

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010 • 2011

Ministère de la Justice



Ce rapport annuel de gestion a été réalisé par le Service du soutien à la gouverne, en collaboration avec toutes les directions du Ministère.

Il a été préparé en conformité avec l'article 24 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01).

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

Photographie du ministre:
Collection Assemblée nationale du Québec

Photographie du sous-ministre:
Photographe Paul Labelle

Graphisme:
Ose Design

Impression:
Transcontinental Inc.

ISBN : 978-2-550-62753-1 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-62754-8 (PDF)
ISSN : 1708-6620 (imprimé)
ISSN : 1708-6639 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

© Gouvernement du Québec

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





RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2010 • 2011

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2010-2011

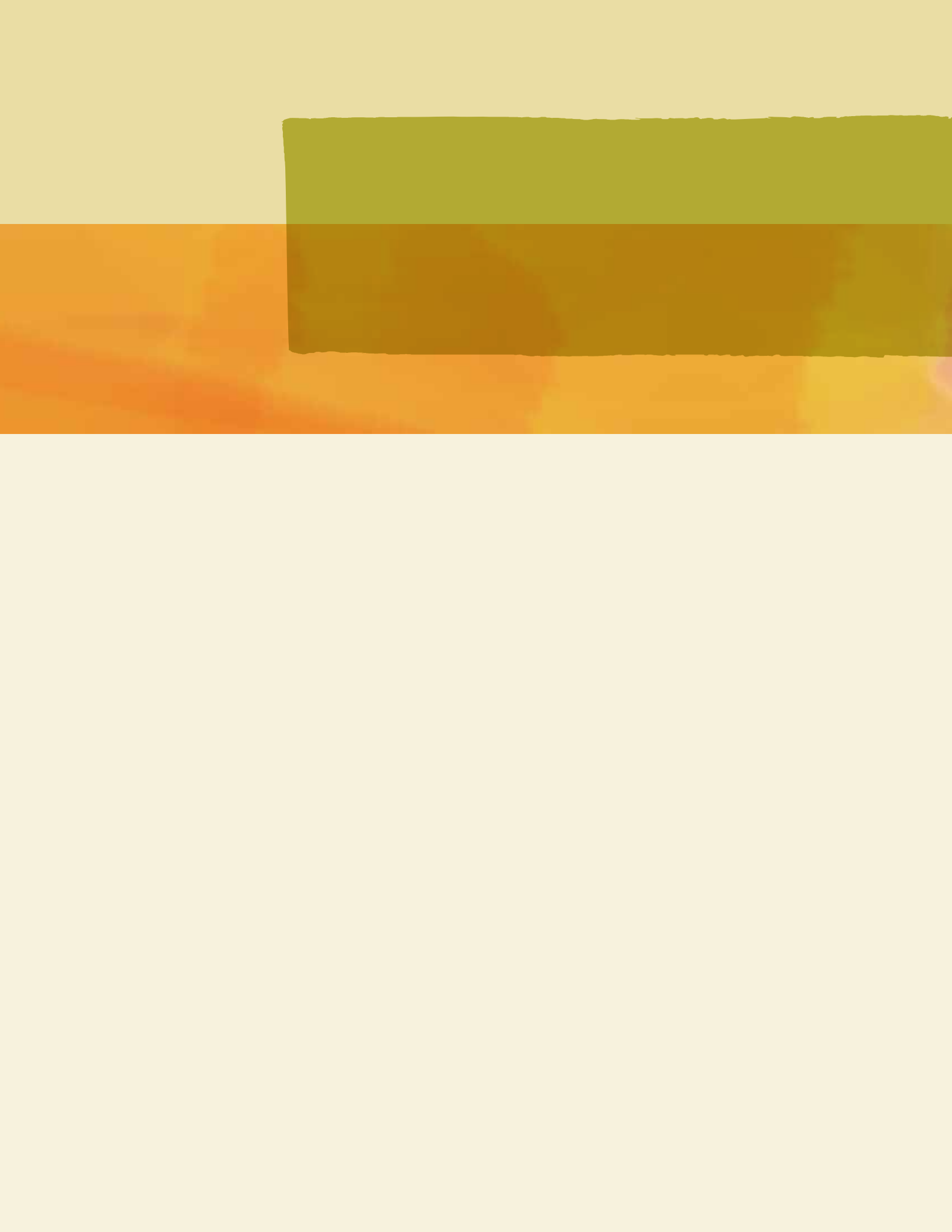
TABLE DES MATIÈRES GÉNÉRALE

Message du ministre V

Message du sous-ministre VII

Ministère de la Justice pages XI à XVII et pages 1 à 78

Bureau des infractions et amendes pages 79 à 109



LE MESSAGE DU MINISTRE



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

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous présenter les réalisations du ministère de la Justice pour l'exercice financier 2010-2011 dont fait état le rapport annuel de gestion. Préparé conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce rapport rend également compte des actions réalisées par le Bureau des infractions et amendes.

Je profite du dépôt de ce rapport pour souligner certaines réalisations du Ministère pendant la dernière année. La création de deux centres de justice de proximité à Rimouski et à Québec, dans le cadre d'un projet pilote de trois ans, est un parfait exemple de la forte volonté du gouvernement du