'adresser à l'un des palais de justice ou point de service du Ministère dont le nom, la localité et le téléphone apparaissent en annexe VI du présent rapport.

3.3 LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ DU BIA ET LE PLAN D'ACTION 2001-2002

En vertu de la Loi sur l'administration publique, le ministre de la Justice a signé une Convention de performance et d'imputabilité visant la création d'une agence nommée BIA. Le sous-ministre de la Justice ainsi que la sous-ministre associée aux services de gestion sont également parties prenantes à cette convention.

La Convention présente d'abord la mission du BIA, la vision qu'il se donne comme organisation, ses buts, ses activités et les valeurs qu'il privilégie. Elle décrit ensuite la clientèle desservie ainsi que les services offerts et définit le partage des responsabilités entre les dirigeants. Elle fait état des indicateurs retenus et des moyens de reddition de comptes du BIA.

Le lecteur trouvera à la partie II de ce rapport la reddition de comptes 2001-2002 du BIA, soit les résultats atteints pour chacun des objectifs de son Plan d'action pour cet exercice. De plus, il pourra lire dans le site du BIA à l'adresse **www.amendes.qc.ca** le texte de la Convention et du Plan d'action 2001-2002.

3.4 LE PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2001-2002

Le président du Conseil du trésor a déposé à l'Assemblée nationale, à la fin du mois de mars 2001, le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002 du Ministère présenté dans le volume III du Budget de dépenses 2001-2002 du gouvernement. Ce plan, pour le Ministère, exposait les priorités d'action dans l'allocation de ses ressources budgétaires. Le Ministère s'engageait à orienter ses efforts vers l'amélioration de ses services en ayant en outre mis l'accent sur leur modernisation par l'introduction des nouvelles technologies.

Le Plan inclut les orientations, les axes, les objectifs tels qu'on les retrouve dans son Plan stratégique, de même que les actions déterminantes. Les résultats que le Ministère a atteints en relation avec ses objectifs sont présentés dans la section II ci-après.

Finalement, le Ministère indiquait ses priorités en matière de revue de programmes, de budget et de fonds spéciaux. Le lecteur trouvera, à la section III, le compte rendu de l'utilisation des ressources financières pour l'ensemble de l'exercice 2001-2002. Il peut également consulter le Plan annuel de gestion des dépenses du Ministère à l'adresse suivante :
www.tresor.gouv.qc.ca/budget/pdf2001/volume3/volume-3-francais.pdf

SECTION 2

LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 2001-2002

SECTION 2

LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 2001-2002

Sous-section 1
Liés aux objectifs du Plan stratégique 2001-2004

ORIENTATION 1

RECENTRER L'ADMINISTRATION DE LA JUSTICE EN FONCTION DES PRÉOCCUPATIONS ET DES BESOINS DES CITOYENS

AXE 1-1 La simplification et l'allégement de la procédure judiciaire

OBJECTIF 1,11

Alléger et simplifier la procédure civile en procédant à la révision du Code de procédure civile afin de rendre la justice plus accessible à la population et moins coûteuse en temps et en énergie.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Déposer un projet de loi favorisant l'accès à la justice en matière de recouvrement de petites créances au printemps 2001.	Date de dépôt	Dépôt le 13 novembre 2001 du projet de loi 54 (Loi portant sur la réforme du Code de procédure civile), lequel incluait des dispositions sur les petites créances[1]	1
Déposer un avant-projet de Code de procédure civile pour fin de consultation d'ici la fin de 2002.	Date de dépôt	Dépôt le 13 novembre 2001 du projet de loi 54, lequel remplace en partie l'avant-projet[2]	1
Présenter à l'Assemblée nationale un projet de Code de procédure civile d'ici le printemps 2003.	Date de présentation	Reddition de comptes dans une année subséquente	NC

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

La progression vers l'atteinte de cet objectif est satisfaisante en 2001-2002.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Poursuivre les travaux entrepris à cet égard pour permettre de présenter à l'Assemblée nationale, d'ici le printemps 2003, le projet de réforme du Code de procédure civile.

1 Le projet de loi 54 a été adopté le 6 juin et sanctionné le 8 juin 2002 (L.Q. 2002, c. 7).
2 Idem.

OBJECTIF 1,12

Privilégier l'utilisation des modes amiables pour résoudre les différends en matière civile.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Mise sur pied éventuelle d'un service de référence à la médiation pour le recouvrement des petites créances au printemps 2002.	Date de mise sur pied du service	Reddition de comptes dans une année subséquente	**2**

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

La progression vers l'atteinte de cet objectif est satisfaisante en 2001-2002.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- La mise sur pied de ce service est tributaire de l'adoption par l'Assemblée nationale du projet de loi 54 portant sur la réforme du Code de procédure civile. Un scénario d'implantation a été élaboré, lequel sera déployé dès la date d'adoption du projet de loi. Le service de référence sera en place à la date d'entrée en vigueur de la loi[3].

OBJECTIF 1,13

Faciliter l'établissement, la reconnaissance et l'exécution des pensions alimentaires lorsque l'une des parties réside ailleurs qu'au Québec.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Dépôt à l'automne 2002 d'un projet de loi révisant la Loi sur l'exécution réciproque des ordonnances alimentaires.	Date de dépot	Reddition de comptes dans une année subséquente	**NC**

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Poursuivre les travaux pour permettre la présentation d'un projet de loi à l'automne 2002.

3 Le projet de loi 54 a été adopté le 6 juin et sanctionné le 8 juin 2002 (L.Q. 2002, c. 7).

AXE 1-2 La lutte au crime organisé

OBJECTIF 1,21

Assurer, par l'entremise du Bureau des substituts du Procureur général spécialisé dans la lutte au crime organisé, la reconnaissance par les tribunaux de l'importance du phénomène.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEURS	RÉSULTATS OBTENUS	COTE
Avoir un substitut de cette équipe dans tous les dossiers où l'accusé est lié à un gang de motards criminalisés et fait face à des accusations reliées au crime organisé, dans 80 % des districts à travers le Québec d'ici 2002.	Pourcentage du nombre de dossiers	81 % des dossiers	1
	Pourcentage du nombre de districts[4]	Présence dans 88 % des districts	

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Compte tenu des résultats atteints en matière d'accusations reliées au crime organisé, le niveau d'atteinte de cet objectif est satisfaisant.

En effet, les services policiers ont soumis aux substituts du Procureur général les dossiers d'enquête concernant 27 opérations policières qui ont permis de porter des accusations contre 322 individus reliés au crime organisé, dans 8 villes et dans autant de districts judiciaires. Les substituts du Procureur général du Bureau de la lutte au crime organisé ont été appelés à agir à titre de poursuivant dans ces dossiers ou à conseiller les substituts qui ont assumé les poursuites contre ces accusés. Dans une très grande partie des cas (pour 81 % des dossiers ouverts), ces substituts assument ou ont assumé la conduite des procédures dans ces dossiers. Ils ont ainsi été présents dans la quasi-totalité des districts judiciaires, soit 7 sur 8, donc dans 88 %.

PLAN D'ACTION 2002-2003

Bien que l'objectif ait été pleinement atteint en 2001-2002, outre la reformulation de l'objectif en fonction de la situation actuelle et des attentes des citoyens, la DGPP entend

- continuer à assumer les poursuites engagées contre les membres du crime organisé;
- recevoir et analyser les nombreux dossiers qui ont été enquêtés par les services policiers en vue de décider s'il y a lieu de porter des accusations;
- conduire les procédures devant toutes les instances appropriées dans tous les districts judiciaires où de telles procédures auront été engagées.

4 L'indicateur du Plan stratégique est différent des indicateurs utilisés pour cette cible.

AXE 1-3 L'amélioration du traitement réservé aux personnes victimes de violence

OBJECTIF 1,31

Accroître les services d'aide aux victimes d'actes criminels.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Consolider le budget en 2001-2002.	Nouvelles règles de fonctionnement et budget consolidé	Budget consolidé et réformé	1
Créer 3 nouveaux centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) d'ici 2003.	Nombre de nouveaux CAVAC	1 CAVAC inauguré au 31 mars 2002	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

En ce qui concerne l'accroissement des services d'aide aux victimes d'actes criminels, la progression observée en 2001-2002 peut être qualifiée de très satisfaisante.

En effet, au cours de l'exercice 2001-2002, le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC), aidé de responsables de la DGPP, a entrepris de mieux structurer les assises de financement des CAVAC à long terme. Dans le cadre de ces travaux, les responsables du BAVAC et de la DGPP ont examiné la problématique aiguë de la rétention du personnel bien formé à l'emploi des CAVAC. Une échelle salariale a été établie en ce sens et a fait l'objet d'un accueil favorable du sous-ministre associé. Elle doit être approuvée par chacun des conseils d'administration des CAVAC avant de recevoir pleine application. Les travaux de consolidation du budget tiennent compte de ce projet.

Par ailleurs, le nouveau CAVAC Côte-Nord à Sept-Îles a été inauguré par le ministre de la Justice, le 16 novembre 2001. Le CAVAC de l'Abitibi-Témiscamingue, établi à Rouyn-Noranda, a commencé ses activités le 29 avril 2002. L'ouverture officielle s'est tenue le 11 juin 2002.

Enfin, les travaux pour l'ouverture d'un troisième CAVAC dans le Bas-Saint-Laurent–Gaspésie (analyse de situation, consultation, examen des possibilités) sont en cours présentement.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Poursuivre les travaux pour l'implantation (examen de la faisabilité, consultation) d'un troisième CAVAC dans le Bas-Saint-Laurent–Gaspésie.
- Réaliser les démarches d'implantation.
- Procéder aux ouvertures officielles.

OBJECTIF 1,32

Assurer, par des procureurs spécialisés, le traitement des dossiers d'agression sexuelle commise sur des enfants.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Traiter 100 % des dossiers par un substitut spécialisé en 2001-2002.	Pourcentage de dossiers dont le traitement a été effectué par un substitut spécialisé	Assurance raisonnable que la grande majorité des dossiers d'agression sexuelle sur des mineurs sont traités par des substituts spécialisés	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

La DGPP a atteint l'objectif fixé lorsqu'elle se réfère aux données disponibles.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Implanter le logiciel de gestion des dossiers de crimes à caractère sexuel, procéder à la formation du personnel et s'assurer de son utilisation au plus tard le 1er septembre 2002.
- Procéder, à chaque fois que cela est possible, à la saisie rétroactive des données.

AXE 1-4 Le maintien constant d'un service d'aide et de conseil à l'intention de tous les corps policiers œuvrant au Québec

OBJECTIF 1,41

Assurer une disponibilité 24 heures par jour, 7 jours par semaine, d'un substitut du Procureur général pour conseiller les policiers québécois.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Avoir un taux de disponibilité de 100 % en 2001-2002.	Taux de disponibilité du service	100 % de disponibilité	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

L'objectif est pleinement atteint. En effet, les substituts du Procureur général sont en mesure d'assurer une disponibilité 24 heures par jour, 7 jours par semaine pour conseiller les policiers du Québec. Durant les heures normales de bureau, ce sont les substituts du réseau qui assurent cette fonction.

En dehors des heures normales, soit de 16 h 30 à 8 h tous les jours de semaine, la fin de semaine et durant les congés, ce sont les substituts du Bureau de service-conseil qui l'assurent. Le Bureau de service-conseil a reçu, au cours de l'exercice 2001-2002, 1 742 appels de policiers répartis ainsi : 21 % en provenance de la Sûreté du Québec (SQ), 3 % du Service de police de la communauté urbaine de Montréal et du Service de police de la ville de Montréal, 55 % de corps policiers municipaux et 21 % d'autres intervenants policiers.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- La DGPP pourra envisager de lancer, au cours de l'exercice 2002-2003, une campagne d'information auprès des services policiers pour mieux faire connaître les services de ce bureau. Elle pourra également envisager d'accroître la gamme de services du Bureau de service-conseil. À cet égard, un plan d'action sera produit.

AXE 1-5 L'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens par le Ministère

OBJECTIF 1,51

Respecter les objectifs de services énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Avoir respecté dans une proportion de 95% chacun des objectifs de service.	Écart entre la performance organisationnelle et les objectifs de service	6 objectifs sur 9 (67%) ont été atteints de façon satisfaisante; en raison de données insuffisantes, il y en a 2 sur 9 (22%) sur lesquels le Ministère ne peut rendre compte au 31 mars 2002; 1 objectif sur 9 (11%) n'a pas été atteint de façon satisfaisante[5]	**2**

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Tenant compte des résultats obtenus en cette première année d'application, le Ministère est satisfait du respect des objectifs de service énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens.

De plus, afin de contribuer à l'atteinte de cet objectif, le ministre, le sous-ministre et chacun des sous-ministres associés ont tenu depuis avril 2001 une série de 27 rencontres de sensibilisation avec les employés dans les régions. Ces rencontres visaient à échanger sur l'engagement du Ministère à offrir à tous les Québécois de poursuivre l'amélioration des services courtois, accessibles et de qualité.

PLAN D'ACTION 2002-2003

Le Ministère, en 2002-2003, prendra les dispositions nécessaires pour

- réaliser les deux objectifs qui n'ont pu l'être en 2001-2002;
- augmenter à un degré de respect satisfaisant l'objectif jugé insatisfaisant en 2001-2002;
- maintenir ou améliorer le degré de respect des six autres.

OBJECTIF 1,52

Assurer l'amélioration continue de la qualité des services.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Se doter, d'ici mars 2002, d'un tableau de bord pour le suivi des améliorations.	Date de création du tableau de bord	Tableau de bord non créé	**3**

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

5 Les résultats liés aux objectifs de la Déclaration de services aux citoyens sont explicités dans la section 2, sous-section 2, voir p. 47 à 54.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Automne 2002 : dépôt des recommandations concernant les priorités d'amélioration.
- Hiver 2003 : conception du tableau de bord pour le suivi des améliorations.

AXE 1-6 L'amélioration de la perception des citoyens face à la justice

OBJECTIF 1,61

Accroître, chez les jeunes, la connaissance et la compréhension du fonctionnement du système judiciaire, en partenariat avec le ministère de l'Éducation et les divers intervenants judiciaires.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Réaliser un projet pilote dans deux régions administratives au cours de l'exercice 2001-2002.	Nombre de projets réalisés et de régions administratives touchées[6]	1 projet pilote dans une région administrative	**2**
Réaliser, dans tous les palais de justice, un programme de stage pour groupes d'étudiants ou un programme de visites, entre le 1er avril 2002 et le 1er avril 2004.	Pourcentage de palais de justice ayant réalisé un programme de stages ou de visites[7]	Reddition de comptes dans une année subséquente	**NC**

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Le projet pilote au palais de justice de Sherbrooke s'est avéré un franc succès grâce au travail d'équipe des intervenants judiciaires, incluant la magistrature, associés à des partenaires des ministères de l'Éducation, de la Sécurité publique et de la Santé et des Services sociaux (voir le fait saillant « Le rapprochement des citoyens de leur système de justice » en page 71).

Un questionnaire d'appréciation a permis de mesurer la satisfaction auprès de 150 élèves répartis dans cinq classes différentes lors de trois représentations d'un procès simulé. Les élèves de même que les professeurs et les parents accompagnateurs ont donné la mention « excellent » et « très bien » dans une proportion de 90 %.

Même si le projet ne s'est pas réalisé dans une autre région administrative, le résultat atteint est très satisfaisant puisque 800 jeunes ont été réunis au lieu des 150 prévus initialement.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Une évaluation des retombées d'une telle initiative permettra de statuer sur l'opportunité d'organiser de telles activités dans d'autres régions du Québec en 2002-2003.

6 L'indicateur du Plan stratégique est différent de celui utilisé ici.
7 Idem.

OBJECTIF 1,62

Favoriser une plus grande ouverture du système de justice au grand public.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Tenir, annuellement, une journée portes ouvertes dans 18 des palais de justice.	Nombre de journées portes ouvertes tenues	17	1
Participer à divers événements thématiques (Salon de la femme, Salon des aînés, Salon de la jeunesse et Semaine interculturelle).	Nombre de participations aux événements thématiques	17	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Cet objectif est atteint.

En effet, les journées portes ouvertes ont remporté un grand succès. Elles ont requis un engagement important des juges, de plusieurs intervenants judiciaires et d'autres partenaires gouvernementaux.

Dans l'un ou l'autre des palais de justice qui ont ouvert leurs portes aux citoyens, les diverses activités suivantes ont permis à la population en général et à diverses clientèles cibles (jeunes, aînés, immigrants) de mieux connaître leur système de justice :

- procès simulés (violence conjugale, protection de la jeunesse, injonction);
- médiation civile et commerciale;
- cliniques juridiques gratuites;
- visite d'un centre de détention;
- kiosques offrant de l'information sur l'univers de la justice.

Dix mille (10 000) citoyens ont participé à ces journées dans 17 palais de justice au Québec. En ce qui concerne les événements thématiques, le Ministère a participé à divers salons, tels le Salon des aînés tenu à Montréal et à Québec, le Salon de la maternité, paternité et enfants 2002 tenu dans la métropole. De plus, des représentants de la Direction du registre des droits personnels et réels mobiliers ont participé à 12 autres événements thématiques.

OBJECTIF 1,63

Rendre disponible gratuitement sur Internet, par le biais de SOQUIJ, l'ensemble des jugements rendus par la Cour supérieure et la Cour du Québec.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Concrétiser la disponibilité en 2001-2002.	Date de disponibilité	Disponible à 100 % depuis octobre 2001	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Le Système de diffusion électronique des jugements a été déployé à la Cour supérieure, à la Cour du Québec ainsi qu'à l'ensemble de tous les autres tribunaux judiciaires du Québec.

Au 31 mars 2002, 11 813 jugements avaient été acheminés à SOQUIJ électroniquement pour l'ensemble des tribunaux mentionnés précédemment et à cette date, 389 215 téléchargements avaient été faits à partir du site Internet gratuit de SOQUIJ.

OBJECTIF 1,64

Améliorer l'accessibilité des lois et des règlements.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Mettre à jour, au plus tard 40 jours ouvrables après la réception des lois adoptées à l'Assemblée nationale, la version électronique des lois refondues.	Pourcentage des lois reçues ayant respecté le délai de mise à jour[8]	Cible non atteinte	**3**
Mettre à jour, au plus tard 20 jours ouvrables après l'entrée en vigueur des règlements, la version électronique des règlements refondus.	Pourcentage des règlements adoptés ayant respecté le délai de mise à jour[9]	Cible atteinte pour le dernier mois de l'exercice 2001-2002	**1**
Faire en sorte qu'à la fin de 2003, la valeur officielle de la version électronique des lois et règlements refondus soit reconnue.	Date de reconnaissance officielle	Reddition de comptes dans une année subséquente	**NC**

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Compte tenu des travaux réalisés en 2001-2002, la progression vers l'atteinte de cet objectif est satisfaisante.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Poursuivre les travaux prévus pour faire en sorte que, vers la fin de 2003, la valeur officielle de la version électronique des lois et règlements refondus soit reconnue.

8 L'indicateur du Plan stratégique est différent de celui utilisé ici.
9 Idem.

AXE 1-7 L'adaptation et l'amélioration de l'administration de la justice en milieu autochtone

OBJECTIF 1,71

Doter les communautés autochtones de comités de justice.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Former 10 comités opérationnels au 1er avril 2002.	Nombre de comités formés	8 comités de justice ont été formés et sont opérationnels au 31 mars 2002	2
Former 10 autres comités opérationnels au 31 mars 2004.	Nombre de comités formés	Reddition de comptes dans une année subséquente	NC

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

De façon générale, le Ministère est satisfait de l'atteinte de l'objectif compte tenu que la mise en œuvre de comités de justice est dépendante à la fois de la volonté du milieu autochtone de s'engager en cette matière et de la disponibilité des ressources humaines dans les communautés. Par ailleurs, il est important de rappeler que le développement des comités de justice au sein des diverses communautés respecte les priorités fixées par le milieu.

OBJECTIF 1,72

Coopérer avec le milieu autochtone à l'établissement de structures judiciaires qui lui sont propres.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Nommer 10 Autochtones juge de paix d'ici avril 2004.	Nombre d'Autochtones nommés juge de paix	3 juges de paix	2
Conclure 5 ententes gouvernementales en vertu du Code de la sécurité routière d'ici septembre 2002.	Nombre d'ententes conclues	6 ententes	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

De façon générale, le niveau de coopération atteint en 2001-2002 est satisfaisant.

OBJECTIF 1,73

Développer et réviser la terminologie juridique en langue autochtone et accréditer des interprètes autochtones.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Rendre disponible un lexique juridique à 6 nations autochtones d'ici le 31 mars 2004.	Nombre de lexiques juridiques rendus disponibles	4 lexiques	**1**
Créer une banque d'interprètes accrédités visant 6 nations autochtones d'ici septembre 2002.	Nombre d'interprètes autochtones accrédités[10]	Aucun interprète accrédité à ce jour	**2**

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Le développement de lexiques juridiques se poursuit à un rythme très satisfaisant. Quant à la création d'une banque d'interprètes autochtones accrédités, la cible devrait être atteinte avec un retard de quelques mois. Le Ministère est quand même satisfait de l'évolution de cet objectif dans le cadre de l'exercice 2001-2002.

OBJECTIF 1,74

Mettre sur pied un tribunal itinérant en milieu attikamek.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Tenir 4 sessions du tribunal par année dès septembre 2002.	Nombre de sessions du tribunal dans une communauté attikamek	Reddition de comptes dans une année subséquente	**NC**

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

En raison de divers enjeux, la cible sera atteinte mais devra être reportée d'un an, soit à l'automne 2003.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Les démarches en vue d'obtenir une résolution de l'une des communautés attikameks seront poursuivies; elles visent à confirmer son intérêt à ce qu'une cour itinérante puisse être active au sein de celle-ci. Une fois cette étape franchie, des discussions seront amorcées avec les intervenants judiciaires concernés pour la mise sur pied d'une cour itinérante.

10 L'indicateur du Plan stratégique est différent de celui utilisé ici.

AXE 1-8 L'amélioration et l'élaboration des lois et des règlements axées sur la clarification de la norme, l'allégement réglementaire et la prévention des litiges

OBJECTIF 1,81

Favoriser la compréhension des lois et des règlements par les citoyens.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Création, d'ici le printemps 2003, de groupes cibles permettant d'apprécier le degré de lisibilité des lois.	Degré d'appréciation de la lisibilité des lois	Reddition de comptes dans une année subséquente	NC

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Poursuivre les travaux entrepris en appliquant le plan d'action qui est actuellement en voie d'être élaboré, lequel détermine les critères qui seront utilisés et les modalités de formation des groupes cibles concernés.

OBJECTIF 1,82

Favoriser la simplification, la cohérence et l'harmonisation des infractions et des sanctions pénales dans la législation québécoise.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Déposer un projet de loi révisant les sanctions pénales dans la législation à l'automne 2003.	Date de dépôt	Reddition de comptes dans une année subséquente	NC

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

La progression vers l'atteinte de cet objectif est satisfaisante en 2001-2002.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Poursuivre les travaux entrepris pour faire en sorte que soit déposé, au plus tard à l'automne 2003, le projet de loi révisant les sanctions pénales dans la législation.

ORIENTATION 2

UNE ORGANISATION MODERNE MISANT SUR UN PERSONNEL MOBILISÉ ET COMPÉTENT

AXE 2-1 L'accroissement de l'utilisation des nouvelles technologies dans l'administration de la justice

OBJECTIF 2,11

Réaliser les études préparatoires à l'implantation d'un Système intégré d'information de justice (SIIJ), en collaboration avec les autres partenaires (MSP, MSSS).

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Compléter la révision des processus au 31 mars 2002.	Degré d'avancement des travaux	100 %	1
Compléter la définition de la solution cible au 30 juin 2002.	Degré d'avancement des travaux	9 %	1
Démarrer les travaux d'analyse préliminaire en juin 2001[11].	Date de démarrage des travaux	Octobre 2001	2

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

L'objectif est en voie de réalisation. L'état d'avancement des travaux permet d'escompter une analyse préliminaire pour la fin de décembre 2002.

OBJECTIF 2,12

Moderniser les systèmes informatiques nécessaires à une gestion efficace du traitement des infractions et de la perception des amendes.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Livrer et implanter la première phase du Système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA) en décembre 2002.	Pourcentage de biens livrés[12]	41 %	2
Recevoir 30 % des paiements par Internet d'ici 2004.	Pourcentage des paiements effectués par Internet	Les travaux étaient très avancés au 31 mars 2002, de telle sorte que le paiement par Internet était possible en avril	1
Recevoir 10 % des paiements par téléphone d'ici 2004.	Pourcentage des paiements effectués par téléphone	3,9 %	2

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

11 Cible additionnelle.
12 L'indicateur du Plan stratégique est différent de celui utilisé ici.

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Implantation du système SGIPA : les résultats atteints indiquent que 41 % des travaux de la phase 1 sont réalisés. Le Bureau des infractions et amendes (BIA) est satisfait bien qu'il prévoyait atteindre 60 % au 31 mars 2002. Cette situation s'explique par le fait que le calendrier de développement et d'implantation du nouveau système a été révisé en tenant compte du résultat des travaux réalisés, de la nécessité de rééquilibrer la charge de travail requise des utilisateurs au cours de chacune des deux livraisons du système et de la volonté du BIA de devancer la mise en place de son site Web, du paiement en ligne et du système de réponse vocale automatisée. Cette modification de l'échéancier a un effet positif sur la clientèle, qui peut accéder à ces fonctionnalités en avril plutôt qu'en décembre 2002. Elle permet également au BIA d'améliorer plus rapidement son efficacité concernant le paiement des amendes.

Paiements par Internet : l'ordonnancement des travaux de développement du système SGIPA a été modifié, de façon à ce que l'implantation du paiement par Internet soit effective en avril 2002 plutôt qu'en décembre 2002. Cela devrait permettre une amélioration de la performance du BIA et faciliter l'atteinte de l'objectif de 30 % d'ici 2004.

Paiements par téléphone : l'ordonnancement des travaux de développement du système SGIPA a été modifié, de façon à ce que le système de réponse vocale automatisée soit implanté en avril plutôt qu'en décembre 2002. Cela devrait permettre une amélioration de la performance du BIA et faciliter l'atteinte de l'objectif de 10 % d'ici 2004.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Le site Web du BIA, le paiement en ligne des constats d'infraction et le système de réponse vocale automatisée sont en place depuis la mi-avril 2002. Pour 2002-2003, l'objectif du BIA est de réaliser 90 % de la phase 1, de roder les fonctionnalités récemment installées et de faire une campagne publicitaire pour mieux en faire connaître l'existence.

OBJECTIF 2,13

Recourir, en collaboration avec le MSP, à l'utilisation de la vidéo pour assurer la comparution des détenus vers les palais de justice.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Implanter la comparution de témoins par vidéo aux dates et aux endroits indiqués : Baie-Comeau/Sept-Îles (2001), Québec (2001), Sherbrooke (2002).	Nombre de postes de comparution de témoins par vidéo en fonction[13]	2 postes à Québec	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Tel que prévu, les justiciables de la région de Québec ont bénéficié d'un équipement de comparution de témoins par vidéo à l'occasion de la tenue du Sommet des Amériques. Ces postes ont été mis en fonction à cette occasion. À la fin de l'événement, certains postes ont été débranchés. Toutefois, le palais de justice de Québec conserve deux postes de comparution de témoins par vidéo pour assurer ses services courants.

Le poste de la Côte-Nord (entre le palais de justice de Sept-Îles et le Centre de détention de Baie-Comeau) n'est pas en fonction. En effet, sa mise en service a été retardée en raison des travaux d'entretien immobiliers que réalise présentement la Société immobilière du Québec (SIQ) au palais de

13 L'indicateur du Plan stratégique est différent de celui utilisé ici.

justice de Sept-Îles. Ces travaux porteront notamment sur l'aménagement de la salle d'audience pour la comparution de témoins par vidéo. La SIQ devrait ainsi terminer ses travaux à l'automne 2002. La mise en service de l'équipement de comparution de témoins par vidéo pourrait être réalisée à ce moment-là. Toutefois, il faut souligner que le Centre de détention de Sept-Îles est toujours en activité. Or, le comité interministériel a planifié l'implantation d'un poste de comparution de témoins par vidéo à Sept-Îles pour pallier la fermeture de ce centre de détention.

Dans le courant de l'année 2001, le comité interministériel d'implantation a revu ses priorités et a repoussé l'implantation d'un poste de comparution de témoins par vidéo à Sherbrooke à une date ultérieure. Saint-Joseph-de-Beauce a été préféré à Sherbrooke. Les travaux d'implantation sont en cours. On prévoit une mise en activité à Saint-Joseph-de-Beauce à l'automne 2002.

Au palais de justice de Montréal, 50 séances de comparution de témoins par vidéo ont eu lieu et 1 624 détenus ont comparu. Au palais de justice de Québec, 64 séances de comparution de témoins par vidéo ont eu lieu et 650 détenus ont comparu. L'équipement de Longueuil a été très peu utilisé.

Le Ministère est très satisfait des résultats obtenus.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Réaliser la mise en service de postes de comparution de témoins par vidéo à Sept-Îles dès la fin des travaux entrepris par la SIQ (automne 2002) et dès la fermeture du Centre de détention de Sept-Îles.
- Réaliser la mise en service du poste de comparution de témoins par vidéo de Saint-Joseph-de-Beauce relié au Centre de détention de Québec (automne 2002) ou peu après.
- Participer à une étude d'opportunité et de faisabilité pour relier le Centre de détention de Saint-Jérôme avec le palais de justice d'Amos par la comparution de témoins par vidéo. Dans l'intervalle toutefois, le Ministère mettra sur pied dans l'ensemble du Québec un système de comparution le samedi et le dimanche qui utilisera plutôt le système téléphonique conventionnel. Cette façon de faire, plus simple et plus économique, permettra d'accroître le volume des comparutions le samedi et le dimanche, et aura l'avantage de s'implanter rapidement. À l'expiration de l'année, une évaluation du mode de comparution par système téléphonique sera effectuée et une orientation au regard de l'une ou de l'autre technologie sera prise définitivement.

AXE 2-2 L'engagement et la mobilisation du personnel

OBJECTIF 2,21

Améliorer l'environnement de travail du personnel en instaurant des conditions privilégiant leur engagement et leur mobilisation.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Sensibiliser 100 % des gestionnaires, d'ici mars 2002, aux conditions favorisant la mobilisation du personnel : l'information, la relation avec le supérieur, le développement des compétences, l'utilisation de l'expertise et du potentiel, le travail en équipe, l'organisation du travail et le climat de travail.	Pourcentage des gestionnaires ayant reçu les résultats du sondage sur la mobilisation au 31 mars 2002[14]	100 %	1
Mettre en place 4 conditions favorisant l'engagement et la mobilisation dans au moins 75 % des unités administratives d'ici mars 2004.	Pourcentage des unités administratives ayant mis en place au moins 4 conditions	Données mesurées insuffisantes au 31 mars 2002	NC

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

14 L'indicateur du Plan stratégique est différent de celui utilisé ici.

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

En ce qui concerne l'amélioration de l'environnement de travail du personnel par l'instauration de conditions privilégiant leur engagement et leur mobilisation, le Ministère est satisfait de la progression vers l'atteinte de cet objectif en 2001-2002.

Cet objectif sera atteint lorsqu'au moins 75 % des unités administratives du Ministère auront mis en place un minimum de 4 conditions favorisant l'engagement et la mobilisation[15].

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Poursuivre les travaux entrepris à l'égard de la mise en place des conditions favorisant l'engagement et la mobilisation du personnel.

OBJECTIF 2,22

Associer un plus grand nombre des membres du personnel à la définition des objectifs de leur unité administrative.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Faire en sorte qu'au 31 mars 2003, 75 % du personnel ait participé à la définition des objectifs de leur unité administrative.	Pourcentage des membres du personnel qui ont participé	Données mesurées insuffisantes au 31 mars 2002	**NC**

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Pour ce qui est de l'association d'un plus grand nombre de membres du personnel à la définition des objectifs de leur unité administrative, le Ministère est satisfait de la progression vers l'atteinte de cet objectif en 2001-2002.

Cet objectif sera atteint lorsqu'au moins 75 % des membres du personnel auront vraiment participé.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Poursuivre les travaux entrepris à cet égard.

15 Ces conditions sont précisées à la page 44 du Plan stratégique.

AXE 2-3 Le renouvellement de la main-d'œuvre et des compétences du personnel

OBJECTIF 2,31

Faire en sorte que le Ministère compte toujours sur des gestionnaires et des autres membres du personnel qui détiennent les compétences pour répondre aux nouvelles exigences de l'organisation et de ses clientèles.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Atteindre 95 % d'adéquation entre les compétences du personnel en place et les besoins de l'organisation d'ici 2004.	Pourcentage du personnel en place qui détient un classement conforme à leur emploi[16]	Reddition de comptes dans une année subséquente	NC
Augmenter à 1,5 le pourcentage de la masse salariale affectée au développement des compétences d'ici 2003.	1,5 % de la masse salariale est affectée au développement des compétences du personnel	Plus de 2,6 % de la masse salariale est affectée au développement des compétences du personnel	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Le Ministère a pris les dispositions nécessaires pour détenir un bassin de candidatures où les besoins en matière de compétences se font le plus sentir.

En conséquence, le Ministère est satisfait de la progression vers l'atteinte de cet objectif en 2001-2002.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- En matière de planification de la main-d'œuvre, le plan d'action 2002-2003 inclut la rédaction d'un rapport sur les prévisions de départ au Ministère au cours des cinq prochaines années. De même, la mise sur pied d'un comité de planification de la main-d'œuvre à la DGSJ devrait permettre d'identifier les zones de vulnérabilité et d'établir les stratégies à mettre de l'avant pour diminuer l'impact des départs anticipés. Pour ce qui est de l'investissement dans le développement des compétences, il est prévu de maintenir les actions de suivi auprès des directions générales afin de s'assurer d'une bonne collecte de données.

OBJECTIF 2,32

Accroître la présence des jeunes au sein de l'effectif du Ministère.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Faire en sorte que d'ici 2004, 15 % de l'effectif du Ministère soit constitué de jeunes de 35 ans et moins.	Pourcentage des jeunes dans l'effectif du Ministère	14,2 %	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Le Ministère est satisfait de la progression vers l'atteinte de cet objectif en 2001-2002.

16 L'indicateur du Plan stratégique est différent de celui utilisé ici.

AXE 2-4 Le développement d'une culture de gestion axée sur les résultats et le service à la clientèle

OBJECTIF 2,41

Amener, d'ici mars 2004, les gestionnaires à gérer suivant la nouvelle culture de gestion.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Élaborer un plan ministériel d'action en lien avec le Plan stratégique d'ici mars 2003.	Production du plan d'action	Reddition de comptes dans une année subséquente	NC
Former tous les gestionnaires à la gestion axée sur les résultats d'ici mars 2002.	Nombre de gestionnaires ayant reçu la formation	90 %	1
Évaluer annuellement, à partir des attentes signifiées, sur la base de leur contribution aux objectifs de leur unité administrative, 75 % du personnel d'ici mars 2003 et 100 % d'ici mars 2004.	Proportion du personnel évalué	20,8 %	2

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Tenant compte des résultats obtenus sur chacune des trois cibles, la progression des gestionnaires à gérer selon la nouvelle culture de gestion, en 2001-2002, est satisfaisante.

L'objectif d'ici le 31 mars 2004 devrait donc être atteint.

OBJECTIF 2,42

Sensibiliser le personnel à la gestion axée sur les résultats.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Sensibiliser 100 % du personnel d'ici mars 2002.	Pourcentage du personnel sensibilisé	Non mesuré	NC

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Compte tenu de l'envoi d'une trousse de sensibilisation à la modernisation à tous les gestionnaires pour leurs employés, de la présentation de la démarche d'implantation de la gestion axée sur les résultats aux membres du Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) et de la réalisation d'une session de sensibilisation à la gestion axée sur les résultats auprès de deux groupes d'employés du BIA, les moyens utilisés pour atteindre l'objectif sont jugés satisfaisants.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- D'ici l'automne 2002 :
  - poursuite sur 2 jours de la formation sur la gestion axée sur les résultats.
- En 2002-2003 :
  - poursuite des travaux du CMOT pour faciliter la sensibilisation des employés à la gestion axée sur les résultats;
  - diffusion d'une trousse de sensibilisation des employés à la gestion axée sur les résultats;
  - diffusion d'une trousse de sensibilisation des employés à l'appréciation des contributions.

OBJECTIF 2,43

Transformer deux unités administratives en agences gouvernementales.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Transformer la Direction du traitement des infractions et de la perception des amendes en agence gouvernementale d'ici le 1er avril 2001.	Convention de performance et d'imputabilité	Convention signée le 20 juin 2001	1
Transformer la Direction du registre des droits personnels et réels mobiliers (DRDPRM) en agence gouvernementale d'ici le 1er avril 2003.	Degré d'avancement des travaux[17]	Reddition de comptes dans une année subséquente	NC

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Conformément à la planification initiale, une unité administrative a été transformée en agence.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Tenant compte de l'évolution de la mission et de l'organisation de la DRDPRM, la DGSJ a décidé de reporter sa transformation en agence au-delà du 1er avril 2003, le temps que l'organisation et les activités du RDPRM se soient normalisées.

AXE 2-5 La gestion rigoureuse des mécanismes de protection des renseignements personnels

OBJECTIF 2,51

Réaliser un diagnostic sur les profils d'accès d'au moins un fichier informatique comportant des renseignements personnels.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Avoir réalisé au moins un diagnostic d'ici mars 2002.	1 diagnostic réalisé[18]	Étude réalisée	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Le diagnostic a été fait dans un rapport concernant le « Programme de traitement non judiciaire de certaines infractions criminelles commises par des adultes ».

17 L'indicateur du Plan stratégique est différent de celui utilisé ici.
18 Idem.

OBJECTIF 2,52

Réaliser la majorité des mesures prévues (28) au plan d'action ministériel en matière de protection des renseignements personnels, le tout en conformité avec les recommandations provenant de la Commission d'accès à l'information et du gouvernement.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Avoir réalisé 75 % des mesures prévues au plan d'action au 31 mars 2004.	Pourcentage des mesures réalisées au plan d'action	54 % des mesures réalisées	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Avec 54 % de mesures réalisées en date du 31 mars 2002, le niveau d'atteinte de cet objectif et la progression vers sa réalisation sont pleinement satisfaisants.

AXE 2-6 Le renforcement du rôle de jurisconsulte et de Procureur général du ministre de la Justice

OBJECTIF 2,61

Améliorer la qualité des services juridiques rendus aux ministères-clients et au gouvernement.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Faire en sorte que, sur une base annuelle, pas moins de 90 % des ministères-clients soient satisfaits ou très satisfaits.	Taux de satisfaction des ministères	Non mesuré	NC

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Les questionnaires d'appréciation ont été transmis aux sous-ministres des ministères, le 19 février 2002. L'ensemble des réponses parviendra donc en 2002-2003. L'analyse préliminaire des questionnaires déjà reçus permet de penser que la cible sera atteinte.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Analyser les questionnaires reçus et identifier les pistes d'amélioration des services.

ORIENTATION 3

PENSER DE FAÇON PROSPECTIVE LA JUSTICE AU QUÉBEC

AXE 3-1 Le développement de la capacité d'anticipation en effectuant une veille stratégique

OBJECTIF 3,11

Mieux connaître les tendances majeures qui se dessinent en matière de justice dans d'autres sociétés comparables (les Amériques, les pays de l'Organisation de coopération et de développement économique, les pays de droit civil et de « common law »).

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Produire annuellement 2 rapports synthèses.	Nombre de rapports produits	Aucun rapport produit	3

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Trois (3) rapports synthèses en rédaction au 31 mars 2002 étaient suffisamment avancés pour permettre d'affirmer que la progression des connaissances du Ministère sur les tendances qui se dessinent en matière de justice dans d'autres sociétés comparables était satisfaisante.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- La DGAJL finalisera les 3 rapports synthèses qui étaient en rédaction au 31 mars 2002, soit
  - le recouvrement des petites créances dans les principaux pays occidentaux;
  - la reconnaissance des conjoints de même sexe;
  - la formation continue des juges à travers le monde.
- De plus, elle débutera la rédaction d'un nouveau rapport sur le droit des aînés.

AXE 3-2 La réalisation ou la coordination de projets de réforme du droit et la réflexion sur les enjeux sociaux de la justice et sur l'éthique

OBJECTIF 3,21

Institutionnaliser la recherche sur la réforme du droit.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Mettre en place un organisme québécois de réforme du droit d'ici l'automne 2002.	Date de mise en place	Reddition de comptes dans une année subséquente	NC

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Le projet a évolué de façon satisfaisante.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Le Ministère va examiner les différentes stratégies de financement pouvant rendre ce projet viable et réalisable.

AXE 3-3 La promotion du règlement à l'amiable des différends entre l'État et les citoyens

OBJECTIF 3,31

Promouvoir et accroître le recours à des modes amiables de règlement des différends auprès du personnel chargé de représenter le gouvernement devant les tribunaux.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Former, d'ici 2003, 40 % des juristes de la DGAJL aux modes amiables de règlement des litiges.	Pourcentage des juristes formés	35 %	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Avec 35 % de juristes formés en date du 31 mars 2002, la progression à l'égard de cet objectif peut être qualifiée de satisfaisante.

AXE 3-4 L'autonomie administrative de la magistrature

OBJECTIF 3,41

Favoriser l'autonomie administrative des juges de la Cour du Québec.

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Déposer, d'ici mars 2002, une proposition visant à confier aux autorités de la cour la gestion des ressources humaines, matérielles et informationnelles affectées au soutien de la magistrature.	Date du dépôt	Délégation signée en février 2002	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Les constats préliminaires du groupe de travail ministériel sont à l'effet qu'une législation est requise pour conférer une autonomie administrative à la Cour du Québec. Dans le cadre législatif actuel, seule une délégation administrative de responsabilités peut être envisagée.

Une telle délégation ayant été signée en février 2002, l'examen, de concert avec les autorités de la cour, de la faisabilité et de l'opportunité de lui conférer une plus grande autonomie se continuera dans les prochains mois.

SECTION 2

LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 2001-2002

Sous-section 2
Liés aux objectifs de la Déclaration de services aux citoyens

OBJECTIF 1,10

Vous accueillir avec toute l'attention méritée.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Lorsque vous vous présentez à nos différents points de service, vous serez accueilli avec courtoisie par notre personnel.	Taux de satisfaction du citoyen	Les processus mis en place donnent l'assurance raisonnable que la cible est atteinte	2
Vos déplacements seront facilités par une signalisation claire, précise, visible et bien située.	Taux de satisfaction du citoyen	Les processus mis en place donnent l'assurance raisonnable que la cible est atteinte	2

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Certains gestes concrets ont été posés pour garantir l'accueil courtois de la clientèle. D'abord, les employés ont été sensibilisés aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens en lien avec l'accueil. De plus, plusieurs ont pu bénéficier d'une formation particulière visant à faciliter leur communication avec des clients difficiles.

En ce qui concerne plus particulièrement la signalisation, c'est lors de la réalisation de projets d'aménagement dans les palais de justice que les améliorations ponctuelles qui s'imposent sont apportées.

Voilà pourquoi, même sans données concrètement observées, la progression en 2001-2002 vers l'atteinte de cet objectif est satisfaisante.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Le sondage ministériel, prévu en 2002-2003, rendra disponibles des données concrètes qui amélioreront la reddition de comptes sur cet objectif, d'ici le 31 mars 2003.

OBJECTIF 1,20

Vous renseigner adéquatement.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Il nous fera plaisir de vous donner toute l'information nécessaire pour remplir correctement nos formulaires. Toutefois, il nous sera impossible de vous fournir des avis juridiques ou de rédiger vos procédures judiciaires.	Taux de satisfaction du citoyen	Aucune donnée mesurable au 31 mars 2002	NC
Vous aurez également accès à des documents d'information concernant les nouvelles lois ou les nouveaux règlements dont l'application relève du ministère de la Justice et qui concernent directement vos droits et vos obligations.	Présence dans le site Web et contenu satisfaisant des présentoirs	Les processus mis en place nous donnent l'assurance raisonnable que la cible est atteinte	1
Notre but est également de poursuivre nos efforts afin que les lois, règlements et formulaires produits par le ministère de la Justice soient rédigés dans un langage clair et de qualité.	Pourcentage des formulaires révisés	Données mesurables insuffisantes au 31 mars 2002	NC
Si vous communiquez avec nous par téléphone, nous vous répondrons rapidement et avec courtoisie. Votre interlocuteur se nommera en précisant à quelle unité administrative il se rattache.	Taux de satisfaction du citoyen	Données mesurables insuffisantes au 31 mars 2002	NC
Si vous communiquez avec nous par la poste ou par courrier électronique, vous serez rapidement informé du nom et des coordonnées de la personne chargée du suivi de votre demande.	Taux de satisfaction du citoyen	Données mesurables insuffisantes au 31 mars 2002	NC
Une réponse vous sera fournie dans un délai de 30 jours. Si nous ne pouvons respecter ce délai, nous vous en indiquerons la raison et nous vous informerons du nouveau délai de réponse.	Pourcentage des réponses à l'intérieur des 30 jours	Données mesurables insuffisantes au 31 mars 2002	NC

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Au 31 mars 2002, les données disponibles sur la plupart des cibles de cet objectif n'étaient pas suffisantes.

Par contre, la sensibilisation de tout le personnel aux engagements de la Déclaration de services aux citoyens et le cours de formation qu'il a reçu concernant la communication avec des clients difficiles donnent une assurance raisonnable que la fonction « Renseignements », au Ministère, a obtenu une performance satisfaisante en 2001-2002.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Le sondage ministériel, prévu en 2002-2003, rendra disponibles de nombreuses données concrètes qui amélioreront la reddition de comptes sur cet objectif, d'ici le 31 mars 2003.
- De plus, un cours permettant de renseigner le personnel sur l'information juridique qu'il peut fournir aux citoyens sera donné en 2002-2003 par la DGSJ.
- Également, la DGSJ fera un sondage sur 20 formulaires en 2002-2003 afin de connaître leur degré de clarté et possiblement de l'améliorer. La clarté des lois et des règlements sera quant à elle traitée en 2002-2003 par l'intermédiaire d'un « groupe-cible » que prendra en charge la DGAJL.
- Enfin, le Ministère, par l'intermédiaire de la DGSJ, développera une application informatique permettant de rendre compte des engagements de délai qu'annonce la Déclaration de services aux citoyens.

OBJECTIF 1,30

Faciliter votre présence devant les tribunaux.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Toute personne qui a été citée comme témoin peut se procurer le texte de la « Déclaration de principe concernant les témoins » dans l'ensemble de nos points de service ou dans le site Internet du Ministère.	Pourcentage de présence du document dans les points de service et présence dans le site Web	100 % de présence dans les deux endroits au 31 mars 2002	1
Si vous êtes convoqué au tribunal, que ce soit à titre de témoin ou de victime, nous vous transmettrons votre avis de convocation 15 jours avant la date où votre présence est requise. Si votre présence ne devait plus être requise par la cour, vous en serez également avisé avec diligence.	Aucun indicateur retenu	Aucun résultat mesuré en date du 31 mars 2002	NC

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Tenant compte des résultats obtenus dans chacune des deux cibles, le niveau d'atteinte de cet objectif en 2001-2002 est peu satisfaisant.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Concernant la cible où des résultats en 2001-2002 n'ont pu être mesurés, la DGPP prendra les dispositions nécessaires pour que cela puisse se faire en 2002-2003 à un coût raisonnable.

OBJECTIF 2,10

Offrir des services qui vous rendent justice si vous êtes une personne victime d'actes criminels.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Vous transmettre toutes les informations utiles sur le processus judiciaire de même que sur vos droits de recours.	Pourcentage des victimes ayant reçu les renseignements	Les processus mis en place donnent l'assurance raisonnable que la cible est atteinte	1
Vous faire connaître, dans les meilleurs délais, le nom et les coordonnées de la personne chargée de votre dossier devant le tribunal.	Pourcentage des victimes ayant reçu les coordonnées du Bureau du substitut du Procureur général	Les processus mis en place donnent l'assurance raisonnable que la cible est atteinte	1
Vous informer des services d'aide et d'accompagnement disponibles dans votre région.	Pourcentage des victimes ayant reçu les renseignements	Les processus mis en place donnent l'assurance raisonnable que la cible est atteinte	1
Vous transmettre, dans les 10 jours de la comparution de l'accusé, un formulaire vous donnant l'opportunité de porter à la connaissance du tribunal les conséquences que le crime a eues sur votre personne et sur votre vie.	Pourcentage de formulaires transmis à l'intérieur du délai de 10 jours	97,6 % pendant la période d'échantillonnage soit la première semaine des 3 derniers mois de l'année	1
Vous permettre, lors des audiences, d'avoir accès à une salle où vous pourrez attendre le moment de témoigner hors la présence du présumé agresseur.	Pourcentage des palais ayant une salle d'attente	100 %	1
Prendre les mesures pour que les enfants, lorsque les circonstances le requièrent et lorsque le tribunal y consent, puissent témoigner hors la présence de leur présumé agresseur.	Pourcentage des demandes répondues favorablement	100 %	1
Vous informer, pendant toute la durée de la procédure, des décisions vous concernant.	Aucun indicateur retenu	Non mesuré	NC
Vous informer, dès la remise en liberté de votre présumé agresseur, des conditions imposées par la cour et de toute modification de celles-ci durant la durée des procédures.	Aucun indicateur retenu	Non mesuré	NC

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

La majorité des cibles visées ont été atteintes. Voilà pourquoi, en 2001-2002, le Ministère considère avoir fourni aux victimes d'actes criminels des services qui leur rendent justice.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Par contre, pour les cibles où des résultats mesurables n'ont pu être observés en 2001-2002, la DGPP prendra les dispositions nécessaires pour que cela puisse se faire en 2002-2003.

OBJECTIF 2,20

Offrir des services qui rendent justice aux jurés.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Nous vous informerons sur votre rôle et sur les mesures prises pour assurer le respect de vos droits.	Pourcentage des jurés informés	Les processus mis en place donnent l'assurance raisonnable que la cible est atteinte	1
Nous vous verserons chaque semaine les indemnités et allocations auxquelles vous avez droit en vertu de la réglementation en vigueur.	Pourcentage des jurés payés	L'assurance raisonnable que la grande majorité des indemnités et allocations sont versées à chaque semaine	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

La progression vers l'atteinte de cet objectif est satisfaisante.

OBJECTIF 2,30

Vous offrir des services de justice diligents.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Si vous voulez vous marier civilement, vous pourrez obtenir une entrevue dans un délai maximum de 15 jours et nous ferons tout en notre pouvoir pour que votre mariage soit célébré dans une atmosphère cordiale.	Pourcentage d'entrevues à l'intérieur du délai de 15 jours	94 % pendant la période d'échantillonnage, soit la première semaine des trois derniers mois de l'année[19]	2
Si vous déposez une requête pour une petite créance, vous pourrez obtenir une entrevue avec un greffier dans un délai maximum de 15 jours.	Pourcentage d'entrevues à l'intérieur du délai de 15 jours	95 % pendant la période d'échantillonnage, soit la première semaine des trois derniers mois de l'année	2

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Compte tenu des résultats et de la tendance encourageante qui s'est manifestée en fin d'année, le niveau d'atteinte de l'objectif est satisfaisant.

19 Étant donné le caractère cosmopolite de la clientèle du palais de justice de Montréal, celui-ci utilise une procédure particulière de fixation des dates d'entrevues de mariage civil qui augmente le délai de 1 à 7 jours. Ce délai supplémentaire n'est pas pris en compte dans le calcul du pourcentage présenté.

OBJECTIF 2,40

Mettre les nouvelles technologies à votre service.

BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

NIVEAU D'ATTEINTE DE LA CIBLE

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Si un constat d'infraction vous est remis ou si vous avez une amende à payer, vous avez accès à un service de renseignement téléphonique sans frais vous permettant de parler à un préposé selon l'horaire affiché dans les différents points de service.	Présence d'un service téléphonique sans frais	Un service téléphonique sans frais	1

REGISTRE DES DROITS PERSONNELS ET RÉELS MOBILIERS

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Dans tous les cas, vous pouvez compter que tout document que vous déposerez sera certifié au jour le jour.	Pourcentage de documents certifiés le même jour	8 % pour les 3 derniers mois de l'exercice 2001-2002	3
Vous pourrez accéder aux services du registre par la poste, par téléphone, par télécopieur, par courrier électronique, par notre site Web ou par transfert sécurisé de votre fichier informatique.	Disponibilité des modes d'accès	Modes d'accès disponibles au 31 mars 2002	1
Le registre sera accessible électroniquement, pour consultation, entre 8 h 30 et 21 h en semaine, et entre 8 h 30 et 17 h le samedi.	Accessibilité électronique selon l'horaire	Registre accessible électroniquement selon l'horaire au cours des 3 derniers mois de l'exercice 2001-2002	1
Vous pourrez effectuer électroniquement vos dépôts de réquisition d'inscription de droits 24 heures par jour, 7 jours par semaine.	Possibilité en tout temps de dépôt électronique de réquisitions	Possibilité présente au 31 mars 2002	1

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Dans l'ensemble et considérant le niveau d'atteinte des cibles, l'objectif a été atteint de façon satisfaisante.

Les problèmes rencontrés en ce qui concerne le délai de certification du registre ont été occasionnés par des circonstances exceptionnelles hors du contrôle de la DRDPRM et ne devraient plus se reproduire au cours des prochaines années. Par ailleurs, pendant cette même période, 77 % des documents déposés ont été certifiés en moins de 48 heures.

OBJECTIF 3,10

Traiter vos plaintes avec diligence.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Vous pouvez faire part de votre insatisfaction au responsable du service concerné.	Aucun indicateur retenu	Aucune donnée mesurable	**NC**
Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas, vous pourrez vous prévaloir de la procédure ministérielle de traitement des plaintes, disponible dans tous nos points de service, sur notre site Web ou au Bureau des plaintes.	Aucun indicateur retenu	Les processus mis en place donnent l'assurance raisonnable que la cible est atteinte	**1**

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Le Ministère ne peut se prononcer sur la diligence dans le traitement des plaintes reçues, les données disponibles n'étant pas suffisantes. Cependant, la Direction de la vérification interne et du traitement des plaintes (DVITP) a établi une pratique interne à l'effet de retourner les appels téléphoniques des plaignants à l'intérieur d'un délai de 48 heures.