Québec et des principaux partenaires du milieu juridique de mettre la justice à la portée de tous. Grâce à ces guichets uniques, les citoyens de Rimouski et de Québec ont accès gratuitement à des services d'information, de soutien et d'orientation, indépendamment de leur revenu ou de la nature de la problématique juridique qu'ils vivent.

Un autre chantier majeur en cours est celui de la refonte du Code de procédure civile. Le projet de modernisation sur lequel nous travaillons est élaboré conjointement avec la magistrature et les spécialistes du Barreau du Québec et de la Chambre des notaires du Québec. À terme, ce grand chantier juridique se traduira par un accès à la justice plus rapide et à moindres coûts.

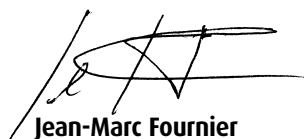
La trousse des petites créances constitue une autre initiative tangible que nous avons lancée en septembre 2010. Cette trousse est en fait un formulaire interactif accessible sur le site Internet du ministère de la Justice et permettant aux citoyens de rédiger leur demande aux petites créances. Ainsi, tout au long du parcours, le demandeur est guidé dans la rédaction de sa demande grâce à des bulles explicatives.

Voilà autant d'exemples d'initiatives que nous avons menées en 2010-2011, qui participent à l'amélioration de l'accessibilité à la justice, condition essentielle pour que le citoyen ait confiance en la justice. C'est pourquoi l'accessibilité demeure ma grande priorité et celle de mon ministère.

Je tiens à souligner que plusieurs des réalisations dont fait état le rapport n'auraient pas été possibles sans l'apport de nombreux intervenants des milieux juridique, communautaire et gouvernemental. Je remercie également tous les membres du personnel du Ministère qui, par leur travail et leur dévouement, contribuent à concrétiser la vision d'un ministère au cœur d'un système de justice évolutif, proche des citoyens, accessible, efficace et soucieux de l'intérêt public.