La Déclaration de services aux citoyens précise la procédure à suivre par le citoyen afin qu'il puisse faire part de son insatisfaction s'il y a lieu. De plus, un formulaire de commentaires et de plaintes est disponible dans tous les points de service. Le lecteur trouvera la localité où ils sont situés et leur numéro de téléphone à l'annexe VI.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- Depuis mars 2002, la DVITP a mis en place un nouveau système informatique pour compiler l'information sur les délais de traitement. Une reddition de comptes pourra être effectuée à cet égard au terme du prochain exercice.

OBJECTIF 4,10

Améliorer de façon continue la qualité de nos services.

NIVEAU D'ATTEINTE DES CIBLES

RÉSULTAT ATTENDU	INDICATEUR	RÉSULTAT OBTENU	COTE
Vous consulter pour mieux connaître vos attentes et vos besoins.	Attentes et besoins recueillis pour 100 % de la clientèle priorisée	Aucune consultation réalisée en 2001-2002	**2**
Les résultats de l'évaluation des services seront publiés dans le rapport de gestion que le ministre dépose annuellement à l'Assemblée nationale.	Présence des résultats de la consultation dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002	Aucune information à publier pour l'exercice 2001-2002	**NC**
Le Ministère partagera, notamment avec la magistrature et la communauté juridique, les résultats de cette consultation.	Aucun indicateur retenu	Aucune information à partager pour l'exercice 2001-2002	**NC**

1 : Très satisfaisant 2 : Satisfaisant 3 : Peu satisfaisant NC : Non coté

APPRÉCIATION DE L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF

Malgré que la Déclaration de services aux citoyens permette à ces derniers de faire part de leur appréciation de la qualité des services reçus, le Ministère ne possède aucune information fiable permettant d'apprécier cet objectif. Il a cependant initié les travaux nécessaires pour consulter sa clientèle en 2002-2003.

PLAN D'ACTION 2002-2003

- 2002-2003 :
  - consultation des témoins, des victimes et de la clientèle des petites créances; diffusion des résultats au rapport annuel de gestion 2002-2003;
  - identification des priorités d'amélioration des services;
  - partage des résultats du sondage ministériel avec la magistrature et la communauté juridique.
- 2003-2004 :
  - consultation des autres clients;
  - diffusion des résultats au rapport annuel de gestion 2003-2004;
  - poursuite du plan d'amélioration continue.

SECTION

3

LES RÉALISATIONS LIÉES À LA GESTION DES RESSOURCES 2001-2002

SECTION 3

LES RÉALISATIONS LIÉES À LA GESTION DES RESSOURCES 2001-2002

Sous-section 1

Les faits saillants

1. LE DÉVELOPPEMENT DES PERSONNES À LA GESTION AXÉE SUR LES RÉSULTATS

Dans le contexte de la modernisation de la gestion publique, le Plan stratégique 2001-2004 du Ministère prévoit amener tous les gestionnaires, d'ici le mois de mars 2004, à gérer suivant une culture de gestion axée sur les résultats et sur le service à la clientèle.

Afin de donner suite à cet engagement ministériel, un programme de formation a été conçu pour développer les habiletés techniques et communicationnelles de l'ensemble des gestionnaires. En date du 31 mars 2002, 90 % des 169 gestionnaires ont participé à la formation. Quatre-vingt-cinq pour cent (85 %) d'entre eux ont convenu avec leurs supérieurs des résultats à atteindre et ont entrepris une démarche destinée à faire contribuer leurs employés au choix des moyens pour les réaliser. Les gestionnaires témoignent déjà d'une volonté accrue d'assurer la cohérence entre les objectifs ministériels et les plans d'action de leur unité administrative.

2. LA CRÉATION DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE LA PLANIFICATION ET DE LA COORDINATION DES ACTIVITÉS MINISTÉRIELLES (DGPCAM)

Le 22 juin 2001, le sous-ministre et sous-procureur général annonçait la création d'une nouvelle direction générale et la nomination de son premier dirigeant. Le Ministère concrétisait de cette façon sa volonté de relever deux défis majeurs : celui de mettre en œuvre le nouveau cadre de gestion de l'administration gouvernementale et celui de développer un centre de coordination des activités ministérielles.

Conformément à l'esprit qui soutient le nouveau cadre de gestion, le Ministère s'est engagé dans une démarche visant à définir avec davantage de pertinence la justice de demain. Cette vision est concrétisée dans le Plan stratégique par les engagements publics d'amélioration continue des services aux citoyens. D'ailleurs, le présent rapport annuel de gestion fait état publiquement de la performance en terme de résultats au 31 mars 2002 et il en sera ainsi à chaque année.

La DGPCAM intervient à titre d'expert-conseil auprès des gestionnaires de tous les niveaux afin de les aider à identifier les voies et les moyens à utiliser pour réaliser l'adéquation entre la vision, les ressources et les aspirations des citoyens, et pour faciliter la cohérence entre la planification et l'action.

La réponse au second défi vise particulièrement les dossiers horizontaux pour lesquels la DGPCAM devient un centre d'analyse et de traitement de dossiers exigeant une coordination des travaux corporatifs, tels le dossier autochtone, les affaires interministérielles, intergouvernementales et internationales.

Graduellement, un transfert de mandats s'opère vers la nouvelle direction générale, accomplissant ainsi la volonté ministérielle.

3. LA GESTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En 2001-2002, le Ministère a amorcé une révision des rôles et des responsabilités quant à la gestion de ses ressources informationnelles. Ce repositionnement, qui s'inscrit dans le mouvement de la modernisation et dans le nouveau cadre de gestion de l'administration publique, vise principalement à

augmenter la capacité du Ministère à faire face aux défis que pose le virage technologique gouvernemental et ministériel, à améliorer la cohérence ainsi qu'à assurer la pertinence des investissements en ressources informationnelles et la sécurité des actifs informationnels.

Le nouveau partage des responsabilités fera en sorte qu'à l'avenir, les directions générales et la Direction des ressources informationnelles (DRI) concentreront leurs efforts sur leur mission première. Ainsi, les directions générales seront responsables de la détermination de leurs besoins et des solutions en fonction de la planification stratégique et opérationnelle. À cet égard, la DRI offrira les moyens technologiques appropriés. La synergie de ce type de collaboration doit permettre au Ministère de mieux répondre aux exigences actuelles de prestation de services aux citoyens et d'accroissement de la performance de l'administration publique.

4. LA CRÉATION D'UNE AGENCE, LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES (BIA)

Le BIA est la première agence créée par le Ministère selon les orientations préconisées par la nouvelle Loi sur l'administration publique. L'agence a été officialisée en juin 2001 par la signature d'une Convention de performance et d'imputabilité ainsi que d'un Plan d'action annuel entre le ministre et le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée à la DGSG et le directeur général du BIA.

L'exercice 2001-2002 s'est caractérisé par l'avancement de dossiers importants tel le projet SGIPA visant à implanter un nouveau système de gestion des infractions et de perception des amendes. Ce système est au cœur des efforts entrepris par le BIA pour améliorer sa performance et la qualité du service à sa clientèle.

Les actions du BIA ont généré une économie de 3 millions de dollars (M$), par rapport aux prévisions du plan d'affaires, au chapitre de la dépense pour mauvaises créances et ont conduit en avril 2002 à la mise en place d'un site Web portant spécifiquement sur le traitement des infractions et la perception des amendes. En plus d'offrir à la population divers renseignements d'ordre administratif ou judiciaire, ce site permet aux citoyens ayant reçu des constats d'infraction de payer leur facture en ligne 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Le service de paiement automatisé est également disponible par téléphone.

5. LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE (LE PROGRAMME DE RELÈVE)

Une analyse des besoins en main-d'œuvre d'ici 2004 a montré la nécessité d'agir en matière de relève en gestion dans l'ensemble des régions et plus particulièrement dans six d'entre elles qui seront les plus touchées par les départs à la retraite du personnel d'encadrement.

La DGSJ, en collaboration avec la Direction des ressources humaines, budgétaires et matérielles, a donc mis en place un programme de relève qui cherche à accroître les capacités et les compétences de membres du personnel de niveau professionnel et technique, de façon à ce qu'ils puissent accéder à des postes d'encadrement. Plusieurs volets sont traités, dont une évaluation du potentiel de gestion, une formation théorique et pratique ainsi que des stages.

Au terme de différents processus de sélection, dont une estimation des aptitudes en gestion par l'École nationale d'administration publique, douze personnes répondant aux conditions d'admission à des emplois d'encadrement ont été acceptées à l'automne 2001. Au 31 mars 2002, trois occupaient déjà un emploi d'encadrement par intérim. D'ici la fin de la prochaine année budgétaire, tous les participants auront fait un stage de gestion et reçu une formation spécifique visant le développement d'habiletés managériales et relationnelles.

Ce programme constitue une source de motivation importante pour le personnel, d'autant plus que plusieurs des participants ont obtenu par la suite des postes d'encadrement, tels que ceux de directeur régional et de directeur de palais de justice.

6. LE PROJET DE CONVERSION DU MODE D'ENREGISTREMENT DES DÉBATS JUDICIAIRES

Les systèmes d'enregistrement audio des débats judiciaires présentement utilisés dans les palais de justice datent de la fin des années 60, début des années 70. Des passages d'enregistrement souvent inaudibles, des bris fréquents et la difficulté de trouver les pièces requises pour l'entretien des systèmes font qu'il est devenu nécessaire de les remplacer.

La haute direction du Ministère a donc décidé d'aller de l'avant avec un projet de conversion à l'enregistrement numérique pour l'ensemble des salles d'audience des palais de justice. L'approche retenue non seulement s'inscrit bien dans le Système intégré d'information de justice (SIIJ) présentement en voie d'élaboration, mais en constituera une application des plus manifeste, dans la mesure où la technologie mise en place rendra possible le traitement, la visualisation, la communication et la conservation de la preuve testimoniale présentée devant les tribunaux.

Un devis technique du système d'enregistrement préconisé ainsi qu'un cahier des charges ont été préparés à l'été 2001. Le Conseil du trésor a alors approuvé les orientations du projet ainsi que le processus d'acquisition du système, original à certains égards puisqu'il prévoit la tenue de bancs d'essai pour les fournisseurs déclarés admissibles. Les bancs d'essai ont commencé dans deux palais de justice en mars 2002. Les fournisseurs ayant répondu de façon satisfaisante aux exigences seront ensuite invités à soumettre le prix de leur solution et une décision sera prise quant à la technologie à acquérir. Le financement pour l'acquisition et l'implantation du système d'enregistrement est déjà prévu dans les crédits accordés au SIIJ par le programme d'accélération des investissements publics (PAIP).

Un plan de déploiement et un plan de gestion du changement sont en préparation en vue de la mise en place progressive du nouveau système à partir de l'hiver 2003.

SECTION 3

LES RÉALISATIONS LIÉES À LA GESTION DES RESSOURCES 2001-2002

Sous-section 2

Le plan des ressources et les activités de communication

1. LE PERSONNEL DU MINISTÈRE

1.1 LES PERSONNES

Le Ministère compte essentiellement sur ses ressources humaines pour réaliser sa mission et répondre adéquatement à la clientèle. Au terme de l'exercice 2001-2002, 3 755 personnes étaient en emploi au Ministère. De ce nombre, 2 764 personnes avaient un statut d'employés réguliers et 991 un statut d'employés occasionnels. Ces 991 personnes représentaient 26,4 % de l'effectif du Ministère.

L'embauche de membres des communautés culturelles, anglophones et autochtones

Pour l'exercice 2001-2002, le Ministère souhaitait que 25 % des personnes embauchées proviennent des communautés culturelles, anglophones et autochtones. Le résultat est de 9 %, l'embauche en 2001-2002 ayant été caractérisée par la nomination de personnes qui se sont qualifiées à la suite des concours réservés aux occasionnels, les conventions de travail leur ayant accordé une priorité. Toutefois, chez le personnel étudiant issu de ces communautés, le taux d'embauche parmi les groupes cibles a dépassé l'objectif pour atteindre un résultat de 33 %.

TABLEAU I

NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI ET SEXE AU 31 MARS 2002

	FEMME	HOMME	TOUS	RÉPARTITION (%)
Haute direction	2	4	6	0,2
Cadre supérieur	22	69	91	2,4
Cadre intermédiaire	34	37	71	1,9
Professionnel	469	523	992	26,4
Technicien	358	143	501	13,3
Personnel de bureau	1 807	280	2 087	55,6
Ouvrier	0	7	7	0,2
Total	2 692	1 063	3 755	100,0
Pourcentage femme/homme	71,7%	28,3%	100,0%	

Source : Système automatisé de gestion des informations sur le personnel (SAGIP).

a) Les cibles d'embauche[20]

L'embauche de femmes au sein du personnel d'encadrement

Pour l'exercice 2001-2002, le Ministère s'était fixé l'objectif suivant : 50 % des postes d'encadrement devaient être comblés par du personnel féminin. Résultat : 75 % des postes d'encadrement ont été comblés par des femmes (12 des 16 postes pourvus). (Tableau I)

b) La représentation des membres des groupes cibles

La situation observée par rapport à la représentation des différents groupes cibles se compare à la moyenne de la fonction publique. Le Ministère comptait au 31 mars 2002, 77 membres de communautés culturelles, 33 personnes handicapées, 30 anglophones et 12 autochtones. (Figure 1)

20 La source d'information pour les cibles d'embauche reliées au personnel handicapé ou ayant moins de 35 ans est SAGIP. Celle pour les autres cibles est la DGSG.

c) La présence de personnes ayant moins de 35 ans

Par ailleurs, au 31 mars 2002, le Ministère comptait 533 personnes de moins de 35 ans, ce qui représente 14,2 % des personnes ayant le statut d'employé régulier ou occasionnel, en comparaison de 12,6 % au 31 mars 2001. Pour la fonction publique, la présence des jeunes ayant les mêmes statuts correspond à un taux de 13,9 %, ce qui est équivalent au taux atteint par le Ministère. De plus, 43,2 % des jeunes se retrouvent dans la catégorie des professionnels (incluant les avocats, les notaires et les substituts du Procureur général).

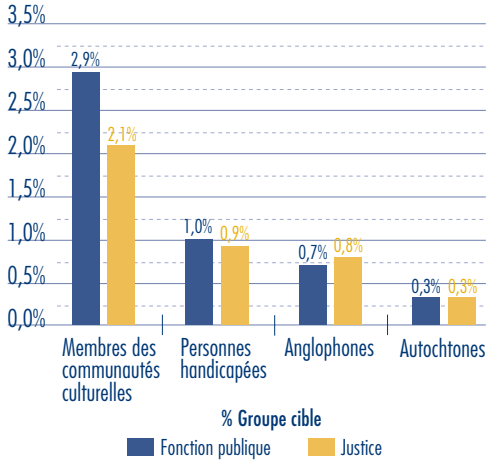
Le personnel féminin représente 74,9 % de ces 533 jeunes de moins de 35 ans alors que, comme il est indiqué au tableau I, les femmes composent 71,7 % de l'ensemble du personnel du Ministère. (Figure 2)

d) Le développement du personnel [21]

Le Ministère a significativement augmenté son investissement dans le développement des compétences du personnel : il est de l'ordre de 3,9 M$, soit 2,6 % de la masse salariale et une moyenne de 4,3 jours par ETC. Le Plan stratégique prévoyait une cible de 1,5 %.

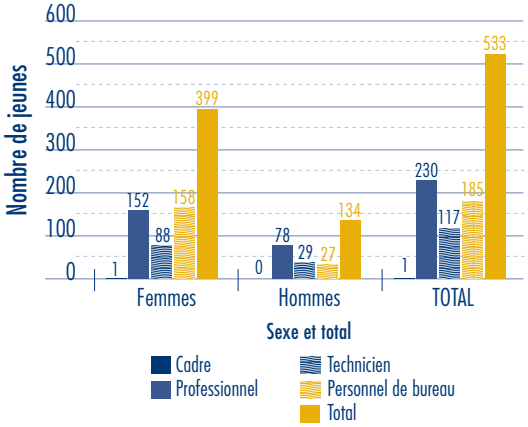
Les investissements furent réalisés essentiellement dans le développement de l'expertise propre aux fonctions exercées par le personnel (2,2 M$), les nouvelles technologies (0,6 M$), la gestion axée sur les résultats (0,3 M$), l'entraînement à la tâche (0,3 M$) et enfin l'amélioration du service à la clientèle (0,1 M$).

Figure 1
Comparaison avec la fonction publique



Source: SAGIP.

Figure 2
Personnes ayant moins de 35 ans



Source: Données provenant du SAGIP du 21 mars 2002 (paie 26) de l'exercice 2001-2002

21 Données provenant du Suivi des activités de développement.

1.2 L'EFFECTIF AUTORISÉ

Au 31 mars 2002, l'effectif régulier autorisé au Ministère totalisait 3 002 ETC (équivalent à temps complet), alors que l'effectif occasionnel était de 244 ETC pour un grand total de 3 246 ETC[22]. Il s'agit d'une baisse de 397 ETC ou 10,9 % de l'effectif par rapport à l'année précédente, attribuable en majeure partie au transfert des 341 ETC du registre foncier au ministère des Ressources naturelles (MRN). (Tableau II)

2. LES RESSOURCES FINANCIÈRES [23]

2.1 LES RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX CONCERNANT LES CRÉDITS

Le Ministère finance ses activités à partir de crédits permanents, de crédits votés à l'Assemblée nationale et de revenus provenant des entités comptables extrabudgétaires que sont le Fonds des registres (FDR) et le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC).

Le portefeuille « Justice » comprend quatre programmes : Formulation des jugements[24], Administration de la justice, Justice administrative, Aide aux justiciables. Ainsi, les crédits mis à la disposition du Ministère au début de l'exercice 2001-2002 s'élevaient à 478,8 M$. Quant aux budgets de dépenses et d'investissements autorisés au début de cet exercice, ils s'établissaient respectivement à 468,7 M$ et 14,6 M$.

Pour l'exercice 2001-2002, le Ministère s'est prévalu d'un des allégements administratifs acceptés par le Conseil du trésor qu'est le report de crédits. Il a reporté à l'exercice 2002-2003 un montant de 1 M$ en dépenses de fonctionnement et de 3,9 M$ en investissement, en raison principalement de retards dans la réalisation de projets majeurs de développement de systèmes. (Tableau III)

Le budget de dépenses initialement alloué en début d'exercice à la fonction de gestion se chiffrait à 279,4 M$, alors que le budget modifié s'élevait à 284,5 M$. Ainsi, c'est à ce budget, plus significatif eu égard à l'objet du présent rapport, qu'il sera fait référence dans les pages qui suivent. Par ailleurs, les dépenses prévues dans les deux fonds spéciaux (le FDR et le FAVAC) étaient de 25,4 M$.

2.2 LES DÉPENSES

Les dépenses réelles du Ministère pour l'exercice 2001-2002 ont atteint 283,6 M$ aux fins de gestion de la justice. Elles ont augmenté de 18,9 M$ comparativement à l'exercice 2000-2001. (Tableau IV)

Au chapitre de la rémunération, l'augmentation de 9,9 M$ reflète le paiement de certains montants de rétroactivité au personnel du Ministère et les ajustements salariaux versés aux employés, en application des conventions collectives signées avec le gouvernement et des règlements modifiant

TABLEAU II

EFFECTIF AUTORISÉ POUR L'EXERCICE 2001-2002 EN ETC

	2001-2002	2000-2001	VARIATION	
			ETC	%
Administration*	215	218	(3)	(1,4)
DGSJ**	1 801	1 771	30	1,7
DGPP	539	555	(16)	(2,9)
DJAJL	408	401	7	1,7
BIA***	166	152	14	9,2
FDR	112	541	(429)	(79,3)
FAVAC	5	5	0	0,0
Total[22]	**3 246**	**3 643**	**(397)**	**(10,9)**

* Incluant l'effectif de la DGSG, de la DVITP, du BSM, de la DGPCAM et de la DC.
** Incluant les ETC affectés au soutien à la magistrature ainsi que les 16 ETC affectés au développement du SIIJ.
*** Le BIA, bien que faisant partie de l'Administration, est distinct pour faire ressortir une information sur l'agence (voir partie 2 du présent rapport).
Source : Livre des crédits 2001-2002, CT en cours d'exercice et transferts de juridiction.

22 Excluant les juges et l'effectif affecté au Conseil de la magistrature et au Conseil de la justice administrative.
23 Dans cette partie du rapport annuel de gestion, les chiffres se rapportant aux dépenses et aux revenus ont été arrondis, selon le cas, au millier ou au million de dollars le plus rapproché.
24 Pour l'exercice 2002-2003, ce programme se nommera « Activité judiciaire ».

TABLEAU III

RÉPARTITION DES BUDGETS ALLOUÉS AU MINISTÈRE AU 1er AVRIL 2001
(EN MILLIONS DE DOLLARS)

	LIVRE DES CRÉDITS 2001-2002
Budget de dépenses	468,7
Moins : amortissement	(4,5)
Plus : Investissements	14,6
Cédits initiaux	478,8

Source : Livre des crédits 2001-2002.

la rémunération du personnel non syndiqué. Quant à la hausse des dépenses de fonctionnement de 9 M$, elle s'explique principalement par : le paiement par le Procureur général d'une indemnité à la suite d'une décision du tribunal dans la cause Benoît Proulx contre le Procureur général du Québec; la mise en activité du Centre de services judiciaires Gouin ; la mise en place de projets immobiliers spécifiques amorcés en 2000-2001. En ce qui a trait à la dépense relative aux créances douteuses, elle est en baisse d'environ 1,8 M$ par rapport à celle de l'exercice 2000-2001. (Tableau V)

La croissance des coûts à la DGSJ est essentiellement attribuable à l'indexation des salaires et à l'ouverture du Centre de services judiciaires Gouin. Pour ce qui est de la DGAJL, l'augmentation de la dépense de 6,7 % est causée en majeure partie par trois éléments soit l'indexation salariale, les progressions de carrière des juristes de l'État et certains transferts de juridiction en vigueur au 1er avril 2001. (Figure 3)

Les événements mentionnés précédemment, ainsi que l'ajout de budget pour la lutte au crime organisé et pour les ententes multisectorielles concernant la protection des enfants dans les cas de violence sexuelle, sont principalement à l'origine de la variation de 26 % des dépenses à la DGPP. L'accroissement de 4,6 % à l'Administration est la résultante de divers facteurs dont le début des activités du Centre de services judiciaires Gouin, l'augmentation de la dépense d'amortissement due à la hausse du budget d'immobilisation du Ministère et la création de la DGPCAM. (Tableau VI)

Les dépenses des fonds spéciaux ont diminué de 40 % (16,5 M$), par rapport à l'exercice 2000-2001. Cette variation s'explique essentiellement par le transfert, au cours de cet exercice, du registre foncier au MRN.

Figure 3
Évolution des dépenses

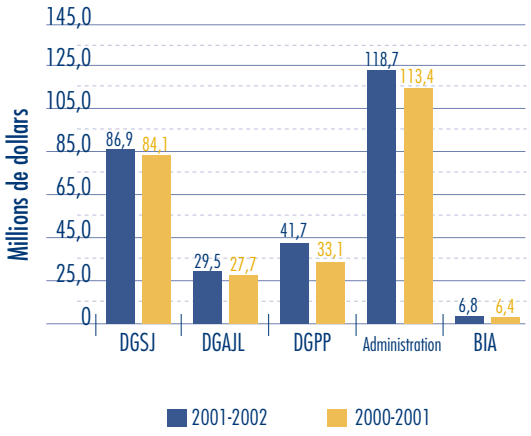


TABLEAU IV

RÉPARTITION DES DÉPENSES ET DES BUDGETS ALLOUÉS POUR LA FONCTION DE GESTION DU MINISTÈRE (PAR GRANDE CATÉGORIE DE DÉPENSES)

(en milliers de dollars)

	2001-2002		2000-2001	ÉCART
	BUDGET*	DÉPENSES	DÉPENSES	DÉPENSES
Rénumération	161 981	161 693	151 769	9 924
Fonctionnement et autres	108 128	107 604	98 557	9 047
Transfert	1 870	1 811	1 540	271
Affectation à un fonds spécial	350	350	0	350
Amortissement	3 825	3 825	2 737	1 088
Créances douteuses	8 340	8 340	10 116	(1 776)
Total	**284 494**	**283 623**	**264 719**	**18 904**

* Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice, mais exclut les crédits prérimés ainsi que ceux reportés.

Source : Comptes publics 2000-2001 et Système de gestion budgétaire et comptable (SYGBEC) au 26 avril 2002.

TABLEAU V

ÉVOLUTION DES DÉPENSES

(en milliers de dollars)

	2001-2002		2000-2001	VARIATION (%)
	BUDGET	DÉPENSES	DÉPENSES	DÉPENSES
DGSJ	87 447	86 938	84 123	3,3
DGAJL	29 548	29 539	27 686	6,7
DGPP	41 852	41 708	33 107	26,0
Administration*	118 844	118 684	113 436	4,6
BIA	6 803	6 754	6 367	6,1
Total	**284 494**	**283 623**	**264 719**	**7,1**

* L'Administration comprend le Cabinet, le BSM, la DVITP, la DC, la DGPCAM et la DGSG. Les coûts de loyer, les contributions de l'employeur et les autres dépenses concernant l'ensemble du Ministère font également partie de l'Administration.

Source : Comptes publics 2000-2001 et SYGBEC au 26 avril 2002.

TABLEAU VI

ÉVOLUTION DES DÉPENSES RÉELLES DES FONDS SPÉCIAUX

(en milliers de dollars)

	2001-2002	2000-2001	VARIATION (%)
FAVAC	2 513	1 875	34
FDR	22 167	39 302	(44)
Total	**24 680**	**41 177**	**(40)**

Source : États financiers 2001-2002 et Comptes publics 2000-2001.

2.3 LES REVENUS

Le Ministère a la responsabilité de gérer les revenus gouvernementaux liés à l'administration de la justice. Il s'agit de revenus découlant des amendes, des confiscations et de diverses tarifications telles que les frais judiciaires. Pour l'exercice 2001-2002, le Ministère a comptabilisé au Fonds consolidé du revenu une somme de 152,3 M$, soit 40,5 % (43,9 M$) de plus qu'en 2000-2001.

Le tableau VII présente les revenus comptabilisés au Fonds consolidé du revenu selon les grandes catégories de revenus. Les revenus d'amendes et de confiscations proviennent du traitement des infractions au Code criminel, au Code de la sécurité routière et aux autres lois provinciales. Les revenus de 70,2 M$ sont supérieurs de 27,7 M$ (65,2 %) à ceux de l'exercice 2000-2001. Cette hausse s'explique principalement par l'augmentation des revenus découlant du traitement des infractions au Code de la sécurité routière, consécutive au retour à la normale des activités des policiers de la SQ. (Figure 4)

Les revenus rattachés à la vente de biens et de services proviennent surtout de deux sources : les frais judiciaires et droits de greffe en matière civile (actes judiciaires : 28,4 M$) et les frais judiciaires en matière pénale et criminelle (actes juridiques : 25,3 M$). L'accroissement de revenus de 12,6 M$ (30,3 %) est attribuable en majeure partie à cette dernière catégorie. Il se justifie également par le retour à la normale du nombre de constats d'infraction émis par la SQ et, par conséquent, des frais judiciaires qui y sont rattachés.