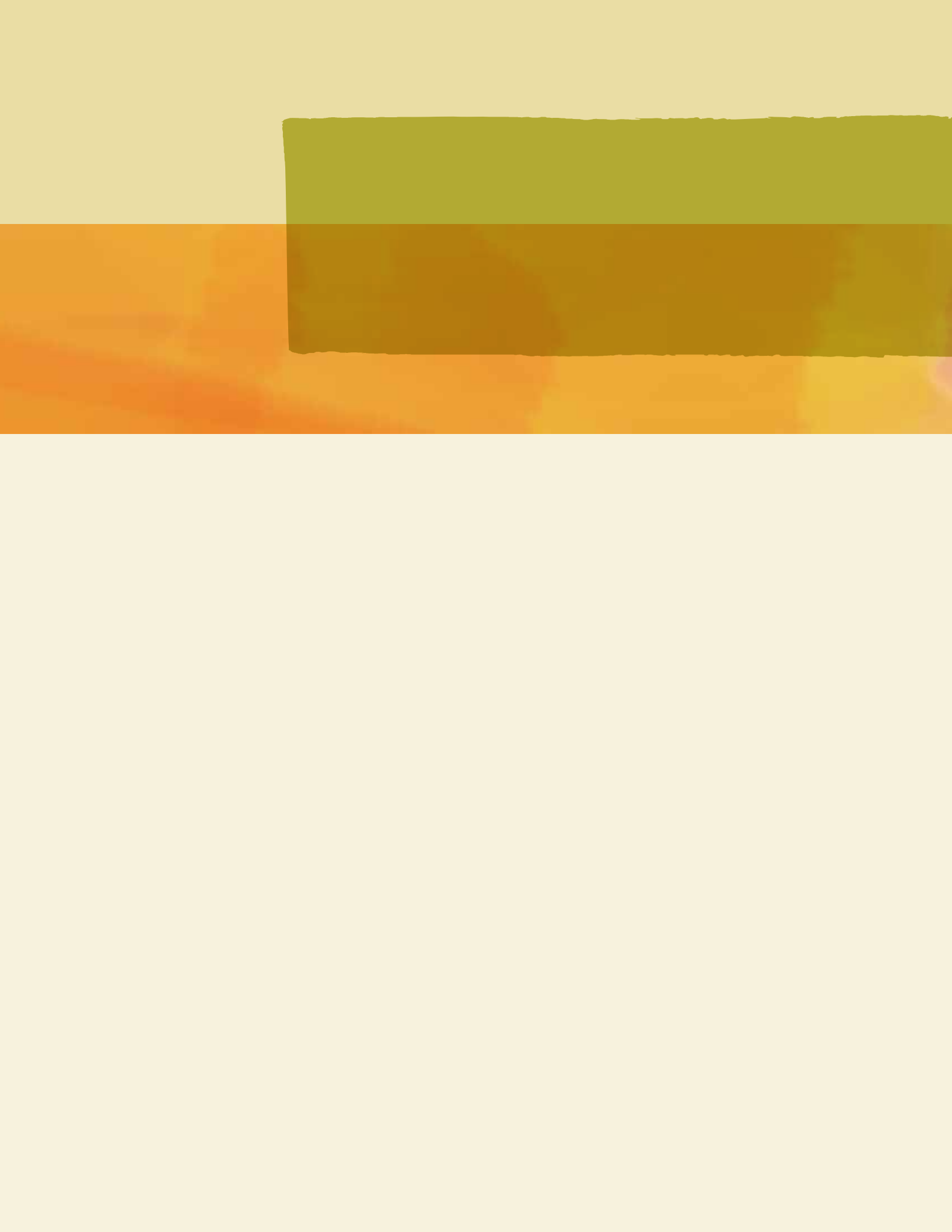
Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre de la Justice
et Procureur général,



Jean-Marc Fournier

Québec, septembre 2011



LE MESSAGE DU SOUS-MINISTRE



Monsieur Jean-Marc Fournier
Ministre de la Justice
et Procureur général
Édifce Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du ministère de la Justice couvrant la période du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011. Ce document fournit plusieurs renseignements d'intérêt public concernant l'administration de la justice.

Il présente les résultats obtenus par le Ministère relativement aux orientations et aux objectifs stratégiques inscrits dans son nouveau *Plan stratégique 2010-2015*, lequel met l'accent sur l'amélioration de l'accessibilité à la justice pour le citoyen et de ses façons de faire. Il rend également compte de la performance du Ministère au regard des engagements pris dans sa nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* rendue publique le 1^{er} janvier 2011.

De plus, le rapport fournit des informations sur l'utilisation des ressources, lesquelles ont été gérées dans le respect des orientations et des priorités gouvernementales ainsi qu'avec la préoccupation constante de les utiliser de façon optimale. Il indique aussi les résultats obtenus par le Ministère au regard de l'application des exigences réglementaires et législatives auxquelles il est assujéti, notamment au regard de son plan d'action de développement durable. Enfin, il fait également état des résultats du *Plan d'action 2010-2011* du Bureau des infractions et amendes.

Le rapport répond aux exigences de la Loi sur l'administration publique. En outre, son contenu a fait l'objet d'une approbation par le conseil de direction du Ministère et d'une validation par sa Direction de la vérification interne, comme l'attestent les déclarations aux pages XV et XVII.