Les autres revenus sont constitués des droits et des permis exigés en regard de la publicité légale des entreprises (0,5 M$), des recouvrements de dépenses d'années antérieures (1 M$) et de la comptabilisation des surplus des fonds spéciaux (0,5 M$).

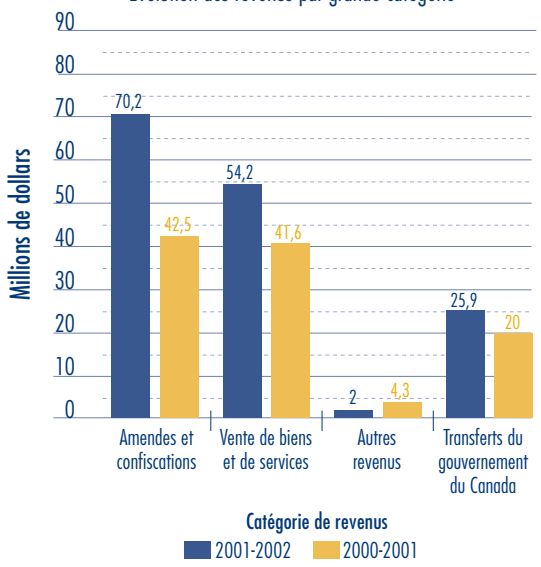
TABLEAU VII

RÉPARTITION DES REVENUS COMPTABILISÉS AU FONDS CONSOLIDÉ
(PAR GRANDE CATÉGORIE DE REVENUS)
(en milliers de dollars)

	2001-2002	2000-2001	VARIATION (%)
AMENDES ET CONFISCATIONS			
Infractions au Code de la sécurité routière	50 855	21 829	133,0
Infractions au Code criminel	7 658	6 820	12,3
Infractions à diverses lois	10 989	12 805	(14,2)
Autres amendes et confiscations	743	1 070	(30,6)
Sous-total	**70 245**	**42 524**	**65,2**
VENTE DE BIENS ET DE SERVICES			
Actes judiciaires	28 406	27 799	2,2
Actes juridiques	25 261	13 335	89,4
Autres	532	468	13,7
Sous-total	**54 199**	**41 602**	**30,3**
AUTRES REVENUS			
Droits et permis	489	537	(8,9)
Surplus des fonds spéciaux et organismes	476	3 426	(86,1)
Autres	1 018	343	196,8
Sous-total	**1 983**	**4 306**	**(53,9)**
TRANSFERTS DU GOUVERNEMENT DU CANADA	25 909	19 995	29,6
Sous-total	**25 909**	**19 995**	**29,6**
Total			

Figure 4

Évolution des revenus par grande catégorie



La majorité des revenus provenant des transferts du gouvernement du Canada sont attribuables à deux ententes, soit le Programme d'aide juridique (21,7 M$) et le Programme des pensions alimentaires pour enfants (3,6 M$). Ces ententes ont d'ailleurs été renouvelées en 2001-2002 avec une augmentation de 30 % de l'enveloppe budgétaire, ce qui représente des hausses respectives de 5 M$ et de 0,8 M$. (Tableau VII)

2.4 L'ÉVOLUTION DES REVENUS DES FONDS SPÉCIAUX

Pour leur part, les fonds spéciaux ont cumulé des revenus de 28,8 M$ pour l'exercice 2001-2002. Pour le FDR, cela représente une baisse considérable de 45 % qui résulte de la réduction des revenus, à la suite du transfert du registre foncier en cours d'exercice 2000-2001 vers le MRN, et d'une majoration, dans une moindre mesure, des revenus provenant du RDPRM, à la suite de la mise en place de nouvelles technologies. Pour ce qui est du FAVAC, la hausse de 44 % origine principalement d'un accroissement des suramendes compensatoires. (Tableau VIII)

TABLEAU VIII

ÉVOLUTION DES REVENUS RÉELS DES FONDS SPÉCIAUX

(en milliers de dollars)

	2001-2002	2000-2001	VARIATION (%)
FAVAC	3 461	2 407	44
FDR	25 341	45 685	(45)
Total	**28 802**	**48 092**	**(40)**

Source : États financiers 2001-2002 et Comptes publics 2000-2001.

3. LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En plus de ses activités courantes en matière de gestion, de maintien et de développement de ses ressources informationnelles, le Ministère a mis l'accent durant l'exercice 2001-2002 sur certains projets de portée ministérielle ou interministérielle.

3.1 LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Au cours de l'exercice, des acquisitions de près de 823 K$ ont été effectuées afin de mettre à niveau le réseau ministériel de télécommunications pour en assurer le bon fonctionnement et satisfaire aux besoins croissants des directions générales.

3.2 L'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

Pour un meilleur service en technologie bureautique et téléphonique, un centre d'assistance à l'utilisateur sera mis sur pied. Des travaux en ce sens ont été amorcés et un montant de plus de 400 K$ a été investi pour ce faire en 2001-2002.

3.3 LE CENTRE DE SERVICES JUDICIAIRES GOUIN

Le Ministère a consacré en 2001-2002 beaucoup d'énergie au développement des ressources informationnelles du Centre de services judiciaires Gouin. Ce centre est adapté à la tenue de procès par jury impliquant en même temps un grand nombre d'accusés dans des circonstances nécessitant des mesures de sécurité exceptionnelles. Sur le plan technologique, les salles d'audience sont équipées d'une infrastructure permettant la présentation de preuves sur support informatique et audiovisuel, la comparution de témoins par vidéo, la traduction des débats judiciaires, leur enregistrement numérique et leur retransmission en circuit fermé au palais de justice de Montréal, le cas échéant. En 2001-2002, le Ministère a octroyé tout près de 2,5 M$ à la mise en place de cette infrastructure. La première audience a été tenue le 29 octobre 2001.

4. LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION

La plupart des activités de communication menées par le Ministère en 2001-2002 avaient pour but d'atteindre l'une ou l'autre de ses grandes orientations : recentrer l'administration de la justice sur les besoins des citoyens, promouvoir la mise en place d'une organisation moderne et dynamique, penser la justice de demain. La poursuite de ces objectifs a guidé la démarche de communication du Ministère en 2001-2002. Quelques activités en sont particulièrement représentatives.

Le désir d'une communication efficace avec la population a été à l'origine de la refonte de l'ensemble de la documentation écrite – texte et graphisme – et du lancement de la seconde génération du site Web, complètement remanié dans son organisation et sa présentation. La collaboration soutenue de la DC et de la DGSJ au succès des « Rendez-vous de la justice » s'inscrit également dans la volonté ministérielle de rapprocher la justice du citoyen.

C'est la même préoccupation qui a été à la source d'une participation de la DC, des Publications du Québec et de la DGSJ, au lancement d'une collection de guides, « La Justice à votre portée », permettant aux gens de rédiger eux-mêmes certains documents juridiques. À ce jour, trois titres sont déjà parus : *Mon testament* (vendu à 20 000 exemplaires en un an), *Contrat de vie commune* et *Requête en vérification de testament*.

Toujours dans le souci de rapprocher l'administration de la justice du citoyen, le Ministère a muni son centre de renseignements d'une ligne 1 800 pour faciliter l'accès du public à une information juridique précise. Plus de 22 000 demandes de renseignements ont été reçues pendant l'exercice 2001-2002, surtout par téléphone mais aussi par le biais du courrier électronique et du télécopieur. Enfin, fait très significatif de l'intention du Ministère de communiquer avec la population, une politique de relation avec les médias a été élaborée et son entrée en vigueur est prévue pour le début de l'exercice 2002-2003.

Pour ce qui est de l'orientation ministérielle qui vise à promouvoir une organisation dynamique, une série d'actions et de moyens ont été entrepris, dont la création d'un bulletin d'information destiné au personnel du Ministère. Ce bulletin, *Ensemble*, a déjà paru trois fois en 2001-2002. La DC a aussi coopéré avec la DGSG, relativement à la reconnaissance du personnel en amorçant les travaux visant à souligner, en 2002-2003, les 25 ans de service cumulé par des personnes œuvrant au Ministère. Afin de doter le personnel d'outils appropriés pour qu'il s'acquitte au mieux de sa tâche, le Ministère a consacré beaucoup d'énergie à la transformation de son site intranet pour le rendre plus performant et mieux adapté aux besoins des différentes unités de travail.

Enfin, en ce qui concerne l'orientation « penser la justice de demain », la DC diffuse à l'intérieur du site Web une version abrégée et adaptée du bulletin électronique *Justice d'ici et d'ailleurs* préparé par la DGAJL. Ce bulletin recense, un peu partout dans le monde occidental, ce qui se dit et s'écrit dans Internet en matière de justice.

SECTION

4

LES RÉALISATIONS LIÉES À LA MISSION EN 2001-2002

SECTION 4

LES RÉALISATIONS LIÉES À LA MISSION EN 2001-2002

Sous-section 1

Les faits saillants

1. LA FONCTION D'ADMINISTRATEUR DE LA JUSTICE

1.1 LE RAPPROCHEMENT DES CITOYENS DE LEUR SYSTÈME DE JUSTICE

Conscient que la communication façonne grandement la perception que la population se fait de la justice et de son administration, le Ministère s'est engagé à réaliser, au cours de l'exercice 2001-2002, des activités de sensibilisation et d'information destinées au public en général et à une clientèle particulière, tels les jeunes et les immigrants. Les « Rendez-vous de la justice », organisés sur une base expérimentale dans l'Estrie et tenus pendant toute la durée de l'exercice, ont été la plus concrète manifestation de cette volonté de bien informer les citoyens.

Ainsi, une série d'activités, dont la liste suit, ont été réalisées grâce à la concertation des principaux partenaires du Ministère dans l'administration de la justice et à la coopération de certains interlocuteurs du milieu de l'éducation :

- quatre journées d'information et de dialogue regroupant 150 victimes d'actes criminels afin de mieux leur faire connaître les rouages de l'administration de la justice;
- des chroniques d'information juridique publiées pendant quatre mois dans un quotidien sherbrookois, sur des sujets à contenu juridique et judiciaire d'intérêt pour la population;
- des capsules d'information commentant l'actualité juridique et judiciaire, diffusées avec la collaboration de deux stations de radio de la région sherbrookoise;
- quatorze représentations d'un procès simulé, tenues à l'intention de 800 jeunes de 6e année, sur le thème du taxage, à l'occasion desquelles des notions ont été expliquées concernant le droit applicable en la matière et le fonctionnement de l'appareil judiciaire;
- dix-sept journées portes ouvertes dans autant de palais de justice répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Plus de 10 000 personnes ont obtenu de différents interlocuteurs du milieu juridique et judiciaire de l'information sur les diverses facettes de la justice et de son administration.

Les activités ont permis aux citoyens de se familiariser davantage avec l'univers de la justice et de se faire une idée plus juste de la façon dont elle est administrée.

1.2 L'INFRASTRUCTURE À CLÉS PUBLIQUES GOUVERNEMENTALE (ICPG)

Dans le contexte de modernisation de l'administration publique, qui passe notamment par la mise en place de services électroniques, l'utilisation du réseau Internet ainsi qu'une sécurisation des échanges électroniques constituent des éléments déterminants. L'ICPG répond bien à ce besoin de sécurisation puisqu'elle assure l'intégrité, l'intégralité et la confidentialité de l'information; l'authentification et l'identification de l'expéditeur d'un message; la non-répudiation des transactions par la signature électronique.

En raison de l'expertise développée en 1999 lors de l'implantation d'une ICP pour le RDPRM et de l'opportunité de réutiliser cette expertise au profit de l'ensemble du gouvernement, la DGSJ a été désignée par le Conseil du trésor, à la fin de

l'exercice 2000-2001, comme prestataire de services à l'échelle gouvernementale pour la clientèle mandataire et le personnel de l'État.

Ce mandat a permis à la DGSJ de réaliser puis d'implanter avec succès en février 2002 une solution intérimaire pour un premier organisme, la Société de l'assurance automobile du Québec, à partir du modèle en usage pour le RDPRM. Dès l'automne 2003, la DGSJ offrira une solution, avec une gamme élargie de services, qui pourra desservir l'ensemble des ministères et des organismes du gouvernement.

1.3 LE CENTRE DE SERVICES JUDICIAIRES GOUIN

La lutte au crime organisé, menée plus intensivement que jamais dans le cadre de l'opération « Printemps 2001 », l'utilisation accrue des technologies modernes de traitement de l'information et la référence d'un grand nombre d'accusés au processus judiciaire en même temps ont rendu nécessaires la conception et l'acquisition d'un équipement adéquat.

C'est ainsi que le Centre de services judiciaires Gouin, le plus moderne en son genre en Amérique du Nord, permet de tenir, dans un environnement hautement sécuritaire, des procès impliquant en même temps jusqu'à 45 accusés dans chacune de ses deux salles d'audience. La technologie de pointe dont le Centre est équipé facilite la présentation de preuves sur supports informatique et audiovisuel, la comparution de témoins par vidéo et l'enregistrement numérique des débats.

Les premières audiences y ont été tenues le 29 octobre 2001, soit seulement cinq mois après le début de la construction entreprise en mai de la même année.

2. LA FONCTION DE REGISTRAIRE

Un projet de numérisation du registre des personnes nommées à la fonction de commissaire à l'assermentation est présentement en cours. Ce projet vise à informatiser le traitement et le classement de plus de 14 000 dossiers ouverts annuellement ainsi que des quelque 200 000 dossiers d'archives accumulés.

L'informatisation de ces documents facilitera leur accès et augmentera la rapidité de traitement. En outre, leur contenu pourra être conservé de façon beaucoup plus sécuritaire.

3. LA FONCTION DE PROCUREUR GÉNÉRAL

3.1 LES FUSIONS MUNICIPALES

Le Procureur général a défendu devant les tribunaux la validité de la Loi portant réforme de l'organisation territoriale municipale des régions métropolitaines de Montréal, de Québec et de l'Outaouais (L.Q. 2000, c. 56), qui prévoyait le regroupement de nombreuses municipalités du Québec à compter du 1er janvier 2002 (*Baie d'Urfé* et al. *c. Procureur général du Québec*, C.S. 500-05-062072-002, C.A. 500-09-011130-010).

Par des jugements rendus respectivement les 28 juin et 16 octobre 2001, la Cour supérieure et la Cour d'appel du Québec ont confirmé la constitutionnalité de la loi. Le 7 décembre 2001, la Cour suprême du Canada a rejeté la demande d'autorisation de pourvoi présentée à l'encontre de l'arrêt de la Cour d'appel.

Tel que prévu par la loi, les municipalités des régions métropolitaines de Montréal, de Québec et de l'Outaouais ont donc été fusionnées le 1er janvier 2002.

3.2 LE RENVOI RELATIF AU PROJET DE LOI FÉDÉRAL C-7 SUR LE SYSTÈME DE JUSTICE PÉNALE POUR LES ADOLESCENTS

Le gouvernement du Québec adoptait, le 5 septembre 2001, le décret 1021-2001, ordonnant qu'un renvoi soit introduit devant la Cour d'appel afin de lui soumettre la question de la validité constitutionnelle du projet de loi fédéral C-7 (L.C. 2002, c. 1) devenu la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et sa conformité au droit international.

Le renvoi à la Cour d'appel fut introduit par le Procureur général le 7 septembre 2001 (500-09-011369-014). L'audience aura lieu les 20, 21 et 22 novembre 2002, devant un banc de cinq juges. Par ce renvoi, le Québec fait valoir que la réforme

prévue au projet de loi C-7 va à l'encontre de l'approche québécoise concernant le traitement des jeunes contrevenants, laquelle est fondée sur la réhabilitation plutôt que sur la répression.

3.3 LES DOSSIERS RELATIFS AU DROIT D'UN ACCUSÉ D'AVOIR UN AVOCAT RÉMUNÉRÉ PAR L'ÉTAT

Au cours des derniers mois, en se basant sur le droit constitutionnel à un procès équitable, des accusés non admissibles à l'aide juridique ont demandé aux tribunaux d'ordonner à l'État d'assumer le coût des services d'un avocat pour les défendre. Par ailleurs, dans d'autres causes, des accusés admissibles à l'aide juridique ont exigé que leur procureur soit payé à un taux horaire supérieur à celui prévu dans la réglementation.

Le Procureur général a contesté avec succès ces requêtes dans plusieurs dossiers. Dans les cas où de telles requêtes ont été accueillies, il est allé en appel pour défendre le régime québécois d'aide juridique. Ainsi, des demandes d'autorisation de pourvoi ont été déposées à la Cour suprême du Canada dans le dossier *Beauchamps* et al. (C.S.C. 29121) et le dossier *R.C.* (C.S.C. 28923)[25]. Ces affaires ont un impact significatif sur la gestion des fonds publics.

3.4 LA CONSTITUTIONNALITÉ DE LA LOI SUR LES RELATIONS DE TRAVAIL, LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET LA GESTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE DANS L'INDUSTRIE DE LA CONSTRUCTION DU QUÉBEC (L.R.Q., C. R-20)

Dans l'affaire *R. c. Advance Cutting* (C.S.C. 26664), le Procureur général a défendu la validité de la loi régissant le secteur de la construction au Québec, notamment à l'égard du système de cartes de compétence. Des entrepreneurs en construction prétendaient que ce système portait atteinte à la liberté d'association des travailleurs en les forçant à s'associer à certains groupes syndicaux afin d'obtenir leurs cartes de compétence.

Le 19 octobre 2001, la Cour suprême du Canada donnait raison au Procureur général et confirmait la validité de la loi québécoise régissant l'industrie de la construction. Comme le soulignait la majorité de la cour, cette législation cherche à atteindre un objectif de paix et d'efficacité économique dans cette industrie.

3.5 LA LANGUE D'ENSEIGNEMENT

Les 3 et 4 octobre 2001, la Cour d'appel a entendu plusieurs appels portant sur la validité constitutionnelle de l'article 73 de la Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11), lequel reconnaît aux enfants dont les parents ont reçu leur instruction en anglais au Canada le droit de faire leurs études primaires et secondaires dans cette langue au Québec.

Dans ces dossiers, des parents dont les enfants ne sont pas admissibles à l'enseignement en anglais invoquent, d'une part, que la Charte de la langue française est incompatible avec l'article 23 de la Charte canadienne des droits et libertés et, d'autre part, qu'elle fait subir à leurs enfants un traitement discriminatoire puisque seule la minorité anglophone du Québec a le droit d'être scolarisée dans cette langue. Le Procureur général a défendu la validité constitutionnelle de la loi dans chacune de ces affaires, lesquelles ont été prises en délibéré par la Cour d'appel[26].

3.6 LES RECOURS COLLECTIFS À LA SUITE DES INONDATIONS AU SAGUENAY EN JUILLET 1996

À la suite des inondations survenues en juillet 1996 au Saguenay, deux recours collectifs en dommages de la part des citoyens ont été intentés contre le Procureur général et la SIQ. Alors qu'elles s'apprêtaient à procéder devant la Cour supérieure pour un procès de plusieurs semaines, toutes les parties ont accepté l'invitation de cette instance à participer à un processus de médiation qu'elle avait mis sur pied. Ce processus, appelé « Conférence de règlement amiable », a pour but d'aider les parties à régler leur litige hors cour.

Au terme de quelques semaines de médiation, les parties en sont arrivées à la signature d'ententes satisfaisantes et ont évité ainsi un long et coûteux procès. Le 6 juillet 2001, la Cour supérieure, estimant que le montant des règlements était juste et équitable pour l'ensemble des membres des groupes, a approuvé ces ententes. Les membres visés par ces règlements à l'amiable avaient jusqu'en décembre 2001 pour présenter leur réclamation. Le 25 janvier 2002, la Cour supérieure autorisait les procureurs des demandeurs à distribuer aux membres le montant des réclamations individuelles retenues.

25 La Cour suprême du Canada, le 13 mai 2002, décidait de référer les requêtes du Procureur général du Québec à la Cour d'appel du Québec (motifs déposés le 20 juin 2002).
26 Le 15 mai 2002, la Cour d'appel donnait gain de cause au Procureur général dans chacun des dossiers.

3.7 L'OPÉRATION « PRINTEMPS 2001 » ET LES PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ

Dans le cadre de l'opération « Printemps 2001 » survenue en mars de la même année, les services policiers ont procédé à la saisie ou au blocage d'importantes sommes d'argent, de biens divers et d'immeubles. Ainsi, au moment des arrestations survenues le 28 mars 2001, une somme d'un peu plus de 1,2 M$ a été retenue et inscrite au compte en fiducie du Procureur général. Ce dépôt pourra faire l'objet de requêtes pour confiscation si la culpabilité des accusés concernés est prononcée par le tribunal.

Une somme d'un peu plus de 7,5 M$ avait aussi été saisie pendant l'enquête qui a mené à la finalisation des dossiers de l'opération « Printemps 2001 ». La somme de 7,3 M$ a été confisquée à ce jour, après remise de certains montants aux personnes y ayant droit.

Dix-huit immeubles, pour la plupart d'habitation, ont également été saisis. De plus, l'opération « Printemps 2001 » a permis de saisir 34 véhicules motorisés en la possession de membres présumés du crime organisé. Après vérification et considération des demandes présentées par les propriétaires légitimes, plusieurs de ces véhicules leur ont été remis, les accusés les possédant selon les modalités d'un contrat de location. Ceux dont la saisie a été maintenue feront l'objet ultérieurement de requêtes en confiscation.

Enfin, le Bureau de la lutte aux produits de la criminalité, en collaboration avec les services policiers, a procédé au blocage sur ordonnance d'actions de compagnies canadiennes et de comptes bancaires appartenant à des membres présumés du crime organisé. Au terme des procédures en cours, des requêtes pour confiscation de la part du Procureur général seront soumises au tribunal s'il y a lieu.

3.8 LA LOI SUR LES CONTRAVENTIONS

La Loi sur les contraventions (L.C. 1992, c. 47) est applicable au Québec depuis le 1er mai 1999. Un règlement adopté en vertu de cette loi prévoit que la procédure pénale établie par le Code de procédure pénale (L.R.Q., c. C-25.1) est applicable aux infractions relatives aux lois et règlements fédéraux qualifiées de contraventions par le Règlement sur les contraventions (DORS/96-313).

Pour la mise en œuvre du régime de poursuite, le gouvernement du Québec a conclu un accord avec le gouvernement fédéral le 30 août 2000. Les amendes et les frais perçus en raison de ces poursuites ne sont pas versés au Fonds consolidé du revenu du Québec, mais plutôt dans un compte en fidéicommis spécialement créé à cette fin et utilisé pour financer le coût du traitement des contraventions. Les surplus au compte sont partagés à parts égales entre le Québec et le gouvernement fédéral.

Le régime de poursuite a l'avantage de simplifier les procédures judiciaires. Désormais, après autorisation du Procureur général, les agents fédéraux et provinciaux chargés de l'application au Québec des lois et des règlements fédéraux visés par le Règlement sur les contraventions peuvent remettre un constat d'infraction à un contrevenant.

Au total, 17 lois fédérales et une trentaine de règlements fédéraux sont visés par le Règlement sur les contraventions. Pour l'exercice 2001-2002, un peu moins de 8 700 constats d'infraction ont été délivrés, représentant des amendes et des frais totalisant près de 1 M$.

À ce jour, les lois fédérales en vertu desquelles le plus grand nombre de constats d'infraction ont été émis sont

- la Loi sur la Capitale-Nationale (L.R.C. 1985, c. N-4);
- la Loi sur la circulation sur les terrains de l'État (L.R.C. 1985, c. G-6);
- la Loi sur la marine marchande du Canada (L.R.C. 1985, c. S-9);
- la Loi sur les parcs nationaux du Canada (L.C. 2000, c. 32);
- la Loi sur le tabac (L.C. 1997, c. 13).

3.9 LA LUTTE AU CRIME ORGANISÉ

Depuis le 1er février 2002, les services policiers et les représentants du Procureur général peuvent compter sur une nouvelle loi pour contrer plus efficacement le crime organisé : la Loi modifiant le Code criminel (crime organisé et application de la loi) et d'autres lois en conséquence (L.C. 2001, c. 32).

Cette loi incorpore, dans le Code criminel, des dispositions qui permettront la condamnation des participants à des activités criminelles en atténuant, d'une part, la procédure pour poursuivre les organisations criminelles par le recours à une définition plus simple de ces dernières et en facilitant, d'autre part, la preuve à faire de leur existence. De plus, cette loi permet dorénavant que tout bien ayant servi à la commission d'un acte criminel puisse être confisqué au profit du Procureur général.

Le Québec a pris une part active dans les consultations que le gouvernement fédéral a tenues pour redéfinir les termes et les concepts utilisés dans cette loi. Les ministres de la Justice et de la Sécurité publique se sont déclarés satisfaits, dans l'ensemble, des progrès accomplis.

4. LA FONCTION DE JURISCONSULTE

4.1 LA LOI CONCERNANT LE CADRE JURIDIQUE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (L.Q. 2001, C. 32)

L'implantation des technologies de l'information dans tous les secteurs de la société fait ressortir la nécessité de rassurer les citoyens quant à la protection que leur offre la loi lorsqu'ils communiquent au moyen de documents faisant appel à de telles technologies. La Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, parrainée par le ministre délégué à l'Autoroute de l'information et aux Services gouvernementaux et sanctionnée le 21 juin 2001, intègre les technologies dans l'ensemble de notre droit et répond à ce besoin de sécurité juridique. Sa mise en application, à laquelle participe activement le Ministère, donne lieu à de nombreuses activités de formation et à des activités de recherche en vue d'identifier les dispositions du corpus législatif actuel qui feraient obstacle à l'usage de ces technologies.

L'impact de la loi est important pour l'ensemble de la population. En effet, elle offre la sécurité juridique, y compris dans le cyberespace, de toutes les transactions et de tous les échanges effectués au moyen de documents technologiques. Elle donne aussi au gouvernement la possibilité de développer des outils de communication avec les citoyens, afin de mieux les informer de leurs droits et de leurs obligations, tout en leur offrant des services d'une manière intégrée et mieux adaptée à leurs besoins. En outre, en plus de permettre à la communauté d'affaires de s'épanouir sur le marché international, elle fait du Québec un des chefs de file en la matière.

4.2 L'UNION CIVILE ET LES NOUVELLES RÈGLES DE FILIATION

L'impossibilité pour les conjoints de même sexe de s'engager dans le mariage ainsi que la situation des enfants de ces couples et celle du conjoint qui, n'ayant pas de lien de filiation entre eux, n'ont donc ni droits ni responsabilités les uns envers les autres, sont dénoncées au Québec et ailleurs.

Pour offrir à ces couples le choix entre l'union libre et une union légale, le ministre a proposé dans un avant-projet de loi d'ajouter à la reconnaissance des conjoints de fait de même sexe déjà réalisée dans nos lois en 1999 la création d'une nouvelle institution, l'union civile, dont la célébration et les effets civils seraient similaires à ceux du mariage. Au cours d'une consultation sur cet avant-projet de loi tenue en février 2002, le ministre a invité le public à s'exprimer sur la « parentalité » des couples de même sexe. Il devrait présenter, au printemps 2002, un projet de loi donnant suite à plusieurs des représentations faites lors de ces travaux[27].

Ce projet de loi devrait répondre aux préoccupations des couples de même sexe quant au caractère solennel qu'ils veulent donner à leur union et à ses effets ainsi qu'aux questions soulevées en regard de leurs droits parentaux.

27 Le 25 avril 2002, le ministre de la Justice et Procureur général déposait le projet de loi 84 instituant l'union civile et établissant de nouvelles règles de filiation, projet par ailleurs adopté à l'unanimité le 7 juin et sanctionné le 8 juin 2002.

4.3 LA LOI MODIFIANT DIVERSES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES EU ÉGARD À LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS EN VUE D'ASSURER LA PROTECTION DES PERSONNES (L.Q. 2001, C. 78)

À la suite d'un double meurtre suivi d'un suicide survenus en 1997, une enquête du coroner a mis en lumière des obstacles législatifs qui empêchent la communication de certains renseignements confidentiels ou protégés par le secret professionnel, en vue d'assurer la protection des personnes qui font face à un danger imminent de mort ou de blessures graves. Un groupe de travail interministériel a été mis sur pied. Tant l'enquête du coroner que les conclusions du groupe de travail ont démontré que le droit à la vie et à la sécurité des personnes devait, dans certaines circonstances, avoir préséance sur le droit au respect de la vie privée et du secret professionnel.

Le chapitre 78 des lois de 2001, sanctionné le 20 décembre 2001, modifie les lois concernant les ordres professionnels et les lois relatives à la protection des renseignements personnels, afin de permettre la communication de renseignements confidentiels sans le consentement de la personne concernée, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, dans les situations où il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable. La loi limite les renseignements pouvant alors être communiqués et les personnes à qui la communication peut être faite.

Cette loi s'inscrit dans la foulée de la Politique d'intervention en matière de violence conjugale et familiale et des orientations gouvernementales en matière d'agression sexuelle, et s'inspire de l'article 2 de la Charte des droits et libertés de la personne qui reconnaît que tout être humain dont la vie est en péril a droit au secours.

SECTION 4

LES RÉALISATIONS LIÉES À LA MISSION EN 2001-2002

Sous-section 2

Le rayonnement du Ministère sur le plan international

L'adhésion du Québec à différentes conventions et ententes internationales, le bijuridisme (droit civil et « common law ») qui caractérise son système de droit et l'expertise qu'il a développée en matière d'administration de la justice amènent le Ministère à assurer une présence accrue sur le plan international.

Dans ce contexte, l'exercice 2001-2002 a donné l'occasion au Ministère d'être particulièrement actif internationalement, tel qu'en font foi les différentes actions décrites ci-après.

1. UNE MISSION EN FRANCE

En octobre 2001, le Ministère a parrainé en France une importante mission présidée par le ministre de la Justice et composée de représentants de la Cour du Québec, dont la juge en chef. Les principaux sujets ayant fait l'objet des discussions et des rencontres lors de ce déplacement sont les suivants :

- le partage des pouvoirs entre l'exécutif et la magistrature quant à la gestion des fonctions de soutien à l'activité judiciaire et du personnel qui y est affecté;
- le partage des responsabilités de gestion des cours et des tribunaux entre les juges et les administrateurs professionnels;
- la formation continue des magistrats et du personnel des greffes;
- la communication avec le public et l'accueil des citoyens au tribunal;
- le système d'information de gestion à l'usage de la magistrature.

Lors de cette mission, des représentants de l'École Nationale de la Magistrature, du Ministère de la Justice de France, de l'École Nationale des Greffes, du Tribunal de grande instance de Bordeaux, de la maison de justice et du droit de Bordeaux ont été rencontrés.

À la suite de cette mission, le Ministère et la Cour du Québec ont souhaité créer des liens avec des partenaires français et établir un programme de coopération visant non seulement à enrichir les entités québécoises concernées, mais aussi à faire connaître davantage l'expertise judiciaire québécoise.

C'est dans ce contexte que les représentants du Ministère et ceux du gouvernement français ont convenu de poursuivre la démarche et de développer des projets de coopération axés sur l'administration de la justice, en y associant notamment la Cour du Québec.

2. LE REGISTRE INTERNATIONAL DES GARANTIES SUR L'ÉQUIPEMENT AÉRONAUTIQUE

En novembre 2001, au Cap, en Afrique du Sud, la directrice du RDPRM prenait part à la conférence diplomatique pour l'adoption d'une Convention relative aux garanties internationales portant sur des matériels d'équipement mobiles et d'un Protocole portant sur les questions spécifiques aux matériels d'équipement aéronautiques. Cet événement a été organisé sous les auspices conjoints de l'Institut international pour l'unification du droit privé et de l'Organisation de l'aviation civile internationale.

Au terme de cette conférence, la Convention et le Protocole ont été adoptés. Ces textes, signés par 22 des 68 États participants, instituent un régime pour la constitution et les effets des garanties internationales sur les biens aéronautiques, tout en établissant un seul registre électronique pour l'inscription et la consultation des garanties internationales et de divers autres droits sur ces biens.

Durant l'exercice 2001-2002, la Direction du registre des droits personnels et réels mobiliers (DRDPRM) a mis à profit sa connaissance de la publicité des droits réels mobiliers et son expertise dans le développement et la gestion d'un registre électronique en contribuant à l'élaboration d'une proposition préliminaire de Montréal International en vue d'accueillir le futur registre à Montréal.

3. LE COLLOQUE AVEC LE BARREAU SUR LA MONDIALISATION

Lors du Congrès du Barreau en mai 2001, le ministre de la Justice et Procureur général et le Bâtonnier décidaient de tenir conjointement des journées de réflexion sur le thème « mondialisation et justice ». Les objectifs étaient de réfléchir aux enjeux de la mondialisation sur l'avenir de la profession d'avocat au Québec et ailleurs dans le monde, ainsi que d'élaborer les stratégies d'action pour le Québec. À Montréal, les 14 et 15 janvier 2002, a eu lieu la première rencontre, à laquelle ont participé le ministre de la Justice et Procureur général ainsi que des juristes internationaux.

La réunion a porté entre autres sur le phénomène des nouveaux acteurs juridiques dans l'environnement international que sont l'avocat membre de plusieurs barreaux, le conseiller juridique étranger, le cabinet interjuridictionnel; sur les nouvelles technologies; sur la protection du public dans un contexte surtout américain et européen. Ces journées serviront d'assise aux orientations ministérielles qui veulent assurer le rayonnement de la communauté juridique québécoise sur le plan international.

4. LA PARTICIPATION À LA RÉUNION DES MINISTRES DE LA JUSTICE DES AMÉRIQUES

Dans le cadre de l'engagement pris par le gouvernement du Québec de participer activement au suivi du 3e Sommet des Amériques, notamment par sa présence aux conférences ministérielles interaméricaines dans des secteurs relevant de sa compétence, une délégation du Ministère s'est jointe à la 4e Réunion des ministres de la Justice des Amériques tenue à Port of Spain, Trinité-et-Tobago, en mars 2002. Il s'agissait de la première participation du Ministère à ce forum. Les thèmes abordés lors de cette réunion sectorielle de l'Organisation des États américains étaient les suivants : la coopération juridique et judiciaire dans la lutte contre la criminalité transnationale organisée et le terrorisme; le Réseau interaméricain d'information pour l'entraide judiciaire dans le domaine pénal; le perfectionnement de l'administration de la justice; le délit cybernétique; le Centre d'études de la justice des Amériques.

5. LA PARTICIPATION À DIFFÉRENTS FORUMS INTERNATIONAUX

À l'automne 2001, le Québec a été l'hôte d'une rencontre France-Québec sur la sécurité des transactions électroniques, la France faisant montre de beaucoup d'intérêt pour les avancées du Québec dans ce domaine. Ces rencontres favorisent les échanges d'expertise autant juridique que technique.

La collaboration du Ministère aux travaux de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international se poursuit. Depuis 1998, les parties échangent sur la question du commerce et de la signature électronique. Une séance de travail a été tenue à New York du 11 au 15 mars 2002. Les travaux portent actuellement sur deux éléments : les problématiques entourant les contrats réalisés au moyen de documents technologiques; la levée des obstacles juridiques au développement du commerce électronique dans les instruments relatifs au commerce international, notamment ceux reliés aux notions de document, d'écrit et de signature. Au Québec, ces difficultés

étant déjà résolues par la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, l'expertise du Ministère peut donc être utile à la communauté internationale.

Le Ministère a également contribué aux travaux de la Commission qui ont permis l'adoption, en décembre 2001, de la Convention des Nations Unies sur la cession de créances dans le commerce international. Il a poursuivi sa participation aux négociations menées sous l'égide de la Conférence de La Haye de droit international privé portant sur un avant-projet de convention sur la compétence et les jugements étrangers en matière civile et commerciale. Les participants à la conférence se sont réunis en session diplomatique du 6 au 22 juin 2001.

En septembre 2001, des représentants du Pays de Galles voulaient savoir comment il était possible de refléter, lors de la conception des textes législatifs, une identité nationale et une culture juridique spécifiques dans un contexte de bilinguisme et de bijuridisme. À cette occasion, l'expérience particulière du Québec en cette matière a été exposée.

Par ailleurs, la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.Q. 2001, c. 32) a été traduite en espagnol pour faciliter les échanges avec les représentants de l'Espagne et des autres pays hispanophones, surtout ceux de l'Amérique latine.

En outre, le Ministère a été responsable de l'application de différents accords internationaux, d'ententes et de conventions, entre autres dans les domaines de l'entraide judiciaire sur les plans civil, commercial et administratif; de l'exécution réciproque des ordonnances alimentaires; de la signification et de la notification à l'étranger d'actes judiciaires et extrajudiciaires ayant trait aux questions civiles et commerciales; de l'obtention de preuves; de la recherche et du rapatriement d'enfants déplacés illicitement ou retenus au Québec ou à l'étranger.

SECTION

5

LES RÉALISATIONS LIÉES AUX AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES

SECTION 5

LES RÉALISATIONS LIÉES AUX AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES

Sous-section 1

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

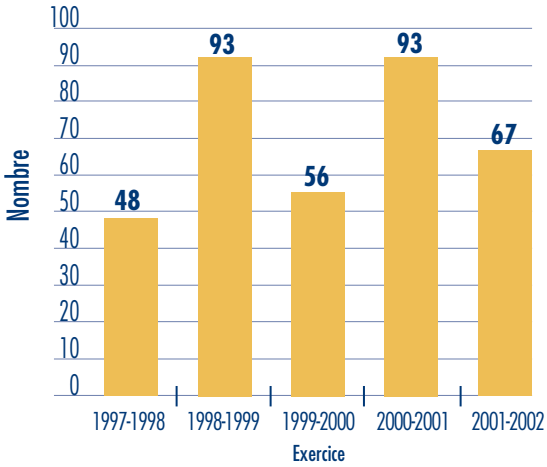
1. L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Ministère a reçu 67 demandes d'accès à des documents, formulées expressément en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès). La figure 5 illustre l'évolution de cette demande de services dans les dernières années.

Durant l'exercice 2001-2002, 52 dossiers d'accès ont été menés à terme. Le tableau IX indique le bilan annuel résultant du traitement des demandes.

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Ministère a donné accès à l'information qu'il détient dans plus de 63 % des demandes traitées. Le délai moyen de traitement s'est établi à 16,1 jours, une hausse de 2 jours par rapport à l'année précédente. Toutes les demandes ont été traitées en deçà du maximum de 30 jours prévu par la Loi sur l'accès.

Figure 5
Demandes d'accès à l'information



Ce sont principalement des particuliers (46 %), des avocats (21 %) et des journalistes (15 %) qui ont demandé à avoir accès à des documents en s'appuyant sur la Loi sur l'accès. Par ailleurs, 7 demandes ont fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information; de ce nombre, 2 sont en attente d'une décision, 5 d'une date d'audition.

TABLEAU IX

BILAN CONCERNANT LE TRAITEMENT DES DOSSIERS D'ACCÈS À L'INFORMATION
(du 1er avril 2001 au 31 mars 2002)

	DOSSIERS MENÉS À TERME	POURCENTAGE (%)
Transmission intégrale des documents	14	27
Transmission partielle des documents	10	19
Refus de transmettre les documents	10	19
Relève davantage d'un autre organisme (art. 47)	7	14
Documents inexistants	9	17
Désistement du demandeur	2	4
Total	**52**	**100**

Source : BSM.

2. LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

2.1 LE COMITÉ DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le 12 mai 1999, le gouvernement du Québec déposait un plan d'action concernant la protection des renseignements personnels, qui prévoit que chaque ministère et organisme institue un comité de protection des renseignements personnels ayant pour mandat entre autres :

- d'assurer le suivi des recommandations de la Commission d'accès à l'information dans ses rapports de juin et d'octobre 1998;
- de planifier et d'entreprendre des activités régulières de sensibilisation auprès du personnel, sur tous les volets de la protection des renseignements personnels.

2.2 LES PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2001-2002 DU COMITÉ MINISTÉRIEL DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

a) Le plan d'action ministériel

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Comité ministériel de protection des renseignements personnels a poursuivi les travaux amorcés durant l'exercice précédent. Il a entre autres tenu deux réunions sur le suivi des mesures prévues au plan d'action. Ainsi, un diagnostic sur les profils d'accès d'un fichier informatique contenant des renseignements nominatifs particulièrement sensibles a été posé. Le fichier examiné avait trait au « Programme de traitement non judiciaire de certaines infractions criminelles commises par des adultes ». Le niveau de conformité en regard de l'article 62 de la Loi sur l'accès a été qualifié de partiel. Un plan d'action visant donc à corriger les lacunes est en voie de préparation.

De plus, ont été réalisées la mise à jour du registre de communications du Ministère tenu en vertu de l'article 67.3 de la Loi sur l'accès, l'inscription au rapport annuel du Ministère des ententes administratives sur la communication de renseignements nominatifs sans le consentement de la personne concernée (annexe IV, p. 96) et la mise à jour du plan d'action ministériel.

Enfin, le Comité a examiné la conformité de deux projets de sondage. Pendant l'exercice 2000-2001, le Comité avait procédé à l'élaboration et à la diffusion des règles de procédure sur les sondages réalisés par le Ministère ou l'un de ses contractants, et les avait fait approuver par la Commission d'accès à l'information.

b) Les activités de sensibilisation

Au cours de l'exercice 2001-2002, les membres du Comité qui proviennent des directions générales ont poursuivi les activités de formation auprès des participants à leur comité de gestion respectif, afin que les renseignements pertinents découlant des travaux du Comité soient acheminés au personnel du Ministère.

Il est de la responsabilité de la DGAJL d'assurer pour l'ensemble des ministères le support juridique en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Depuis deux ans, une table de concertation regroupant des juristes désignés par chacun des ministères a été active sur le sujet. Durant l'exercice 2001-2002, elle s'est réunie à cinq reprises pour discuter de points d'intérêt communs et garantir une plus grande cohérence de l'action gouvernementale.

3. LES PRIORITÉS D'ACTION POUR 2002-2003

Au prochain exercice, les membres du Comité poursuivront la mise en application des recommandations du gouvernement et de la Commission d'accès à l'information. De plus, ils ont déterminé certaines priorités d'action en relation avec le plan de travail ministériel, telle la mise en ligne dans le site intranet du Ministère de diverses données sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information.

SECTION 5

LES RÉALISATIONS LIÉES AUX AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES

Sous-section 2

L'application de la politique relative à la Charte de la langue française

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

Dans toutes les unités administratives, on doit respecter la politique du Ministère relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Ainsi, cette année encore, la DGAJL a porté une attention particulière à la rédaction des lois et des règlements en s'assurant de leur harmonisation avec les objectifs de la Charte de la langue française et en faisant usage d'un français de qualité.

Pour sa part, la DC a eu recours aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue utilisée dans les textes diffusés par le Ministère auprès du public.

Sous-section 3

L'application du programme d'accès à l'égalité et du plan d'embauche pour les personnes handicapées, ainsi que les cibles d'embauche des diverses composantes de la société québécoise

L'information pertinente à l'application de ces programmes se retrouve intégrée aux renseignements sur les personnes œuvrant au Ministère dans la section 3, sous-section 2 « Le plan des ressources et les activités de communication » que le lecteur trouvera aux pages 60 à 67.

ANNEXES

ANNEXES

ANNEXE 1

Les organismes sous la responsabilité du ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles

Au 31 mars 2002, six organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité du ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Les pages qui suivent décrivent succinctement le mandat de ces organismes ainsi que les principaux services qu'ils offrent à la population du Québec. Pour obtenir plus de renseignements sur ces organismes, il faut se reporter à leur rapport annuel et à leurs diverses publications.

LE CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE (CJA)

Le mandat et les services

Le CJA a pour fonctions d'édicter un code de déontologie applicable aux membres du Tribunal administratif du Québec (TAQ); de recevoir et d'examiner toute plainte formulée contre un des membres de ce tribunal, un régisseur de la Régie du logement ou un commissaire de la Commission des lésions professionnelles, notamment pour un manquement au code de déontologie ou aux règles relatives aux conflits d'intérêts; de donner son avis au président du TAQ sur les règles de procédure adoptées par ce tribunal; finalement, de faire rapport au ministre de la Justice sur toute question que lui soumet ce dernier.

LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC (TAQ)

Le mandat et les services

Le TAQ a la compétence pour juger des recours exercés à l'encontre des décisions administratives rendues par certaines autorités de l'administration publique, tels les ministères, les régies, les commissions, les municipalités, les établissements de santé.

Le TAQ comporte quatre sections:

1. La Section des affaires sociales est principalement chargée des recours ayant trait, entre autres, à la sécurité du revenu, à l'aide et aux allocations sociales, à la protection des personnes atteintes de maladie mentale, aux services sociaux et de santé, à l'immigration, aux régimes de rente et à certains régimes d'indemnisation;
2. La Section des affaires immobilières statue, en matière de fiscalité municipale, sur les contestations concernant les mentions aux rôles d'évaluation foncière ou de valeur locative ainsi que sur la détermination des indemnités en cas d'expropriation;
3. La Section du territoire et de l'environnement dispose des recours portant sur la protection du territoire agricole et de l'environnement;
4. La Section des affaires économiques se prononce sur les conflits relatifs à des permis et à des autorisations relevant de diverses lois de régulation économique, industrielle, professionnelle ou commerciale.

LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES (CSJ)

Le mandat et les services

La CSJ, créée par la Loi sur l'aide juridique, a le mandat de veiller à ce qu'une aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles.

En plus d'assurer la constitution et le maintien des 11 centres communautaires juridiques, la CSJ surveille leur fonctionnement. Elle voit à ce que chaque centre respecte son mandat et fait enquête

sur ceux dont la situation financière, l'administration ou les services laissent à désirer, ainsi que sur ceux dont les activités sont non conformes à la Loi sur l'aide juridique ou aux règlements adoptés en vertu de cette loi.

Outre ces fonctions de contrôle et de supervision, la CSJ joue un rôle important d'éducation et d'information, principalement auprès de sa clientèle. Également, elle favorise la poursuite d'études et d'enquêtes en vue d'améliorer la qualité de ses services.

LE FONDS D'AIDE AUX RECOURS COLLECTIFS (FARC)

Le mandat et les services

Organisme créé par la Loi sur le recours collectif, le FARC a pour mandat de contribuer au financement des recours collectifs et de diffuser des renseignements au sujet de l'exercice de ceux-ci.

En effet, cette loi permet à toute personne physique, à toute corporation à but non lucratif soumise à la partie III de la Loi sur les compagnies, à toute coopérative régie par la Loi sur les coopératives et à toute association de salariés au sens du Code du travail, dans la mesure où les conditions prescrites sont satisfaites, d'obtenir auprès du FARC le soutien financier dont elles ont besoin. Cet apport les aide à entreprendre et poursuivre au civil, tant en première instance qu'en appel, un recours collectif (article 999 et suivants du Code de procédure civile) pour le compte de personnes dont les réclamations se ressemblent suffisamment pour justifier le regroupement dans une même cause.

LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE (SOQUIJ)

Le mandat et les services

Organisme créé par la Loi sur la Société québécoise d'information juridique, SOQUIJ a pour mandat de promouvoir la recherche, le traitement et le développement de l'information juridique, en vue d'en améliorer la qualité et l'accessibilité au profit de la collectivité.

SOQUIJ produit et diffuse des banques de données de jurisprudence et agit à titre de diffuseur officiel de celles appartenant au Ministère.

SOQUIJ reçoit et traite les jugements des tribunaux judiciaires et administratifs québécois. Ses produits, à haute valeur ajoutée, sont diffusés et commercialisés auprès de la communauté juridique et du monde des affaires, sur des supports papier (publications) et électroniques (Internet et cédéroms) :

- AZIMUT, documentation juridique en ligne;
- Journaux et recueils de jurisprudence;
- Législation, textes annotés;
- Outils servant à répertorier;
- PAC, recherche sur les pensions alimentaires pour conjoint;
- Textes intégraux ;
- Service de formation;
- Conseil et partenariat en édition juridique.

Près de 50 % des titres sont offerts sous la forme d'un abonnement annuel. Le contenu de la plupart de ces publications est accessible rapidement dans le site Web de SOQUIJ à l'adresse suivante : **www.soquij.qc.ca**

À cette même adresse, SOQUIJ, en collaboration avec le Ministère, met gratuitement à la disposition du grand public les capsules d'information juridique et toutes les décisions des tribunaux du Québec.

L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC (OPQ)

Le mandat et les services

L'OPQ tire son existence du Code des professions qui prévoit, dans l'article 12, les principaux éléments de son mandat.

L'OPQ a pour fonction de voir à ce que chaque ordre professionnel assure la protection du public. Lorsqu'il le juge opportun, il propose la constitution de nouveaux ordres, la fusion ou la dissolution des ordres existants ainsi que des modifications aux lois les régissant ; tente d'amener les ordres à se concerter afin de trouver des solutions aux problèmes communs auxquels ils doivent faire face en raison, notamment, de la connexité des activités exercées par leurs membres ; fait des suggestions quant aux mesures à prendre pour garantir à

ceux-ci la meilleure formation possible; formule des recommandations en ce qui concerne leurs règlements.

L'OPQ veille ainsi sur un réseau de 45 ordres professionnels comptant plus de 272 000 membres. Cet ensemble est régi par une loi-cadre, le Code des professions, 25 lois particulières créant et organisant les ordres professionnels à exercice exclusif et, enfin, 540 règlements.

Ce système est largement décentralisé: chaque profession est gérée par un ordre professionnel dont l'entité dirigeante, le Bureau, est désignée par les membres de la profession.

Concrétisées en octobre 1994, les modifications substantielles au Code des professions et aux lois professionnelles ont permis de maximiser les moyens de protection du public, entre autres en rendant plus efficace, plus transparent et plus accessible le mécanisme d'enquête et de discipline des ordres professionnels. Afin de protéger le public, plusieurs dispositions donnent des moyens et des pouvoirs supplémentaires aux ordres professionnels et à l'OPQ.

LES RESPONSABLES DES ORGANISMES AU 31 MARS 2002

Le Conseil de la justice administrative :
Laurent McCutcheon, président

Le Tribunal administratif du Québec :
Gaétan Lemoyne, président

La Commission des services juridiques du Québec :
Pierre Bélanger, président

Le Fonds d'aide aux recours collectifs :
Jean Bernier, président

La Société québécoise d'information juridique :
Guy Mercier, président

L'Office des professions du Québec :
Jean-K. Samson, président

ANNEXE II

LES LISTES DES LOIS APPLIQUÉES PAR LE MINISTRE DE LA JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL ET DES RÈGLEMENTS ÉDICTÉS EN VERTU DE CES LOIS*

A) Les lois entièrement appliquées par le ministre de la Justice et Procureur général et les règlements édictés en vertu de ces lois[28]

L'ÉTAT AU 31 MARS 2002

Adoptions d'enfants domiciliés en République populaire de Chine (Loi sur les)
L.R.Q., c. A-7.01

Aide aux victimes d'actes criminels (Loi sur l')[29]
L.R.Q., c. A-13.2

- Aide financière
  A-13.2, r. 1

Aide juridique (Loi sur l')
L.R.Q., c. A-14

- Admissibilité à l'aide juridique
  A-14, r. 0.1
- Aide juridique
  A-14, r. 0.2
- Application de la loi
  A-14, r. 1
- Entente entre la ministre de la Justice et le Barreau intervenue le 14 décembre 2000
  A-14, r. 1.3
- Tarif d'honoraires des notaires
  A-14, r. 8

Application de l'entente sur l'entraide judiciaire entre la France et le Québec (Loi assurant l')
L.R.Q., c. A-20.1

Aspects civils de l'enlèvement international et interprovincial d'enfants (Loi sur les)
L.R.Q., c. A-23.01

Code de procédure civile
L.R.Q., c. C-25

- Application au Québec d'une convention entre la Belgique et le Royaume-Uni au sujet des actes de procédure en matières civiles et commerciales
  C-25, r. 1

* Les notes de bas de page de l'annexe II sont reproduites à la page 95.