Je profite de l'occasion pour remercier l'ensemble du personnel ministériel dont les efforts, la compétence et l'engagement ont contribué de manière notable aux progrès réalisés par le Ministère pour atteindre ses objectifs.

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

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Denis Marsolais', enclosed within a large, loopy oval shape.

M^e Denis Marsolais

Québec, septembre 2011

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

AMFQ	Association de médiation familiale du Québec
BAVAC	Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels
CAJ	Centre administratif et judiciaire
CAVAC	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
CCC	Centre de communication avec la clientèle
CDPDJ	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
CICVCFS	Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle
CJA	Conseil de la justice administrative
CJP	Centre de justice de proximité
COAMF	Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale
CPI	<i>Convention de performance et d'imputabilité</i>
CSJ	Commission des services juridiques
CSPQ	Centre de services partagés du Québec
DGAJL	Direction générale des affaires juridiques et législatives
DGSO	Direction générale des services à l'organisation
DGSJR	Direction générale des services de justice et des registres
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales
DRC	Direction des registres et de la certification
DRI	Direction des ressources informationnelles
DSC	<i>Déclaration de services aux citoyens</i>
FAMMO	Fonds d'appui à la mobilité de la main-d'œuvre
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
ISQ	Institut de la statistique du Québec
k\$	Kilodollar (1 000 \$)
L.C.	Lois du Canada
L.R.Q.	Lois refondues du Québec
LGBT	Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres
M\$	Mégadollar (1 000 000 \$)
MTQ	Ministère des Transports du Québec
ND	Non disponible

OPC	Office de la protection du consommateur
OPQ	Office des professions du Québec
PAJ-SM	Programme d'accompagnement justice-santé mentale
PDEIPH	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
PTPARI	Plan triennal des projets et des activités prévus en ressources informationnelles
RDPRM	Registre des droits personnels et réels mobiliers
RIG	Rapport d'infraction général
s. o.	Sans objet
SAGIR	Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources
SARPA	Service d'aide à la révision des pensions alimentaires
SGIPA	Solution de gestion des infractions et de la perception des amendes
SIIJ	Système intégré d'information de justice
SOQUIJ	Société québécoise d'information juridique
TAQ	Tribunal administratif du Québec
TIC	Technologies de l'information et des communications



RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2010 • 2011

Ministère de la Justice

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration du sous-ministre	XV
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne.	XVII
Les faits saillants et les principaux résultats.	1
La présentation du Ministère	5
Les résultats 2010-2011 au regard du <i>Plan stratégique 2010-2015</i>	11
Les résultats 2010-2011 au regard de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	35
L'utilisation des ressources	45
Les exigences législatives et gouvernementales	55

ANNEXE Les organismes relevant du ministre de la Justice	77
---------------------------------------------------------------------------	----

LA DÉCLARATION DU SOUS-MINISTRE

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

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

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* décrit fidèlement la mission, la vision, les valeurs, la structure organisationnelle et les ressources du Ministère. Il fait état des objectifs, des cibles, des indicateurs et des résultats obtenus en 2010-2011 au regard du *Plan stratégique 2010-2015*, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales.

À mon avis, les données et renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.



M^e Denis Marsolais

Sous-ministre de la Justice et sous-procureur général

Québec, septembre 2011

Les membres du conseil de direction au 31 mars 2011 :

M. Fernand Archambault

Sous-ministre associé à la Direction générale des services à l'organisation

M^e Andrée Giguère

Directrice du Bureau du sous-ministre

M^e Dominique Langis

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

M. Jean Guay

Directeur des communications

M^e France Lynch

Sous-ministre associée à la Direction générale des services de justice et des registres par intérim

M^e Renée Madore

Directrice de la Direction des orientations et politiques

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Denis Marsolais
Sous-ministre et sous-procureur général
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011*, à l'exclusion de l'annexe, du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011*, à l'exclusion de l'annexe, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,


Francine Asselin

Québec, septembre 2011

LES FAITS SAILLANTS ET LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Cette section fait état d'actions et de réalisations marquantes du Ministère en 2010-2011 et qui méritent d'être soulignées. Y sont également exposées des activités remarquables du domaine de la justice ayant eu lieu cette même année.