- Conditions de l'accréditation des notaires en matière d'ouverture ou de révision d'un régime de protection et du mandat donné par une personne en prévision de son inaptitude
  C-25, r. 1.01
- Déclaration des parties relatives aux demandes d'obligation alimentaire
  C-25, r. 1.1
- Fixation des pensions alimentaires pour enfants
  C-25, r. 1.2
- Indemnités et allocations payables aux témoins assignés devant les cours de justice
  C-25, r. 2
- Médiation familiale
  C-25, r. 2.1
- Prise des dépositions des témoins en matière civile
  C-25, r. 2.2
- Règlement de la Cour supérieure pour le district de Québec en matière civile
  C-25, r. 1.02
- Règles de procédure de la Cour d'appel en matière civile
  C-25, r. 3.2
- Règles de pratique de la Cour du Québec en matière civile C-25, r. 4
- Règles de pratique de la Cour du Québec applicables à l'appel des décisions de la Régie du logement
  C-25, r. 5
- Règles de pratique de la Cour supérieure du district de Montréal en matière civile et en matière familiale
  C-25, r. 6
- Règles de pratique de la Cour supérieure du Québec en matière civile
  C-25, r. 8
- Règles de pratique de la Cour supérieure du Québec en matière familiale
  C-25, r. 9
- Tarif des frais judiciaires applicables au recouvrement des petites créances
  C-25, r. 9.01
- Utilisation d'appareils d'enregistrement du son pour la prise des dépositions des témoins
  C-25, r. 10

Code de procédure pénale
L.R.Q., c. C-25.1

- Forme des constats d'infraction
  C-25.1, r. 0.1.1
- Forme des rapports d'infraction
  C-25.1, r. 0.2.1
- Frais judiciaires applicables en matière pénale aux personnes âgées de moins de 18 ans (Certains)
  C-25.1, r. 0.3
- Prise des dépositions des témoins en matière pénale
  C-25.1, r. 0.4
- Règles de pratique de la Cour supérieure du Québec en matière pénale
  C-25.1, r. 1.1
- Tarif judiciaire en matière pénale
  C-25.1, r. 2

Commissions d'enquête (Loi sur les)
L.R.Q., c. C-37

Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (Loi concernant la)
L.R.Q., c. C-67.01

Cours municipales (Loi sur les)
L.R.Q., c. C-72.01

- Procédure de sélection des personnes aptes à être nommées juges municipaux [30]
  C-72.01, r. 1.2
- Tarif des frais judiciaires en matière civile et des droits de greffe applicables devant les cours municipales autres que les cours municipales des villes de Laval, de Montréal et de Québec
  C-72.01, r. 1

Employés publics (Loi sur les)
L.R.Q., c. E-6

Exécution réciproque d'ordonnances alimentaires (Loi sur l')
L.R.Q., c. E-19

- Application de la loi E-19, r. 1

Indemnisation des victimes d'actes criminels (Loi sur l')
L.R.Q., c. I-6

- Demande et avis d'option d'une victime d'acte criminel
  I-6, r. 1

Interprétation (Loi d')
L.R.Q., c. I-16

Journaux et autres publications (Loi sur les)
L.R.Q., c. J-1

Jugements rendus par la Cour suprême du Canada sur la langue des lois et d'autres actes de nature législative (Loi concernant des)
L.R.Q., c. J-1.1

Jurés (Loi sur les)
L.R.Q., c. J-2

- Indemnités et allocations des jurés
  J-2, r. 1

Justice administrative (Loi sur la)
L.R.Q., c. J-3

- Procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être nommées membres du TAQ et renouvellement du mandat de ces membres
  J-3, r. 1
- Règles de procédure du TAQ
  J-3, r. 1.1

Liberté des cultes (Loi sur la)
L.R.Q., c. L-2

Loi constitutionnelle de 1982 (Loi concernant la)
L.R.Q., c. L-4.2

Maisons de désordre (Loi sur les)
L.R.Q., c. M-2

Ministère de la Justice (Loi sur le)
L.R.Q., c. M-19

- Tarif des sommes exigibles pour l'exécution de certaines fonctions du Registraire du Québec
  M-19, r. 2

Paiement de certaines amendes (Loi sur le)
L.R.Q., c. P-2

Paiement de certains témoins de la Couronne (Loi sur le)
L.R.Q., c. P-2.1

Presse (Loi sur la)
L.R.Q., c. P-19

Privilèges des magistrats (Loi sur les)
L.R.Q., c. P-24

Recours collectif (Loi sur le)
L.R.Q., c. R-2.1

- Demande d'aide aux recours collectifs
  R-2.1, r. 1
- Pourcentage prélevé par le FARC
  R-2.1, r. 3.1

Refonte des lois et des règlements (Loi sur la)
L.R.Q., c. R-3

Renvois à la Cour d'appel (Loi sur les)
L.R.Q., c. R-23

Salaires d'officiers de justice (Loi sur les)
L.R.Q., c. S-2

- Tarif des greffiers de la paix et des greffiers des juges de paix
  S-2, r. 1

Shérifs (Loi sur les)
L.R.Q., c. S-7

Société québécoise d'information juridique (Loi sur la)
L.R.Q., c. S-20

Sténographes (Loi sur les)
L.R.Q., c. S-33

- Tarif des honoraires pour la prise et la transcription des dépositions des témoins
  S-33, r. 2

Substituts du Procureur général (Loi sur les)
L.R.Q., c. S-35

Temps réglementaire (Loi sur le)
L.R.Q., c. T-6

Tribunaux judiciaires (Loi sur les)
L.R.Q., c. T-16

- Code de déontologie de la magistrature
  T-16, r. 4.1
- Code de déontologie des juges municipaux
  T-16, r. 4.2
- Commissaires pour la prestation du serment
  T-16, r. 4.3
- Procédure de sélection des personnes aptes à être nommées juges
  T-16, r. 5
- Règles de pratique de la Cour du Québec (Chambre criminelle et pénale)
  T-16, r. 6
- Règles de pratique de la Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) en matière criminelle et pénale
  T-16, r. 8
- Règles de pratique de la Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) en matière civile et en matière d'adoption
  T-16, r. 8.1

- Tarif des frais judiciaires en matière civile et des droits de greffe
  T-16, r. 11.3

B) Les lois dont une partie seulement est appliquée par le ministre de la Justice et Procureur général et les règlements édictés en vertu de ces parties de loi[31]

L'ÉTAT AU 31 MARS 2002

Barreau (Loi sur le)[32]
L.R.Q., c. B-1

- Tarif des honoraires judiciaires
  B-1, r. 13

Cadre juridique des technologies de l'information (Loi concernant le)[33]
2001, c. 32

Charte des droits et libertés de la personne[34]
L.R.Q., c. C-12

- Code de déontologie des membres du Tribunal des droits de la personne
  C-12, r. 0.001
- Procédure de recrutement et de sélection des personnes aptes à être désignées à la fonction d'arbitre ou nommées à celle d'assesseur au Tribunal des droits de la personne
  C-12, r. 01
- Règles de procédure et de pratique du Tribunal des droits de la personne
  C-12, r. 1.2

Code civil du Québec[35]
1991, c. 64

- Application de l'article 1614 du Code civil sur l'actualisation des dommages-intérêts en matière de préjudice corporel
  C.C.Q., r. 1
- Capitalisation boursière minimale aux fins du paragraphe 9 de l'article 1339
  C.C.Q., r. 2
- Changement de nom et d'autres qualités de l'état civil
  C.C.Q., r. 3
- Publicité foncière
  C.C.Q., c. 3.1
- Reconnaissance de bourses pour l'application du paragraphe 9 de l'article 1339
  C.C.Q., r. 4
- Registre des droits personnels et réels mobiliers
  C.C.Q., r. 5
- Registre foncier (provisoire)
  C.C.Q., r. 6
- Règles sur la célébration du mariage civil
  C.C.Q., r. 7
- Responsabilité du transporteur maritime
  C.C.Q., r. 8

Code de la sécurité routière[36]
L.R.Q., c. C-24.2

- Frais et procédures en matière pénale
  C-24.2, r. 0.3

Code du travail[37]
L.R.Q., c. C-27

- Règles de procédure du Tribunal du travail
  C-27, r. 3.1

Division territoriale (Loi sur la)[38]
L.R.Q., c. D-11

Expropriation (Loi sur l')[39]
L.R.Q., c. E-24

- Règles de procédure et de pratique de la Chambre de l'expropriation de la Cour du Québec
  E-24, r. 1.1
- Tarif des frais judiciaires devant la Chambre de l'expropriation de la Cour du Québec
  E-24, r. 2

Protection de la jeunesse (Loi sur la)[40]
L.R.Q., c. P-34.1

- Révision de la situation d'un enfant
  P-34.1, r. 3

Réforme du cadastre québécois (Loi favorisant la)[41]
L.R.Q., c. R-3.1

Règlements (Loi sur les)[42]
L.R.Q., c. R-18.1

ANNEXE III

Les lois appliquées par le ministre responsable des lois professionnelles

L'état au 31 mars 2002

Acupuncture (Loi sur l')
L.R.Q., c. A-5.1

Agronomes (Loi sur les)
L.R.Q., c. A-12

Architectes (Loi sur les)
L.R.Q., c. A-21

Arpenteurs-géomètres (Loi sur les)
L.R.Q., c. A-23

Audioprothésistes (Loi sur les)
L.R.Q., c. A-33

Barreau (Loi sur le)
L.R.Q., c. B-1

Chimistes professionnels (Loi sur les)
L.R.Q., c. C-15

Chiropratique (Loi sur la)
L.R.Q., c. B-1

Code des professions
L.R.Q., c. C-26

Comptables agréés (Loi sur les)
L.R.Q., c. C-48

Dentistes (Loi sur les)
L.R.Q., c. D-3

Denturologie (Loi sur la)
L.R.Q., c. D-4

Géologues (Loi sur les)
2001, c. 12

Huissiers de justice (Loi sur les)
L.R.Q., c. H-4.1

Infirmières et sur les infirmiers (Loi sur les)
L.R.Q., c. I-8

Ingénieurs (Loi sur les)
L.R.Q., c. I-9

Ingénieurs forestiers (Loi sur les)
L.R.Q., c. I-10

Médecins vétérinaires (Loi sur les)
L.R.Q., c. M-8

Médicale (Loi)
L.R.Q., c. M-9

Notariat (Loi sur le)[43]
L.R.Q., c. N-2

Notariat (Loi sur le)[44]
2000, c. 44

Opticiens d'ordonnance (Loi sur les)
L.R.Q., c. O-6

Optométrie (Loi sur l')
L.R.Q., c. O-7

Pharmacie (Loi sur la)
L.R.Q., c. P-10

Podiatrie (Loi sur la)
L.R.Q., c. P-12

Sages-femmes (Loi sur les)
L.R.Q., c. S-0.1

Technologues en radiologie (Loi sur les)
L.R.Q., c. T-5

28 Les règlements mentionnés dans la présente liste sont des règlements, au sens de la Loi sur les règlements (L.R.Q., c. R-18.1), qui ont besoin d'être édictés ou approuvés par le gouvernement ou le ministre de la Justice pour entrer en vigueur. Sont aussi mentionnées les règles de procédure ou de pratique des tribunaux auxquels le ministre de la Justice fournit des services, que ces règles aient besoin ou non d'être approuvées par le gouvernement pour entrer en vigueur. La référence aux lois et règlements est celle qui leur est donnée dans le Tableau des modifications et Index sommaire à jour au 1er mars 2002. À défaut de telle référence, la référence à une loi consiste dans sa désignation alphanumérique ou dans la mention de l'année de son adoption et de son numéro de chapitre dans le recueil annuel des lois pour l'année de son adoption. Tous les règlements de la présente liste sont aussi mentionnés dans le Tableau des modifications et Index sommaire à jour au 1er mars 2002.

29 La Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels (L.R.Q., c. A-13.2) sera abrogée par l'article 190 de la Loi sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels (L.R.Q., c. A-13.2.1) lorsque cette loi sera mise en vigueur.

30 La sélection des personnes aptes à être nommées juges à une cour municipale se fait conformément au Règlement sur la sélection des personnes aptes à être nommées juges municipaux, adopté sous l'autorité de la Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19).

31 Les règlements mentionnés dans la présente liste sont des règlements, au sens de la Loi sur les règlements (L.R.Q., c. R-18.1), qui ont besoin d'être édictés ou approuvés par le gouvernement ou le ministre de la Justice pour entrer en vigueur. La référence aux lois et règlements est celle qui leur est donnée dans le Tableau des modifications et Index sommaire à jour au 1er mars 2002. À défaut de telle référence, la référence à une loi consiste dans sa désignation alphanumérique ou dans la mention de l'année de son adoption et de son numéro de chapitre dans le recueil annuel des lois pour l'année de son adoption. Tous les règlements de la présente liste sont aussi mentionnés dans le Tableau des modifications et Index sommaire à jour au 1er mars 2002.

32 La Loi sur le Barreau (L.R.Q., c. B-1) est appliquée par le ministre de la Justice en sa qualité de ministre responsable des lois professionnelles. Le Tarif des honoraires des avocats (R.R.Q., c. B-1, r. 13) se distingue toutefois des règlements adoptés sous l'autorité des Lois professionnelles en ce qu'il donne aux avocats des droits envers des personnes avec qui ils n'ont pas conclu de contrat.

33 La plupart des dispositions de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (2001, c. 32) relèvent de la ministre de la Culture et des Communications et responsable de l'Autoroute de l'information. Les dispositions qui relèvent du ministre de la Justice concernent notamment la valeur juridique et l'intégrité des documents conservés ou transmis sur support électronique, la signature de tels documents, les cas dans lesquels ils sont réputés être transmis et la responsabilité des prestataires de services qui servent d'intermédiaires dans la conservation, la transmission ou la recherche de tels documents.

34 Le ministre de la Justice est chargé de l'application de la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12), à l'exception des articles 57 à 96, du paragraphe 2 du premier alinéa de l'article 97 et de l'article 99 qui relèvent du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration. Les articles 57 à 96 de la Charte des droits et libertés de la personne portent sur la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse alors que le paragraphe 2 du premier alinéa de l'article 97 ainsi que l'article 99 de cette Charte portent sur les programmes d'accès à l'égalité.

35 Le ministre de la Justice est chargé de l'application du Code civil du Québec (1991, c. 64) à l'exception des dispositions relatives aux registres et aux actes de l'état civil, qui relèvent du ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

36 Les dispositions du Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2) qui relèvent du Procureur général sont celles relatives à la poursuite des infractions.

37 Les dispositions du Code du travail (L.R.Q., c. C-27) qui relèvent du ministre de la Justice sont celles du chapitre VI, consacré au Tribunal du travail. Le chapitre VI du Code du travail cessera de relever du ministre de la Justice à la date d'entrée en vigueur de l'article 63 de la Loi modifiant le Code du travail, instituant la Commission des relations du travail et modifiant d'autres dispositions législatives (2001, c. 26). À partir de cette date, le chapitre VI du Code du travail portera sur la Commission des relations du travail.

38 Les dispositions de la Loi sur la division territoriale (L.R.Q., c. D-11) qui relèvent du ministre de la Justice sont celles de la sous-section 3 de la section I, qui porte sur les districts judiciaires.

39 Les dispositions de la Loi sur l'expropriation (L.R.Q., c. E-24) qui relèvent du ministre de la Justice sont celles du titre I, qui porte sur la Chambre de l'expropriation de la Cour du Québec.

40 Les dispositions de la Loi sur la protection de la jeunesse (L.R.Q., c. P-34.1) qui relèvent du ministre de la Justice sont celles des articles 47, 73 à 131, 134 à 136, 154 et 155. Ces dispositions portent notamment sur l'intervention judiciaire et les dispositions pénales.

41 Les dispositions de la Loi favorisant la réforme du cadastre québécois (L.R.Q., c. R-3.1) qui relèvent du ministre de la Justice sont celles du second alinéa de l'article 16, du premier alinéa de l'article 18 et de l'article 20. Ces dispositions ont trait à l'interdiction de publier pendant une certaine période des actes d'aliénation d'immeubles visés par un avis de l'intention du ministre des Ressources naturelles de procéder à la rénovation cadastrale d'un territoire ainsi qu'à l'effet de la publication, avant le dépôt du plan de rénovation, de certains documents affectant des immeubles visés dans ce plan.

42 Le ministre de la Justice est responsable de l'application de la Loi sur les règlements (L.R.Q., c. R-18.1), à l'exception de la section V de cette loi, relative au désaveu des règlements.

43 Plusieurs dispositions de la Loi sur le notariat (L.R.Q., c. N-2) ont été remplacées par des dispositions de la Loi sur le notariat (2000, c. 44). Cependant, les dispositions de la Loi sur le notariat (L.R.Q., c. N-2) portant sur la conservation des actes notariés en minute, la tenue, la cession ou la garde provisoire des greffes, la délivrance de copies ou d'extraits d'actes notariés en minute ou la saisie de biens reliés à l'exercice de la profession notariale demeurent en vigueur.

44 La Loi sur le notariat (2000, c. 44) est entièrement en vigueur sauf les dispositions portant sur la conservation des actes notariés en minute, la tenue, la cession ou la garde provisoire des greffes, la délivrance de copies ou d'extraits d'actes notariés en minute ou la saisie de biens reliés à l'exercice de la profession notariale.

ANNEXE IV

Les ententes administratives ou autres conclues en vertu de l'article 67 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

L'article 67 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels prévoit qu'un organisme public peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement nominatif à toute personne ou organisme, si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec. Ces ententes et ces échanges de communication sont les suivants :

- Entente relative aux renseignements concernant les sentences (le ministère de la Justice du Québec, le Service correctionnel du Canada);
- Ententes administratives conclues avec la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) (les dossiers des employés), le ministère du Revenu du Québec et l'Agence des douanes et du revenu du Canada (les déductions à la source), le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec (la gestion de l'effectif), les Centres de ressources humaines du Canada (l'assurance-emploi du personnel);
- Échanges de communication avec le ministère du Revenu du Québec, les avocats désignés de la CSJ, le ministère de la Justice de la France, en vertu de la Loi assurant l'application de l'entente sur l'entraide judiciaire entre la France et le Québec (L.R.Q., c. A-20.1);
- Échanges de communication avec le ministère du Revenu du Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale du Québec, les avocats représentant les parties, les autorités responsables de l'application des lois au Canada et dans les États américains désignés, en vertu de la Loi sur l'exécution réciproque d'ordonnances alimentaires (L.R.Q., c. E-19), de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., c. P-2.2), de la Loi sur le divorce (L.R.C., 1985, c. 3, 2e suppl.);
- Échanges de communication avec les avocats représentant les parties, le directeur de la Direction de la protection de la jeunesse du Québec, les policiers, le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada, les autres autorités centrales désignées, en vertu de la Convention de La Haye sur les aspects civils de l'enlèvement international d'enfants, mise en vigueur au Québec par l'adoption de la Loi sur les aspects civils de l'enlèvement international et interprovincial d'enfants (L.R.Q., c. A-23.01);
- Échanges de communication avec les huissiers, en vertu de la Convention relative à la signification et la notification à l'étranger des actes judiciaires et extrajudiciaires en matière civile ou commerciale (art. 198.1 du c. C-25 et Décret 491-88, 30 mars 1998).

ANNEXE V

Le partage des produits de la criminalité

Le 21 juin 2001, le ministre de la Justice et Procureur général, conjointement avec le ministre de la Sécurité publique, ont annoncé qu'une somme d'un peu plus de 2,8 M$, saisis aux criminels reliés au crime organisé, sera versée à différents organismes communautaires et corps policiers œuvrant au Québec. La répartition des sommes versées est explicitée au tableau X.

TABLEAU X

PARTAGE DES PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ
(en milliers de dollars)

	MONTANT
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	713,30
Organismes communautaires	713,30
Corps policiers municipaux	910,20
GRC	29,90
SQ	486,50
Total	**2 853,20**

Source : DGPP.

ANNEXE VI

La liste des palais de justice et points de service

LOCALITÉ	TÉLÉPHONE	LOCALITÉ	TÉLÉPHONE
Alma	418-668-3334	Mont-Joli	418-775-8811
Amos	819-444-5063	Mont-Laurier	819-623-9666
Amqui	418-629-4488	Montmagny	418-248-0662
Baie-Comeau	418-296-5534	Montréal	514-393-2721
Campbell's Bay	819-648-5222	Chambre de la jeunesse	514-495-5839
Carleton	418-364-3442	New Carlisle	418-752-3376
Chibougamau	418-748-6411	Nicolet	819-283-4871
Chicoutimi	418-696-9926	Percé	418-782-2077
Cowansville	450-263-3520	Québec	418-649-3400
Dolbeau-Mistassini	418-276-0683	Rimouski	418-727-3852
Drummondville	819-478-2513	Rivière-du-Loup	418-862-3579
Forestville	418-587-4471	Roberval	418-275-5073
Gaspé	418-368-5756	Rouyn-Noranda	819-763-3058
Gouin	———	Saint-Hyacinthe	450-778-6561
Granby	450-776-7110	Saint-Jean-sur-Richelieu	450-347-1392
Hull	819-776-8110	Saint-Jérôme	450-431-4406
Joliette	450-753-4801	Saint-Joseph-de-Beauce	418-397-7187
Jonquière	418-695-7991	Sainte-Agathe-des-Monts	819-326-6462
Kuujjuaq	819-964-2973	Sainte-Anne-des-Monts	418-763-2791
Lachute	450-562-3711	Salaberry-de-Valleyfield	450-370-4011
La Malbaie	418-665-3991	Sept-Îles	418-962-6351
Lac-Mégantic	819-583-1268	Shawinigan	819-536-2571
La Sarre	819-339-7951	Sherbrooke	819-822-6910
La Tuque	819-523-9527	Sorel - Tracy	450-742-2786
Laval	450-686-5015	Thetford-Mines	418-338-2118
L'Île-du-Havre-Aubert	418-937-2201	Trois-Rivières	819-372-4150
Longueuil	450-646-4010	Val-d'Or	819-354-4408
Magog	819-843-7323	Victoriaville	819-357-2054
Maniwaki	819-449-3222	Ville-Marie	819-629-6473
Matane	418-562-2497		

LES ARTISANS DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2001-2002

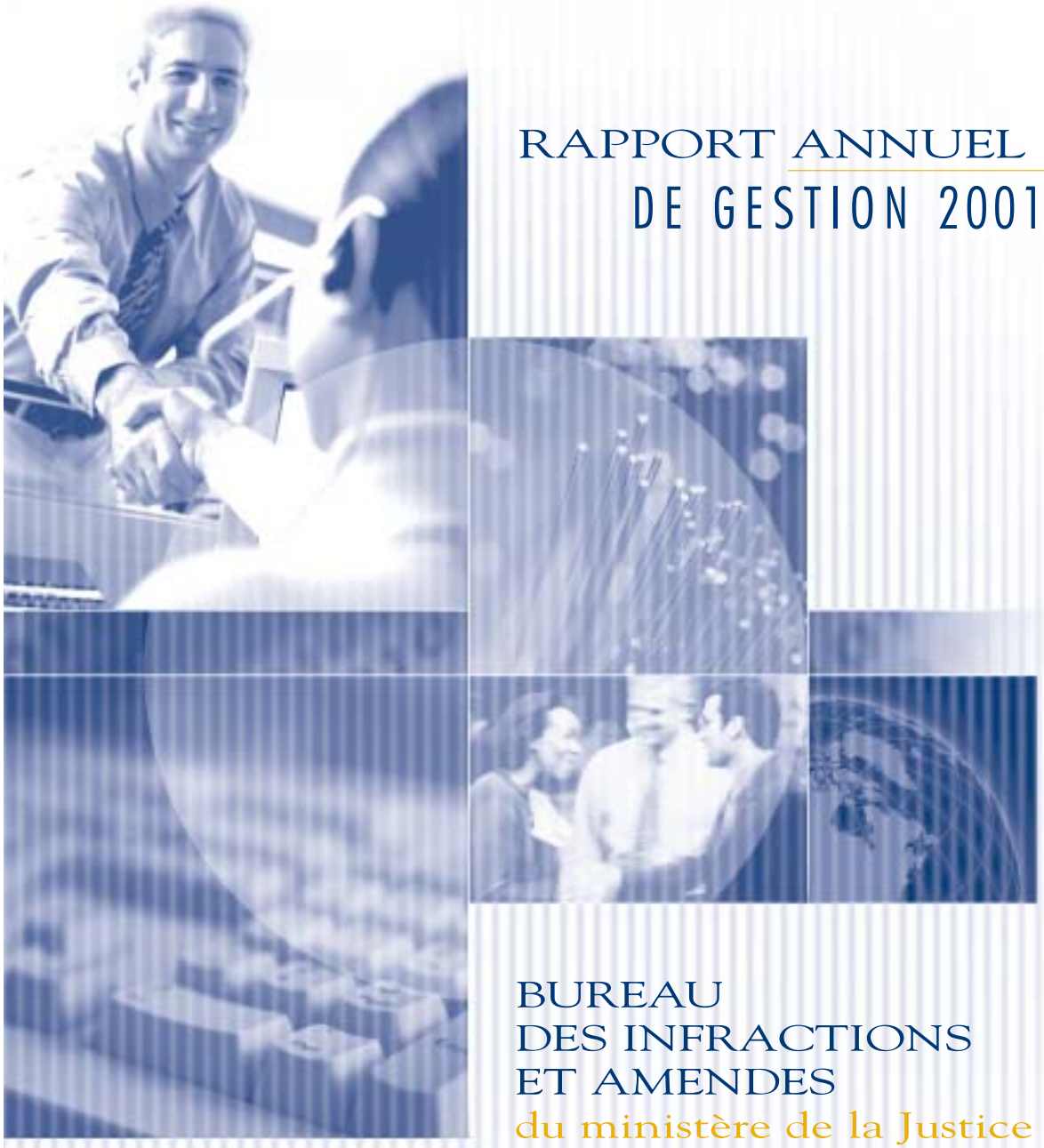
Le Ministère a formé un groupe de travail qui avait pour mandat de produire le présent rapport annuel de gestion.

Le groupe dirigé, par le sous-ministre associé de la DGPCAM, M[e] André Brochu, était composé des membres suivants :

- M[es] Denis Coulombe et Pierre Legendre, du Bureau du sous-ministre, pour leur contribution aux rapports annuels d'activité précédents;
- M[me] Christine Tremblay et M. Richard Gobeil, de la Direction de la vérification interne et du traitement des plaintes, pour l'expérience en évaluation de la fiabilité des données;
- MM. Yvon Poulin et Pierre Régnier, de la Direction des communications, pour l'expertise en communication et en vulgarisation;
- M[e] Danièle Montminy ainsi que MM. André Béland, Michel Brochu, M[es] Hubert Langevin et Michel Laroche, chacun à titre de représentant de sa direction générale;
- M. Renaud Lessard, représentant le BIA;
- M. Pierre Garneau, de la DGPCAM, en tant que spécialiste de la gestion par résultats;
- M[e] Pierre Sanche, du Comité sur l'amélioration de la qualité des services aux citoyens;
- M. Normand Labonté, de la DGPCAM, à titre de secrétaire et de coordonnateur des travaux.

S'agissant d'une œuvre collective, le facteur de réussite indéniablement le plus important a été la collaboration des directions générales et le support-conseil de la DGPCAM. La coopération et l'engagement du personnel et des gestionnaires de chacune de ces directions ont été essentiels à la bonne marche des travaux.

Sainte-Foy, le 16 septembre 2002



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2001-2002

BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

du ministère de la Justice

Ce document a été rédigé
par le Bureau des infractions et amendes
du ministère de la Justice du Québec.
On peut également le consulter dans le site
Web du Bureau des infractions et amendes,
à l'adresse suivante :
http://www.amendes.qc.ca

Note : En vue d'alléger la lecture du texte,
on n'y emploie généralement que
le masculin pour désigner les femmes
et les hommes.

Monsieur Michel Bouchard
Sous-ministre de la Justice et
sous-procureur général
Ministère de la Justice
1200, route de l'Église, 9e étage
Sainte-Foy (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Sous-ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2002.

Je profite de l'occasion pour féliciter le personnel du Bureau des infractions et amendes pour sa contribution aux résultats atteints.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Sous-ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

La sous-ministre associée des services de gestion,

Annette Plante

Sainte-Foy, le 20 juin 2002

Madame Annette Plante
Sous-ministre associée
Direction générale des services de gestion
Ministère de la Justice
1200, route de l'Église, 8e étage
Sainte-Foy (Québec) G1V 4M1

Madame la Sous-ministre associée,

J'ai le plaisir de vous transmettre le premier rapport annuel du Bureau des infractions et amendes. Il couvre l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2002.

Je tiens à souligner que les résultats atteints sont le fruit de l'excellente contribution fournie par tout le personnel du Bureau des infractions et amendes.

Je vous prie d'agréer, Madame la Sous-ministre associée, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le directeur général,

Simon Cantin

Sainte-Foy, le 20 juin 2002

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Il me fait plaisir de vous présenter le rapport annuel du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice 2001-2002.

Vous pourrez constater à la lecture de ce rapport que, de façon générale, les résultats atteints par le Bureau des infractions et amendes sont conformes aux dispositions prévues dans sa Convention de performance et d'imputabilité, aux objectifs contenus dans son Plan d'action 2001-2002 et dans le Plan stratégique du Ministère, ainsi qu'aux attentes qui lui ont été formulées par la haute direction du Ministère. Quant aux résultats atteints en regard du plan d'affaires, ils dépassent les prévisions annoncées.

L'exercice 2001-2002 s'est aussi caractérisé par l'avancement de dossiers importants, tel le projet SGIPA visant à implanter un nouveau système de gestion des infractions et de perception des amendes. Ce système est au cœur des actions entreprises par le Bureau des infractions et amendes pour améliorer la qualité des services offerts à sa clientèle et sa performance.