L'accessibilité à la justice

- Adoption d'un nouveau plan stratégique 2010-2015 mettant l'accent sur l'amélioration de l'accessibilité à la justice. Les principaux résultats obtenus à cet égard en 2010-2011 sont les suivants:
 - Tenue de séances d'information gratuites auprès des parents qui sont en situation de rupture. Ces séances sont livrées par deux médiateurs (l'un du domaine psychosocial et l'autre du domaine juridique) et portent sur les aspects psychosociaux de la rupture et sur la médiation familiale. Elles sont offertes au palais de justice de Montréal et retransmises par visioconférence aux palais de justice de Québec et de Granby.
 - Élaboration d'une proposition de réforme du Code de procédure civile visant entre autres à assurer l'accessibilité, la qualité et la célérité de la justice civile; l'application juste, simple, proportionnée et économique de la procédure; et l'exercice des droits des parties dans un esprit de coopération et d'équilibre, ainsi que dans le respect des personnes qui apportent leur concours à la justice.
 - Inauguration de deux centres de justice de proximité dans le cadre d'un projet pilote: l'un à Rimouski, l'autre à Québec. Ces centres offrent gratuitement aux citoyens des services d'information juridique et d'orientation. Ils sont le fruit d'une collaboration avec de nombreux partenaires du système de justice, notamment avec le Barreau du Québec et la Chambre des notaires du Québec.
 - Tenue des *Rendez-vous avec la justice 2010*, lesquels visent à mieux faire connaître à la population le fonctionnement du système de justice. Plus de 100 activités de sensibilisation et d'information ont été tenues autour du thème *La justice au service du citoyen*, dans 16 régions administratives du Québec.
 - Un total de 1 389 textes réglementaires ont été révisés et rendus officiels sur le site des Publications du Québec, soit environ 65 % du corpus.
 - Lancement de la ligne 1 888 933-9007 pour tout le Québec. Cette ligne téléphonique de renseignements bilingue et gratuite est destinée à orienter les personnes victimes d'agression sexuelle et les intervenants vers les services appropriés. Le Centre pour les victimes d'agressions sexuelles de Montréal a été choisi pour fournir ce nouveau service. Le Ministère s'est engagé à verser 3 163 000 \$ sur 5 ans (2009-2014) pour la mise en œuvre et le fonctionnement de cette ligne sans frais. Au cours de sa première année de service, environ 4 500 appels ont été reçus.
- Réalisation d'une trousse d'aide aux citoyens concernant une demande aux petites créances. Il s'agit d'un formulaire interactif qui offre un parcours assisté au citoyen qui formule une demande aux petites créances. Ainsi, tout au long du parcours, le citoyen est guidé dans la rédaction de sa demande grâce à des bulles explicatives. De plus, cette démarche se complète également dans le cadre d'un projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances. En effet, ce projet vise principalement à accompagner le citoyen en lui permettant de vérifier la qualité de la demande à l'aide du formulaire et en lui suggérant des modifications appropriées.
- Institution de la Journée québécoise de la médiation familiale dont la première journée a eu lieu le 2 février 2011. Cette journée répond à la volonté des principaux collaborateurs du Ministère dans ce domaine. Elle vise à sensibiliser la population à la médiation familiale et à l'informer des bienfaits de l'utilisation de ce mode alternatif de règlement des différends. Elle vise également à souligner le travail des professionnels de la médiation familiale au Québec.