De grands efforts ont été fournis durant cette année. Aussi, je tiens à exprimer ma gratitude à tout le personnel du Bureau des infractions et amendes pour sa contribution aux résultats obtenus.

Le directeur général,

Simon Cantin

Sainte-Foy, le 20 juin 2002

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport sont sous la responsabilité du directeur général du Bureau des infractions et amendes et des autres membres du comité de direction cosignataires de cette déclaration.

Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées, ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2001-2002.

La direction du Bureau des infractions et amendes a maintenu au cours de l'exercice des contrôles internes et des systèmes d'information de gestion afin de s'assurer que l'information présentée soit fiable. De plus, la Direction de la vérification interne et du traitement des plaintes du Ministère a produit un rapport attestant de la plausibilité des renseignements fournis par le Bureau des infractions et amendes.

Le directeur général,

Simon Cantin

Le directeur de la gestion des infractions,

Jean-Yves Desroches, par intérim

Le directeur de la perception des amendes,

Paul-André Alain

Le directeur du soutien aux opérations,

Victor Arbour, par intérim

Le conseiller juridique,

Pierre Proulx

Le conseiller en gestion,

Renaud Lessard

Le 20 juin 2002

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Monsieur le Sous-ministre,

Conformément au mandat que vous nous avez confié, nous avons effectué l'examen des résultats et des renseignements contenus dans le rapport annuel de gestion 2001-2002 du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2002.

La responsabilité de la fiabilité de l'information contenue au rapport annuel incombe à la direction du Bureau des infractions et amendes. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats, des explications et des renseignements fournis, ainsi que la cohérence de l'information en nous basant sur le travail que nous avons accompli au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calcul et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par le Bureau des infractions et amendes. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à analyser les systèmes de contrôle interne ni à vérifier par sondage l'exactitude des résultats.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le rapport annuel n'est pas, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le directeur de la Vérification interne
et du traitement des plaintes,

Richard Gobeil, CA

Sainte-Foy, le 15 août 2002

PARTIE 2

TABLE DES MATIÈRES

LE BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES

INTRODUCTION 13

1. La mission, les buts, les activités, les clients et les services 13
   - 1.1 La mission 13
   - 1.2 Les buts 13
   - 1.3 Les activités 13
   - 1.4 Les clients 14
   - 1.5 Les services 14

2. LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION 15
   - 2.1 Le budget 15
   - 2.2 L'effectif 15

3. LES VOLUMES D'ACTIVITÉ 16
   - 3.1 Les infractions 17
   - 3.2 Les dossiers en perception 17
   - 3.3 Les services à la population 18

4. LES RÉSULTATS OBTENUS EN REGARD DES OBJECTIFS DU PLAN D'AFFAIRES 18
   - 4.1 Les revenus et les recettes 18
   - 4.2 La provision pour mauvaises créances 19
   - 4.3 La dépense pour mauvaises créances 19
   - 4.4 Les comptes à recevoir 19

5. LES RÉSULTATS ATTEINTS PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS PRÉVUS AU PLAN D'ACTION 2001-2002 DU BUREAU DES INFRACTIONS ET AMENDES, AU PLAN STRATÉGIQUE MINISTÉRIEL ET À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 19
   - 5.1 Le développement et l'implantation du système de gestion des infractions et de perception des amendes 19
   - 5.2 Les résultats en matière de service à la clientèle 21
   - 5.3 Les résultats en matière de performance 23
   - 5.4 Les résultats en matière de modernisation de la gestion 25
   - 5.5 Les résultats en matière de valorisation des ressources humaines 25

6. LES COMPARAISONS AVEC D'AUTRES ORGANISATIONS 27

7. LES FACTEURS DE CONTINGENCE 27

8. LES AMÉLIORATIONS QUI SERONT APPORTÉES AU PROCHAIN RAPPORT ANNUEL DE GESTION 27

CONCLUSION 27

ANNEXES
- Annexe 1 Acronymes et définitions utiles pour la compréhension du texte 28
- Annexe 2 Liste des tableaux 28

INTRODUCTION

En juin 2001, la Direction du traitement des infractions et de la perception des amendes a été transformée en agence gouvernementale et porte désormais le nom de Bureau des infractions et amendes (ci-après appelé BIA).

La création de cette agence a donné lieu, conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique (L.Q. 2000, c. 8), à la conclusion d'une Convention de performance et d'imputabilité entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services de gestion et le directeur général du BIA. De plus, conformément à cette loi, un Plan d'action a été produit pour l'exercice 2001-2002 et a été signé par ces mêmes personnes. Ces deux documents ont été déposés à l'Assemblée nationale.

En vertu de la Convention de performance et d'imputabilité, la reddition de comptes du directeur général du BIA au sous-ministre et au ministre se fait au moyen du rapport annuel de gestion. Ce rapport doit être déposé à l'Assemblée nationale devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du BIA.

Le présent rapport vise donc, d'une part, à faire état de l'évolution de la situation en regard des dispositions et des engagements compris dans le Plan d'action et la Convention de performance et d'imputabilité. Mais il vise aussi, d'autre part, à fournir de l'information de gestion portant notamment sur le degré de réalisation des objectifs prévus au Plan stratégique du Ministère, sur l'utilisation des ressources et sur les volumes d'activité du BIA.

1. LA MISSION, LES BUTS, LES ACTIVITÉS, LES CLIENTS ET LES SERVICES

1.1 LA MISSION

À titre de participant à l'administration de la justice, le BIA a comme mission d'assurer le traitement des dossiers d'infraction relevant du Procureur général, conformément au Code de procédure pénale, et de percevoir les amendes découlant des jugements rendus par les tribunaux en matière pénale et criminelle.

1.2 LES BUTS

Dans le cadre de ses activités, le BIA poursuit le but d'optimiser le recouvrement des sommes dues à l'État en veillant à une application efficace et équitable des lois. Il vise également à offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises ayant à acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

1.3 LES ACTIVITÉS

Les principales activités du BIA consistent à

- traiter les constats et les rapports d'infraction transmis par ses mandants et à préparer les dossiers aux fins de poursuite devant les tribunaux contre ceux qui ont contrevenu aux lois pénales;
- mettre à la disposition des personnes et des entreprises ayant reçu un constat d'infraction (les défendeurs) l'information et les moyens nécessaires permettant, le cas échéant, de contester le constat d'infraction ou d'acquitter les amendes et les frais imposés;

- exécuter les jugements des tribunaux en matière pénale et criminelle et, dans les cas où les personnes sont en défaut de paiement, à prendre contre les débiteurs les moyens d'exécution des jugements prévus par la loi;
- mettre à la disposition des personnes et des entreprises condamnées par le tribunal à payer une amende à la suite d'une infraction à une loi pénale ou au Code criminel, l'information et les moyens nécessaires leur facilitant le règlement des amendes.

1.4 LES CLIENTS

Les clients premiers du BIA sont ses mandants, telles la Sûreté du Québec (SQ), la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Commission de la construction du Québec (CCQ). Cependant, dans l'exercice de ses activités, le BIA doit également desservir la clientèle constituée par les défendeurs et les débiteurs.

Le BIA compte parmi ses clients plusieurs mandants. Ceux-ci adressent au BIA des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des policiers, des inspecteurs ou des contrôleurs, et des rapports d'infraction qu'il faut analyser et traiter afin de donner suite aux demandes de poursuites pénales.

Les défendeurs sont des personnes ou des entreprises ayant reçu un constat d'infraction tandis que les débiteurs sont des personnes ou des entreprises qui, à la suite d'un jugement d'un tribunal, doivent payer une amende.

1.5 LES SERVICES

Les services offerts aux mandants

- fournir un encadrement et un support aux mandants;
- traiter les constats et les rapports d'infraction et signifier les constats aux contrevenants;
- fournir l'information demandée par les mandants par courrier ou par téléphone;
- transférer les dossiers au tribunal (aux substituts du Procureur général et au greffe pénal central);
- informer les mandants sur les suites données aux demandes de poursuite légale.

Les services offerts aux défendeurs

- service de renseignements et rappel administratif aux défendeurs;
- service de paiement (dans les institutions financières ou auprès du BIA selon diverses modalités) et de traitement des plaidoyers et des paiements.

Les services offerts aux débiteurs

- service de renseignements;
- service de paiement (au comptoir dans les palais de justice, par la poste, par téléphone, par télécopieur);
- service d'entente de paiement (en matière pénale seulement, avant l'expiration du délai prévu).

Lorsque les délais de paiement sont expirés, le percepteur peut prendre les mesures suivantes pour permettre l'exécution des jugements :

- entente de paiement;
- suspension du permis de conduire pour les infractions au Code de la sécurité routière;
- émission d'un bref de saisie pour les débiteurs en défaut de paiement;
- travaux compensatoires pour les débiteurs qui sont dans l'incapacité de payer;
- émission d'un mandat d'emprisonnement, en dernier recours.

2. LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

2.1 LE BUDGET

TABLEAU I

ENVELOPPE BUDGÉTAIRE 2001-2002
(en millliers de dollars)

ÉLÉMENT	CRÉDITS ALLOUÉS	DÉPENSES EFFECTUÉES	TAUX D'UTILISATION DES CRÉDITS ALLOUÉS (%)	CRÉDITS NON UTILISÉS	CRÉDITS REPORTÉS À L'EXERCICE 2002-2003
Traitements	5 755,0	5 351,7	93,0	403,3	400,0
Fonctionnement	2 048,2	1 401,8	68,4	646,4	**600,0**
Sous-total	**7 803,2**	**6 753,5**	**86,5**	**1 049,7**	**1 000,0**
Immobilisations[1]	**5 603,4**	**2 903,4**	**51,8**	**2 700,0**	**2 500,0**
Total	**13 406,6**	**9 656,9**	**72,0**	**3 749,7**	**3 500,0**
Dépense pour mauvaises créances	11 400,0	8 300,0	72,8	3 100,0	—

1 Excluent l'amortissement géré par les services centraux du Ministère.

Le budget du BIA

Le BIA disposait pour 2001-2002 d'un budget d'activité de 7,8 millions de dollars (M$), dont 5,75 M$ en traitements et de 2,05 M$ en fonctionnement. Il disposait également d'un budget d'immobilisations de 5,6 M$. Il est à noter que ces données incluent les sommes en provenance, d'une part, du Conseil du trésor qui apporte une contribution de 3,7 M$ aux crédits d'immobilisations et, d'autre part, du ministère des Finances qui supporte, à même sa provision pour percevoir tous les revenus du gouvernement, des dépenses de traitements, de fonctionnement et d'immobilisations totalisant 1,5 M$.

Au cours de l'exercice 2001-2002, le BIA a utilisé 86,5 % de son budget d'activité et 51,8 % de son budget d'immobilisations.

Le niveau peu élevé des dépenses d'immobilisations effectuées s'explique en majeure partie par le réaménagement de l'échéancier du Système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA) dont la première livraison a été décalée de décembre 2002 à mai 2003. L'échéancier a été révisé pour tenir compte du degré d'avancement des travaux et surtout de la nécessité de rééquilibrer la charge de travail des utilisateurs entre les deux livraisons. L'effort global estimé pour le projet est cependant demeuré le même et la date de la deuxième livraison est toujours prévue pour le mois d'avril 2004.

Les dépenses non comptabilisées dans le budget du BIA

Il importe de mentionner que le budget du BIA ne comprend pas certaines dépenses assumées à même les enveloppes ministérielles gérées de manière centrale, tels les loyers, les télécommunications et les contributions de l'employeur. Ces données seront précisées dans le cadre du projet d'établissement d'un système de coût de revient.

Le budget du BIA ne comprend pas non plus les dépenses encourues par certaines directions du Ministère qui participent à la production des services dont le BIA a la responsabilité. Ces coûts feront l'objet d'une comptabilisation spécifique lorsque les ententes de gestion en cours de négociation avec les différentes directions générales du Ministère auront été complétées.

2.2 L'EFFECTIF

Pour réaliser sa mission et atteindre ses objectifs en 2001-2002, le BIA comptait en début d'exercice un total de 139 ETC (équivalent à temps complet) réguliers et de 25 ETC occasionnels. Vers la fin de l'année, un transfert de deux personnes a porté le nombre d'ETC réguliers à 141.

Comme l'indique le tableau qui suit, l'utilisation de ces ressources a été légèrement inférieure à l'effectif autorisé. En effet, au cours de cette période, le BIA a utilisé 95 % des ETC.

TABLEAU 2

ENVELOPPE DE L'EFFECTIF 2001-2002

UNITÉ ADMINISTRATIVE	EFFECTIF AUTORISÉ[1]			EFFECTIF UTILISÉ	
	RÉGULIER	OCCASIONNEL	TOTAL ETC	NOMBRE	POURCENTAGE
Direction	6	0	6	5,1	85
Direction de la gestion des infractions	54	0	54	53,6	99
Direction de la perception des amendes	57	20	77	73,3	95
Direction du soutien aux opérations	24	5	29	26,0	90
Total Bureau	**141**	**25**	**166**	**158,0**	**95**

1 Nombre d'ETC autorisés en début d'année (139) + 2 ETC réguliers qui se sont ajoutés en fin d'année en raison d'un transfert de postes en provenance d'un autre ministère.

La Direction de la gestion des infractions a pour mandat, en application du Code de procédure pénale, de voir au traitement des constats d'infraction et des plaintes reliées à la majorité des lois pénales du Québec et à certaines lois fédérales. Les activités sont réparties entre trois unités en fonction de chacune des étapes de la production. Les unités sont : « enregistrement et signification », « analyse », « gestion des dossiers et transfert au tribunal ». L'ensemble des activités est assuré par 54 employés réguliers. Au cours de 2001-2002, la direction a utilisé 99 % des ETC autorisés.

La Direction de la perception des amendes a pour mandat d'exécuter les jugements prononcés par les tribunaux pour la majorité des lois appliquées au Québec en conformité avec le Code de procédure pénale. Elle perçoit notamment les amendes et les frais judiciaires, imposés par jugement mais non acquittés dans les délais prescrits par le juge. Les activités de perception des amendes couvrent également les matières criminelles. Elles sont effectuées dans 11 bureaux régionaux répartis sur l'ensemble du territoire québécois. La direction compte 57 employés réguliers et 20 occasionnels. Au cours de 2001-2002, la direction a utilisé 95 % des ETC autorisés.

La Direction du soutien aux opérations a pour mandat de coordonner les activités du soutien administratif du BIA en regard de la gestion des ressources humaines, matérielles, technologiques et financières. De plus, elle reçoit et apprécie les plaidoyers et les paiements qui lui sont transmis directement par le défendeur, conformément aux dispositions du Code de procédure pénale. Enfin, elle assure le service de renseignements auprès du citoyen en ce qui concerne le suivi des dossiers d'infraction. Pour réaliser ses activités, cette direction compte trois unités : « soutien administratif », « centre de renseignements », « plaidoyers et paiements ». La direction a à sa disposition 24 employés réguliers et 5 employés occasionnels, notamment pour assurer le développement du SGIPA. Au cours de 2001-2002, la direction a utilisé 90 % des ETC autorisés.

3. LES VOLUMES D'ACTIVITÉ

Il faut mentionner dès le départ que les volumes d'activité observés en 2001-2002 sont beaucoup plus importants que ceux observés en 2000-2001, tant en ce qui concerne les constats d'infraction qu'en ce qui a trait aux jugements avec condamnation, aux appels téléphoniques et aux paiements par carte de crédit. Cette situation s'explique en bonne partie par le fait qu'en 2000-2001, les activités du BIA avaient été fortement réduites en raison des moyens de pression exercés par les agents de la SQ.

3.1 LES INFRACTIONS

TABLEAU 3

VOLUME D'ACTIVITÉ DE LA DIRECTION DE LA GESTION DES INFRACTIONS

ÉLÉMENT	2001-2002	2000-2001	ÉCART
Constats d'infraction signifiés sur-le-champ reçus	397 456	204 016	193 440
Rapports d'infraction reçus	52 088	51 774	314
Total des constats et rapports d'infraction reçus	**449 544**	**255 790**	**193 754**
Constats au long signifiés	43 253	46 757	(3 504)
Dossiers transférés pour jugement	172 901	51 027	121 874

Le nombre total de constats et de rapports d'infraction a augmenté de façon considérable en 2001-2002. En effet, le BIA a reçu 449 544 dossiers comparativement à 255 790 pour l'année précédente, dépassant ainsi la quantité habituelle estimée à 400 000 dossiers.

Cette augmentation des activités provient essentiellement de la hausse notée dans les constats d'infraction signifiés sur-le-champ. Elle s'explique par le fait que la très grande majorité de ces constats sont signifiés à des personnes ayant commis des infractions au Code de la sécurité routière et que l'exercice 2000-2001 a été marqué par les moyens de pression exercés par les agents de la SQ.

On constate par ailleurs que le volume d'activité relié à l'analyse des rapports d'infraction soumis par les différents mandants est demeuré à peu près le même.

Quant aux transferts à la Cour, ils ont augmenté considérablement, principalement en raison de l'augmentation du nombre de constats d'infraction signifiés sur-le-champ mais aussi parce qu'en début d'année, le BIA a dû exécuter une opération spéciale de transferts de dossiers vers les palais de justice afin de rattraper un retard de 40 000 dossiers accumulés en raison de problèmes survenus dans le système informatique.

3.2 LES DOSSIERS EN PERCEPTION

TABLEAU 4

VOLUME D'ACTIVITÉ DE LA DIRECTION DE LA PERCEPTION DES AMENDES

ÉLÉMENT	NOMBRE DE JUGEMENTS AVEC CONDAMNATION À L'AMENDE		
	2001-2002	2000-2001	ÉCART
Pénal	125 929	43 981	81 948
Criminel	47 698	55 073	(7 375)
Total	**173 627**	**99 054**	**74 573**

Les données présentées dans le tableau 4 font état du nombre de jugements avec condamnation à l'amende en matière pénale et criminelle. Ces volumes d'activité donnent des indications sur les recettes et les revenus potentiels et sur le nombre prévisible de dossiers en défaut qui iront en perception car, bon an mal an, une certaine proportion de débiteurs n'acquittent pas leurs amendes dans les délais prescrits, forçant ainsi le percepteur des amendes à intervenir.

Comme le fait ressortir le tableau 4, le nombre de jugements avec condamnation à l'amende a augmenté de façon considérable. L'augmentation en matière pénale est importante, principalement en raison des moyens de pression exercés par les agents de la SQ en 2000-2001. On observe cependant une baisse de l'ordre d'environ 13 % en matière criminelle.

Présentement, bien que chaque dossier soit traité individuellement, le BIA n'est pas en mesure d'établir précisément le nombre de dossiers en défaut qui s'ajoutent périodiquement et pour lesquels il doit entreprendre des actions en vue de recouvrer les montants dus. Les démarches entreprises jusqu'à maintenant n'ont pas encore permis de produire des données précises et fiables sur la question. Le BIA continuera néanmoins ses efforts au cours de la prochaine année afin de s'assurer qu'il a exploité toutes les avenues possibles. À défaut d'y parvenir, le SGIPA lui permettra d'obtenir ces données.

3.3 LES SERVICES À LA POPULATION

TABLEAU 5

APPELS TÉLÉPHONIQUES SANS FRAIS AU CENTRE D'APPELS ET DANS LES BUREAUX RÉGIONAUX

ÉLÉMENT	2001-2002	2000-2001
Centre d'appels	94 564	44 321
Bureaux régionaux[1]	76 928	53 654
Total[2]	**171 492**	**97 975**

1 Appels interurbains seulement.
2 Excluant les appels locaux dans les bureaux régionaux.

Les données apparaissant au tableau 5 font ressortir qu'en 2001-2002, 171 492 appels sans frais ont été acheminés au centre de renseignements du BIA et dans les bureaux régionaux de perception des amendes, ce qui représente environ 700 appels par jour et une augmentation de près de 75 % par rapport à l'année précédente. Ces données excluent les appels locaux acheminés dans les bureaux régionaux tels Montréal, Québec, etc. Des travaux sont réalisés afin d'identifier les moyens de comptabiliser ces appels.

TABLEAU 6

PAIEMENTS PAR CARTE DE CRÉDIT[1]

ÉLÉMENT	2001-2002	2000-2001
Bureau central	21 702	4 073
Bureaux régionaux	n. d.[2]	n. d.

1 Au téléphone, par la poste et au comptoir.
2 n. d. : Donnée non disponible.

Le nombre de paiements par carte de crédit a atteint 21 702, comparativement à 4 073 l'année précédente, soit une augmentation de plus de 430 %. Cette augmentation s'explique en partie par les moyens de pression exercés en 2000-2001 par les agents de la SQ, mais aussi par un changement du comportement des défendeurs qui utilisent davantage le paiement par carte de crédit que dans les années précédentes. Les montants payés ont atteint 3,96 M$ annuellement, ce qui représente environ 4,4 % des recettes de l'année.

Ces données excluent les paiements reçus dans les palais de justice concernant la perception des amendes. Des démarches sont en cours pour obtenir ces renseignements.

4. LES RÉSULTATS OBTENUS EN REGARD DES OBJECTIFS DU PLAN D'AFFAIRES

TABLEAU 7

SUIVI COMPARATIF DES RÉSULTATS FINANCIERS (en millions de dollars)

ÉLÉMENT	RÉSULTAT 2001-2002	PRÉVISION PLAN D'AFFAIRES 2001-2002
Comptes à recevoir (début)[1]	131,0	122,6
Revenus[2]	99,0	104,2
Recettes	89,6	82,2
Radiations	0,0	4,8
Provision pour mauvaises créances[3]	82,2	65,3
Dépenses pour mauvaises créances	8,3	11,4
Comptes à recevoir (fin)[4]	140,4	139,9

1 Redressés à la baisse de 4,5 MS pour tenir compte de divers ajustements.
2 Excluent la valeur des règlements non monétaires (travaux compensatoires et jours/prison).
3 Calculée au 31 décembre.
4 Excluent les créances de 100 000 $ et plus des trois derniers mois de l'exercice (1,4 MS), qui devraient être provisionnées en 2002-2003.

4.1 LES REVENUS ET LES RECETTES

Le tableau 7 indique entre autres que les revenus du BIA ont été inférieurs de 5,2 M$ aux prévisions du plan d'affaires. Cependant, les recettes n'ont pas suivi la même tendance à la baisse. Elles ont plutôt augmenté de 7,4 M$.

TABLEAU 8

RAPPORT RECETTES/REVENUS
(en millions de dollars)

ÉLÉMENT	RÉSULTAT 2001-2002 INFRACTIONS	PERCEPTION	TOTAL	PRÉVISION PLAN D'AFFAIRES 2001-2002 INFRACTIONS	PERCEPTION	TOTAL
Recettes	48,4	41,2	89,6	38,9	43,3	82,2
Revenus	47,4	51,6	99,0	38,9	65,3	104,2
Rapport recettes/revenus (en %)	102,1	79,8	90,5	100,0	66,3	78,9

Comme l'indique le tableau 8, le rapport recettes/revenus, qui reflète la performance de perception en fonction d'un montant de revenus donné, s'est établi à 90,5 % en 2001-2002 par rapport à 78,9 % prévu dans le plan d'affaires, soit un écart de 15 %. Ce résultat est attribuable essentiellement à une performance du secteur de la perception des amendes nettement supérieure à celle prévue.

4.2 LA PROVISION POUR MAUVAISES CRÉANCES

La provision pour mauvaises créances est de 16,9 M$ plus élevée que prévue au plan d'affaires. Cet écart s'explique essentiellement par le fait qu'il n'y a pas eu de radiation des comptes à recevoir au cours du présent exercice ni au cours de l'exercice précédent. Le montant des comptes à recevoir dont la radiation est prévue au cours de l'exercice 2002-2003 est estimé à plus de 20 M$, ce qui ramènera, une fois la radiation effectuée, le montant de la provision pour mauvaises créances à peu près à celui prévu au plan d'affaires.

4.3 LA DÉPENSE POUR MAUVAISES CRÉANCES

La dépense pour mauvaises créances de l'exercice 2001-2002 s'élève à 8,3 M$. Ce résultat représente une économie de 3,1 M$ par rapport à la dépense de 11,4 M$ prévue au plan d'affaires.

Cette diminution de la dépense pour mauvaises créances est en bonne partie attribuable aux efforts des percepteurs qui, depuis environ un an, ont considérablement augmenté leurs interventions relatives aux offres de travaux compensatoires.

4.4 LES COMPTES À RECEVOIR

Aux fins de comparaison avec le montant prévu au plan d'affaires, il faut réduire les comptes à recevoir (140,4 M$) du montant prévu de la radiation, soit 20 M$. C'est donc un montant de 120,4 M$ qui doit être comparé à la prévision de 139,9 M$ inscrite au plan d'affaires. L'écart observé entre ces deux montants s'explique par un niveau de revenu moindre que prévu associé à une performance de perception nettement supérieure aux prévisions en raison des travaux compensatoires.

5. LES RÉSULTATS ATTEINTS PAR RAPPORT AUX OBJECTIFS PRÉVUS AU PLAN D'ACTION 2001-2002 DU BIA, AU PLAN STRATÉGIQUE MINISTÉRIEL ET À LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

5.1 LE DÉVELOPPEMENT ET L'IMPLANTATION DU SYSTÈME DE GESTION DES INFRACTIONS ET DE PERCEPTION DE AMENDES (SGIPA)

Dans son plan d'affaires, le BIA prévoit que le SGIPA nécessitera un investissement estimé à 10 M$ pour son développement et son implantation. La première phase du projet devant être complétée pour décembre 2002, le BIA se donne comme objectif de

- *réaliser 60 % de la phase I du projet d'ici le 31 mars 2002*[1].

1 Les parties de texte en italique correspondent aux engagements du Plan d'action 2001-2002 du BIA.

L'état d'avancement du projet

Le tableau 9 indique que 41 % des travaux de la phase I ont été effectués au 31 mars 2002 alors que l'objectif fixé prévoyait en réaliser 60 %. Cette situation s'explique par le fait que l'échéancier de développement et d'implantation du nouveau système a été révisé en tenant compte du résultat des travaux réalisés, de la nécessité de rééquilibrer la charge de travail requise des utilisateurs au cours de chacune des deux livraisons du système et de la volonté du BIA de devancer la mise en place du paiement en ligne et du système de réponse vocale automatisée.

TABLEAU 9

ÉTAT D'AVANCEMENT DU PROJET SGIPA
(en pourcentage)

INDICATEUR	RÉALISATION	PRÉVISION PLAN D'ACTION
Biens livrables de la phase I produits au 31 mars 2002	41	60
Jours/personne de la phase I utilisés au 31 mars 2002	45	60

La modification de l'échéancier et son impact financier

À la suite de la décision du Conseil du trésor (CT 195741 du 19 décembre 2000) d'autoriser le développement du SGIPA, le BIA a lancé un appel d'offres public en vue d'obtenir les services d'une firme pour développer le système, l'implanter, l'exploiter et l'entretenir pour une période de cinq ans après que le développement de celui-ci aura été complété. Le contrat a été signé au début d'avril 2001, de sorte que les travaux ont pu s'amorcer dès le début de l'exercice 2001-2002.

La première étape de ce contrat a consisté en une révision et une mise à jour de l'architecture détaillée du système réalisée au cours de l'exercice 1999-2000. Cette étape, qui devait en principe s'achever en août, s'est terminée au début du mois de décembre. Il faut mentionner que la méthode utilisée par la firme, qui consiste à valider de façon exhaustive l'architecture détaillée, a eu pour effet de repousser l'échéancier à court terme mais va permettre un certain rattrapage ultérieurement.

L'équipe de projet a révisé l'échéancier de développement et d'implantation du nouveau système en tenant compte notamment du résultat des travaux réalisés et de la nécessité de rééquilibrer la charge de travail requise des utilisateurs au cours de chacune des deux livraisons du système. La date retenue pour la livraison de la phase I a maintenant été fixée au mois de mai 2003, soit un délai de cinq mois par rapport à la date initialement prévue. Comme il s'agit d'un rééquilibrage des efforts requis pour chacune des phases de réalisation du système, la date cible d'avril 2004 pour l'implantation de la phase II du système demeure inchangée.

La phase de révision de l'architecture détaillée du système a permis de compléter celle-ci et de tenir compte de nouveaux besoins exprimés par les utilisateurs. Un addenda de 1,3 M$ a été apporté au contrat pour tenir compte des précisions et des ajouts apportés aux besoins initiaux.

La gestion du changement

À la suite d'un appel d'offres réalisé au cours de l'automne, un mandat a été confié à une firme pour réaliser une étude visant à préciser les processus de travail cibles qui seront implantés au moment de la livraison de chacune des phases du SGIPA, identifier les écarts avec la situation actuelle et proposer un plan de gestion du changement qui permettra à l'organisation d'évoluer de la façon la plus harmonieuse possible, de la situation actuelle vers la situation visée. Les travaux concernant l'organisation du travail ont été amorcés et les processus cibles terminés.

Les ententes de service avec les mandants et les partenaires

L'implantation du SGIPA oblige le BIA à convenir d'ententes de service avec chacun de ses mandants et de ses partenaires. Ces ententes doivent couvrir non seulement la nature des renseignements qui seront échangés entre les différentes organisations, mais aussi la façon dont ces échanges seront effectués dans un environnement électronique.

Des discussions à cet effet ont été amorcées et se poursuivent avec les principaux mandants du BIA, soit la SQ, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Commission de la construction du Québec et la Régie du bâtiment, ainsi qu'avec les principaux partenaires que sont le ministère des Finances du Québec, le ministère du Revenu du Québec et Postes Canada.

5.2 LES RÉSULTATS EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'évaluation et la révision des services offerts à la clientèle

Le BIA mettra en place en 2001-2002 un système d'évaluation et de révision des services à la clientèle conduisant notamment à l'élaboration d'un plan d'amélioration des services à la clientèle pour 2002-2003 et à l'identification des indicateurs permettant d'en assurer le suivi.

En 2001-2002, le BIA a élaboré un système précisant les diverses mesures qu'il compte utiliser régulièrement pour procéder à l'évaluation et à la révision des services offerts à sa clientèle. Ainsi, la direction du BIA inscrira dans les rapports périodiques adressés à la haute direction du Ministère un état de la situation en ce qui concerne les services offerts à la clientèle et les améliorations à y apporter. De plus, elle révisera sa planification en matière de services à la clientèle au moins une fois par année et mettra à jour la liste des indicateurs lui permettant de suivre la situation en ce domaine. Enfin, tel qu'il a été prévu dans la Convention de performance et d'imputabilité, le taux de satisfaction de la clientèle eu égard aux services offerts par le BIA sera évalué au moins aux trois ans.

Le BIA s'est également donné un Plan d'action couvrant l'exercice 2002-2003. Ce plan vise essentiellement à mettre en application le système d'évaluation et de révision des services mentionnés ci-dessus. Le BIA compte plus particulièrement procéder à la mesure des indicateurs suivants :

- le nombre de plaintes, de commentaires et de suggestions qui parviennent par courriel, courrier ou téléphone au BIA ainsi qu'au Bureau des plaintes du Ministère;
- le temps d'attente des clients pour obtenir une ligne téléphonique ou une réponse à leur correspondance.

L'amélioration de l'information générale disponible

Le BIA se donne comme objectifs d'élaborer et de rendre disponibles différents contenus d'information sur les sujets les plus fréquemment abordés. À cette fin, d'ici le 31 mars 2002, il compte

- *instaurer un volet informatif dans le site Web du Ministère;*
- *mettre en place un système automatisé de renseignements téléphoniques disponibles sans frais 24 heures par jour, 7 jours par semaine;*
- *produire des documents sur format papier (dépliants, brochures) et les diffuser.*

Le site Web du BIA était pratiquement terminé au 31 mars 2002[2]. Ce site, qui sera accessible à l'ensemble de la population à l'adresse **www.amendes.qc.ca** contiendra un volet informatif comprenant une foule de renseignements sur divers sujets d'intérêt relatifs à l'activité du BIA. Il s'agira d'un ajout majeur de service par rapport à ceux offerts antérieurement. Ce site offrira également la possibilité d'effectuer les paiements relatifs aux constats d'infraction. Initialement, cette fonction de paiement en ligne devait être implantée lors de la première livraison du SGIPA prévue maintenant pour mai 2003.

Le BIA mettra en place au cours du mois d'avril 2002 un système de réponse vocale interactive disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Ce nouveau service permettra à un plus grand nombre de citoyens d'effectuer le paiement de leurs constats d'infraction par téléphone, en tout temps, sans avoir à se déplacer. Le volet informatif de ce système sera développé en 2004.

Enfin, une brochure contenant de l'information générale sur le rôle, les activités du BIA et la façon d'avoir accès à ses services a été préparée tel qu'il a été prévu, et distribuée auprès de la population.

2 Le site a été mis en activité le 15 avril 2002.

L'objectif du BIA de rendre disponibles différents contenus d'information sur les sujets les plus fréquemment abordés a donc été atteint en bonne partie.

La conclusion d'ententes de service avec d'autres directions générales du Ministère

Afin d'améliorer les services à sa clientèle, d'accroître la responsabilité des différents intervenants engagés dans l'administration de la justice et de faciliter l'établissement d'un coût de revient, le BIA entend conclure d'ici le 31 mars 2002 des protocoles d'entente avec la Direction générale des poursuites publiques (DGPP), la Direction générale des services de justice (DGSJ) et les unités de soutien de la Direction générale des services de gestion (DGSG). Ces protocoles d'entente préciseront la qualité et les caractéristiques des services rendus par ces directions générales ainsi que les ressources humaines et financières correspondantes.

Une première entente formelle à double volet a été conclue avec la DGPP. Le premier volet prévoit notamment que le Bureau des affaires pénales mette à la disposition du BIA l'équivalent de deux substituts du Procureur général, dont un assigné en permanence dans les locaux du BIA. L'autre volet de l'entente porte sur le développement et la mise à la disposition des bureaux des substituts du Procureur général d'une application informatique qui élimine la plupart des tâches administratives devant auparavant être effectuées avant de pouvoir traiter les demandes d'imposition de peines d'emprisonnement pour les amendes non perçues à la suite de jugements émis en matière criminelle. Deux projets pilotes ont été réalisés à Québec et à Montréal, et comme les résultats se sont avérés très positifs, il a été convenu de rendre l'application informatique disponible à l'ensemble des bureaux des substituts du Procureur général.

Des travaux ont été amorcés et se poursuivent avec la DGSJ dans le cadre d'un comité conjoint BIA/DGSJ dont le mandat est de convenir d'une entente de service entre les deux organisations, d'en faire le suivi trimestriellement et de mandater des sous-comités pour l'étude et la recommandation de solutions sur des problématiques spécifiques. Des pourparlers sont également en cours concernant les unités de soutien de la DGSG.

La mise en place d'un comité consultatif

La Loi sur l'administration publique stipule qu'une Convention de performance et d'imputabilité peut prévoir la formation d'un comité consultatif afin de permettre à des représentants de la clientèle ou à des spécialistes ne provenant pas de l'administration gouvernementale de donner leur avis sur l'application de cette convention. *Le BIA est favorable à la formation d'un tel comité et s'engage à préciser dans les prochains mois la composition et le mandat du comité et à prendre les dispositions nécessaires pour en assurer le fonctionnement d'ici le 31 décembre 2001.*

L'objectif d'avoir un comité consultatif opérationnel au 31 décembre 2001 n'a pu être atteint. Un premier projet a néanmoins été préparé et des discussions ont eu lieu en vue de le bonifier. L'objectif du BIA pour 2002-2003 est de terminer la composition et le mandat du comité, de le former et de convoquer les participants pour une première rencontre à l'automne 2002 et une deuxième vers la fin de l'exercice 2002-2003.

L'atteinte des objectifs énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens

Dans sa Convention de performance et d'imputabilité, le BIA s'est engagé à atteindre les objectifs de la Déclaration de services aux citoyens concernant la qualité des services et à appliquer le mécanisme ministériel prévu pour le traitement des plaintes.

Présentement, les citoyens ont accès à un service de renseignements téléphoniques sans frais leur permettant de parler à un préposé selon l'horaire affiché dans les différents points de service. De plus, selon les constatations faites quotidiennement sur place au centre d'appels et les vérifications effectuées récemment dans les bureaux de perception des amendes, l'identification des personnes et de l'unité administrative concernée se fait dans la plupart des cas, et les retours d'appels, le cas échéant, se font dans la même journée ou le lendemain.

En ce qui concerne plus spécifiquement l'objectif qui consiste à fournir une réponse à la correspondance dans un délai de 30 jours et celui prévoyant une information rapide du citoyen concernant les coordonnées de la personne chargée de son dossier, l'information n'est pas disponible présentement. En 2002-2003, le BIA compte exploiter au mieux les données contenues dans les systèmes informatiques actuels et prendre les autres mesures appropriées pour mesurer l'atteinte de ces objectifs.

En ce qui concerne la clarté et la qualité du langage utilisé dans les formulaires, l'information disponible présentement a été recueillie auprès de la clientèle dans le cadre d'un sondage effectué par une firme spécialisée. Le constat d'infraction est considéré clair par 84 % des clients du BIA.

Le sondage dont il est fait mention ci-dessus a été effectué en début d'année pour connaître la satisfaction des défendeurs et des débiteurs à l'égard des services offerts par le BIA. Les résultats obtenus indiquent que la satisfaction globale des usagers s'établit à 92,2 %. Selon les sondeurs, c'est un résultat remarquable. Un taux de 80 % est habituellement considéré comme très satisfaisant.

Les résultats sont particulièrement remarquables en ce qui concerne la courtoisie des préposés aux renseignements puisque le taux de satisfaction atteint 96,3 % en matière de services téléphoniques et 90,4 % pour les services offerts au comptoir.

Les principaux points qui ressortent du sondage sont que la très grande majorité des répondants qui ont utilisé le service téléphonique en sont satisfaits, que la grande majorité des répondants sont satisfaits du service au comptoir et qu'en général, les répondants concernés sont satisfaits de la correspondance écrite. On remarque toutefois qu'ils se disent plus satisfaits des aspects humains du service (courtoisie des préposés, clarté et pertinence des renseignements) que des aspects systémiques (rapidité à obtenir une ligne téléphonique, temps requis avant de pouvoir parler à un préposé, heures d'ouverture, disponibilité et signalisation). Après l'examen des résultats du sondage, le BIA a pris différentes mesures pour améliorer encore le service offert, dont l'ajout d'un préposé aux renseignements.

Le BIA a également eu recours à deux groupes de discussion (« focus group ») pour évaluer la qualité des services offerts à ses mandants. Mentionnons notamment que ces derniers ont tous noté la compétence des ressources affectées à leurs dossiers, mais qu'ils ont déploré le manque de ressources disponibles pour obtenir le support juridique considéré adéquat. Pour remédier à cette situation, le BIA a procédé au recrutement de six techniciens en droit et a conclu une entente avec le Bureau des affaires pénales prévoyant affecter au BIA l'équivalent de deux substituts, dont un assigné en permanence dans les locaux du BIA.

Le BIA a reçu trois plaintes au cours de 2001-2002 et les mesures ont été prises pour que celles-ci se règlent le plus possible à la satisfaction du plaignant, en fonction du bien-fondé de la plainte.

5.3 LES RÉSULTATS EN MATIÈRE DE PERFORMANCE

Les engagements contenus dans le plan d'affaires

Dans son plan d'affaires 2000-2008, le BIA s'est engagé à financer le projet de sa modernisation à même les économies réalisées à la dépense pour mauvaises créances. Pour 2001-2002, le BIA estime à 400 000 le nombre de constats d'infraction qui seront reçus et à 250 000 le nombre d'avis de jugement qui seront émis par les tribunaux. Sur cette base, il prévoit des revenus de 104,2 M$ au cours de l'exercice. Aussi, dans la mesure où ces hypothèses se réalisent, il se donne comme objectifs en 2001-2002 d'améliorer

- la productivité de sa main-d'œuvre de 3 %;
- le rapport recettes/revenus de 2,1 %, ce qui devrait générer une augmentation des recettes perçues de 2,2 M$.

Les données disponibles présentement pour évaluer la productivité de la main-d'œuvre sont des ratios globaux telles les recettes perçues par employé et les recettes perçues par dollar de traitement investi.

TABLEAU 10

ÉVALUATION DE LA PRODUCTIVITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE

ÉLÉMENT	2001-2002	2000-2001
Recettes (en K$)	89 577	60 320
ETC utilisés	158	137
Traitements (en K$)	5 931	5 145
Rapport recettes/ETC (en $)	566 943	440 292
Rapport recettes/traitements	15,10	11,72

Comme on peut le constater, le rapport recettes/ETC observé en 2000-2001 indique un montant de recettes par employé de 440 292 $, alors que pour l'exercice 2001-2002, il atteint 566 943 $, soit une augmentation de 29 %. De plus, le rapport dollar de recettes par dollar de traitement a progressé de 11,72 à 15,10, soit une hausse de 29 % également.

Il importe de rappeler que 2000-2001 a été marqué par des moyens de pression exercés par les agents de la SQ qui ont conduit à une baisse considérable des activités sans pour autant réduire le personnel dans la même proportion. Aussi, il est difficile dans les circonstances de déterminer quelle proportion de l'augmentation de productivité constatée est attribuable à la performance des employés. De plus, le BIA est conscient que ces données ne tiennent pas compte des dossiers réglés en jours de travaux compensatoires et en jours d'emprisonnement. Il compte donc examiner ces questions en 2002-2003 afin d'être en mesure de mieux évaluer la productivité de la main-d'œuvre.

Comme il a été mentionné dans la section 4.1, le rapport recettes/revenus observé en 2001-2002 a été supérieur d'environ 15 % au rapport prévu au plan d'affaires.

Les paiements par Internet et par téléphone

Les cibles prévues dans le Plan stratégique ministériel sont de recevoir d'ici 2004

- 30 % des paiements par Internet;
- 10 % des paiements par téléphone.

L'ordonnancement des travaux de développement du SGIPA a été modifié de façon à ce que l'implantation du paiement par Internet soit effective en avril 2002 plutôt qu'en mai 2003. Cela devrait faciliter l'atteinte de l'objectif fixé à 30 %.

Le pourcentage de paiement des constats d'infraction par téléphone a progressé de 0,8 % en 1999-2000 à 1,6 % en 2000-2001, pour atteindre 3,9 % en 2001-2002. L'ordonnancement des travaux de développement du SGIPA a été modifié de façon à ce que le système de réponse vocale interactive soit implanté en avril 2002 et non en mai 2003. Cela devrait permettre une amélioration de la performance du BIA et faciliter l'atteinte de l'objectif de 10 % d'ici 2004.

La diminution du coût de revient

Le BIA se donne comme objectifs de mettre en place un système de coût de revient au cours de 2001-2002, d'établir des comparatifs et de se donner un objectif réaliste pour abaisser ce coût de revient pour 2002-2003.

Les travaux relatifs à l'établissement du coût de revient ont commencé à l'automne, entre autres par des rencontres avec d'autres organisations ayant de l'expérience dans le domaine. Par la suite, compte tenu de l'ampleur des travaux associés à un tel projet, un mandat a été confié à une firme externe pour qu'elle réalise une étude de positionnement du BIA sur cette question et pour qu'elle lui fasse des recommandations spécifiques sur la pertinence de fixer des cibles pour 2002-2003 et sur la stratégie à adopter en ce qui concerne les comparaisons avec d'autres organisations.

Les recommandations issues de ces travaux ainsi que le plan de travail soumis vont dans le sens d'une implantation graduelle et souple d'un système de prix de revient pour assurer le contrôle du projet. Le BIA s'est donc donné comme objectifs de mettre en place au cours de 2002-2003 un système de coût de revient portant sur les principaux cycles de production ou sur les activités les plus significatives du BIA et de se donner un objectif réaliste pour abaisser ce coût de revient pour 2003-2004. Il examinera également les moyens à sa

disposition pour identifier des comparatifs valables avec d'autres organisations. Il envisagera notamment le développement d'indices de coûts portant sur des sujets d'intérêt commun avec d'autres organisations exerçant des activités semblables.

L'amélioration de l'information de gestion

Le Bureau se donne comme objectifs de développer et de mettre en place d'ici le 31 mars 2002

- *un marché de données;*
- *un tableau de bord de gestion.*

La réalisation de ce projet a été amorcée dès la fin du précédent exercice. À la suite d'un appel d'offres public, un contrat a été donné à une firme pour réaliser ce projet en collaboration avec la Direction des ressources informationnelles.

Le projet a connu des retards importants et des problèmes de mise en œuvre, notamment en raison des difficultés rencontrées pour y transférer automatiquement et de façon fiable les données en provenance des systèmes informatiques existants. Aussi, le BIA réexaminera les diverses avenues qui s'offrent à lui pour atteindre son objectif à la fin de l'exercice 2002-2003.

5.4 LES RÉSULTATS EN MATIÈRE DE MODERNISATION DE LA GESTION

L'implantation de la gestion par résultats

Afin de favoriser la gestion par résultats, le BIA compte

- *donner des séances de formation à tous ses gestionnaires et chefs d'équipe;*
- *tenir des séances de travail avec le personnel.*

Pour favoriser la gestion par résultats, la direction du BIA a d'abord participé aux sessions pilotes organisées par le Ministère pour préciser le contenu des cours à offrir aux gestionnaires du Ministère en cette matière. Le contenu des cours étant arrêté, les gestionnaires du BIA ont commencé et continueront à participer au programme ministériel de formation des gestionnaires à la gestion axée sur les résultats et au leadership organisationnel.

Par ailleurs, des séances de travail ont déjà été tenues avec les chefs d'équipe de la Direction de la perception des amendes pour les sensibiliser à la modernisation, aux effets de la transformation en agence et à la gestion par résultats, et pour les informer de l'état du développement du SGIPA et des changements qui en découleront. Une session similaire a été tenue le 28 février 2002 avec tout le personnel de la Direction de la gestion des infractions. Le BIA compte tenir une session pour la Direction du soutien aux opérations avant juin 2002.

5.5 LES RÉSULTATS EN MATIÈRE DE VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES

La mobilisation des gestionnaires et des employés

Pour mobiliser les gestionnaires et les employés, le BIA s'est donné comme objectifs

- *de donner à tous les employés des séances de sensibilisation sur la modernisation;*
- *de fournir aux gestionnaires des séances de sensibilisation et de formation sur la gestion du changement;*
- *de sensibiliser 100 % des gestionnaires d'ici mars 2002 aux conditions favorisant la mobilisation du personnel;*
- *d'instaurer un bulletin à l'intention des employés, traitant notamment des principaux changements qui se produisent dans l'organisation et des conséquences de ces changements sur les personnes.*

Tel qu'il a été mentionné précédemment, des rencontres ont eu lieu avec le personnel en poste à Québec et avec les chefs d'équipe des bureaux régionaux pour les sensibiliser à la modernisation de la gestion et aux effets de la transformation en agence, et pour les informer de l'état de développement du SGIPA et des changements qui en découleront. Ces rencontres sont préparées et animées par les directeurs de direction et constituent un important moyen de mobilisation de tout le personnel à l'atteinte des objectifs du BIA.

Un premier numéro d'un bulletin d'information destiné aux employés a été produit au printemps. Depuis, deux autres numéros ont été publiés. Le bulletin étant très apprécié par le personnel, la Direction s'est donné comme objectif d'en publier au moins un numéro à chaque trimestre. Chaque directeur de direction est engagé activement dans la production d'articles pour le bulletin.

Les mesures prises par le BIA, telles la création d'un bulletin interne, la tenue sur une base régulière de rencontres de travail ou d'information avec les employés, la réalisation d'une étude devant conduire à un plan de gestion du changement associé à l'implantation du SGIPA, la mise en place d'une structure de gestion de projet permettant la collaboration permanente d'un grand nombre d'employés de toutes les directions du BIA et l'accès à un budget de formation important, ont contribué de façon significative à créer un environnement de travail favorisant l'engagement et la mobilisation du personnel.

L'instauration de nouvelles pratiques de gestion

Afin de déterminer la contribution concrète des employés aux résultats du BIA, de préciser les conditions dans lesquelles cette contribution devrait se réaliser et de favoriser la reconnaissance des contributions apportées, le BIA compte

- *mettre en place un nouveau système d'évaluation du rendement;*
- *faire en sorte qu'au 31 mars 2002, 50 % des employés aient participé à la définition des objectifs de leur unité.*

Tous les gestionnaires du BIA ont reçu leurs attentes formulées selon les résultats à atteindre. Ces attentes sont à la base du nouveau système d'évaluation du rendement. Chacun des directeurs de direction doit développer une stratégie pour faire participer le plus grand nombre de ses employés à la définition des objectifs de son unité.

Il n'y a pas de données quantitatives concernant le pourcentage d'employés ayant participé à la définition des objectifs de leur unité. Néanmoins, l'environnement de travail actuel facilite la collaboration des employés dans la proposition de changements, ce qui permet aux gestionnaires de déterminer plus facilement les objectifs de leur unité. Cependant, un pas reste à faire pour que chaque personne s'implique dans la détermination des objectifs de son unité administrative et pour mesurer plus précisément sa participation.

Un des objectifs du BIA pour 2002-2003 est de formuler des attentes en termes de résultats à 50 % du personnel, ce qui devrait favoriser grandement l'atteinte de l'objectif fixé concernant la participation des employés dans la définition des objectifs de leur unité. Le BIA compte également développer des indicateurs permettant de connaître le nombre de personnes ayant participé à la définition des objectifs de leur unité.

Les objectifs ministériels concernant les dépenses de formation des ressources humaines

L'objectif ministériel est de porter à 1,5 % de la masse salariale les dépenses de formation des ressources humaines d'ici 2003.

Les données recueillies pour 2001-2002 indiquent que les employés du BIA ont participé à quelque 273 jours de formation dont les coûts totalisent plus de 110 000 dollars, ce qui correspond à 2,1 % de la masse salariale.

Les objectifs ministériels concernant la représentation des différents groupes de la société

Comme l'indique le tableau 11, le BIA a dépassé la cible ministérielle en ce qui concerne l'embauche d'employés de 35 ans et moins mais n'a pas atteint la cible pour les autres groupes cibles. De plus, aucun poste de cadre n'ayant été comblé, la cible concernant le personnel d'encadrement féminin n'a pu être atteinte.

TABLEAU 11

EMBAUCHE DE PERSONNEL 2001-2002
(en pourcentage)

GROUPE	RÉSULTAT BIA	CIBLE MINISTÉRIELLE
Personnel d'encadrement féminin	s. o.[1]	50
35 ans et moins	64	20
Groupes cibles	12	25

1 s. o. : Sans objet.

6. LES COMPARAISONS AVEC D'AUTRES ORGANISATIONS

Comme il a été mentionné dans la partie du rapport portant sur le coût de revient, le BIA a mandaté une firme externe pour qu'elle réalise une étude de positionnement du BIA sur cette question et pour qu'elle lui fasse des recommandations particulières sur la stratégie à adopter en ce qui concerne les comparaisons avec d'autres organisations.

Les constats de la firme qui a réalisé cette étude sont qu'il est très rare de bien connaître les organisations qui servent de base de comparaison et qu'un des dangers du « benchmarking » est de mettre beaucoup d'efforts à expliquer les écarts plutôt que de se concentrer sur l'amélioration de la performance interne. Généralement, les organisations ont des particularités ou des spécificités. Aussi, il faut être en mesure d'isoler les processus difficilement comparables et d'identifier ceux réalisés de façon similaire ou généralement communs à toutes les organisations.

Aussi, pour 2002-2003, le BIA compte examiner attentivement les moyens à sa disposition pour identifier des comparatifs valables. Il envisagera notamment le développement d'indices de coûts portant sur des sujets d'intérêt commun avec d'autres organisations exerçant des activités semblables.

7. LES FACTEURS DE CONTINGENCE

Contrairement à l'exercice 2000-2001 marqué par des moyens de pression des agents de la SQ qui avaient eu pour effet de réduire considérablement le nombre de constats à traiter, le BIA n'a pas eu à faire face au cours de l'exercice 2001-2002 à des facteurs imprévisibles susceptibles d'affecter sa performance. Il a plutôt observé un retour à un volume normal d'activité.

8. LES AMÉLIORATIONS QUI SERONT APPORTÉES AU PROCHAIN RAPPORT ANNUEL DE GESTION

C'est le premier rapport annuel de gestion que le BIA produit. Aussi, pour celui de 2002-2003, il compte apporter des modifications afin entre autres d'améliorer la qualité des données et des renseignements qui y sont contenus, leur présentation et l'efficacité de sa reddition de comptes en général.

CONCLUSION

De façon générale, les résultats atteints par le BIA sont conformes aux dispositions prévues dans sa Convention de performance et d'imputabilité, aux objectifs contenus dans son Plan d'action 2001-2002 et dans le Plan stratégique du Ministère, ainsi qu'aux attentes qui lui ont été formulées par la haute direction du Ministère. Quant aux résultats atteints en regard du plan d'affaires, ils dépassent les prévisions annoncées.

ANNEXE 1

ACRONYMES ET DÉFINITIONS UTILES POUR LA COMPRÉHENSION DU TEXTE

BIA : Bureau des infractions et amendes

DGSG : Direction générale des services de gestion

DGSJ : Direction générale des services de justice

DGPP : Direction générale des poursuites publiques

ETC : Équivalent à temps complet

K$: Kilodollar (1 000 $)

M$: Mégadollar (1 000 000 $)

SGIPA : Système de gestion des infractions et de perception des amendes

SQ : Sûreté du Québec

ANNEXE 2

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Enveloppe budgétaire 2001-2002 (p. 17)

Tableau 2 Enveloppe de l'effectif 2001-2002 (p. 18)

Tableau 3 Volume d'activité de la Direction de la gestion des infractions (p. 19)

Tableau 4 Volume d'activité de la Direction de la perception des amendes (p. 19)

Tableau 5 Appels téléphoniques sans frais au centre d'appels et dans les bureaux régionaux (p. 20)

Tableau 6 Paiements par carte de crédit (p. 20)

Tableau 7 Suivi comparatif des résultats financiers (p. 20)

Tableau 8 Rapport recettes/revenus (p. 21)

Tableau 9 État d'avancement du projet SGIPA (p. 22)

Tableau 10 Évaluation de la productivité de la main-d'œuvre (p. 26)

Tableau 11 Embauche de personnel 2001-2002 (p. 28)

Justice Québec