L'amélioration des services à la clientèle

- Entrée en vigueur de la nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* le 1^{er} janvier 2011.
- Mise en place, pour les avocats, d'un service sécurisé de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction par voie électronique. La mise en production de ce service a été faite le 2 novembre 2010. Depuis, les demandes de divulgation de la preuve reçoivent une réponse par voie électronique, ce qui diminue les délais et assure un meilleur service aux citoyens.
- Réalisation d'un sondage téléphonique sur la satisfaction de la clientèle au regard des services rendus par le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM). Dans l'ensemble, il ressort que :
 - 90,7 % des répondants ont une satisfaction globale élevée du RDPRM;
 - 91,0 % des répondants font confiance au RDPRM pour publier rapidement les droits;
 - 79,2 % sont d'avis que le RDPRM figure parmi les meilleurs services gouvernementaux;
 - près de 90 % des répondants perçoivent le RDPRM comme une organisation intègre.
- Réalisation d'importantes modifications au site Web du RDPRM en juin 2010. Ces modifications se sont traduites par une navigation conviviale qui guide le citoyen pour lui permettre de comprendre plus facilement les résultats obtenus lors de la consultation du RDPRM.
- Ajout de capsules d'information pendant l'attente en ligne pour les services en matière d'infractions et amendes. Ces capsules permettent de diffuser de l'information utile et pertinente aux citoyens qui désirent obtenir des renseignements en matière d'infractions et amendes.

Les questions constitutionnelles

Les juristes du Ministère interviennent régulièrement devant la Cour suprême du Canada, au nom du Procureur général du Québec, dans les litiges à l'égard desquels la Cour suprême formule des questions constitutionnelles susceptibles d'avoir un impact social, politique ou économique au Québec. En 2010-2011, ces questions portaient notamment sur la présence des médias dans les palais de justice et sur la procréation assistée.

- En concluant à la validité constitutionnelle des mesures prises pour encadrer la présence des médias dans les palais de justice et la diffusion des enregistrements d'audiences, la Cour suprême confirme que ces mesures établissent un juste équilibre entre la liberté de la presse, l'importance d'assurer la sérénité des procès et le respect des droits des justiciables et des témoins.
- La Cour suprême a déclaré que plusieurs dispositions de la loi fédérale sur la procréation assistée sont inconstitutionnelles, confirmant ainsi la compétence exclusive des provinces en matière de services et d'établissements de santé.

Le soutien à la mission

- Amorçage des travaux de rénovation et d'agrandissement du palais de justice de Salaberry-de-Valleyfield au printemps 2010. Ces travaux permettront de corriger les lacunes du bâtiment qui était devenu trop exigu pour les besoins du district judiciaire de Beauharnois. Ils permettront également de mieux répondre aux besoins des victimes, des intervenants judiciaires et du personnel.
- Finalisation des travaux de rénovation et d'agrandissement du palais de justice de Val-d'Or. Ceux-ci ont permis de corriger les lacunes fonctionnelles de l'ancien bâtiment, en plus de répondre aux besoins grandissants de tous les intervenants judiciaires.
- Réalisation d'une analyse préliminaire visant l'atténuation des risques liés au remplacement des systèmes informatiques de la plateforme intermédiaire. Cette analyse permettra au Ministère de remplacer, à terme, un peu plus de 35 % des systèmes informatiques en soutien aux activités judiciaires. Elle facilitera également une meilleure intégration des systèmes et, éventuellement, elle permettra une capacité de développer une prestation électronique de services pour les citoyens.
- Organisation d'une formation multidisciplinaire « Justice et santé mentale » les 17 et 18 mars 2011 à l'Institut universitaire en santé mentale Douglas, en collaboration avec le Barreau du Québec. Environ la moitié des personnes participantes était constituée de membres du Barreau et l'autre moitié provenait de professions associées aux milieux de la sécurité publique, de la santé et des services sociaux. Conformément à l'une des principales recommandations du rapport du Barreau de mars 2010 sur la santé mentale et la justice, cette activité de formation contribuait au développement des connaissances en favorisant une collaboration multidisciplinaire ainsi que l'émergence d'une communauté d'intérêts sur ces questions.

Les prix et reconnaissances

- Le Prix de la justice 2010 a été remis à M. Laurent McCutcheon, qui s'est particulièrement illustré dans la reconnaissance sociale et juridique des personnes homosexuelles, des couples de même sexe et des autres personnes des minorités sexuelles. Par la remise de cette distinction, ce sont tous les Québécois qui reconnaissent officiellement la contribution inestimable de M. McCutcheon à l'évolution du droit québécois et à l'ouverture de notre société aux personnes des minorités sexuelles.
- Dans le cadre de la 25^e cérémonie Hommage au civisme, le ministre a honoré 22 personnes ayant accompli des actes de civisme au cours de l'année 2009. Ainsi, il a décerné huit médailles et quatorze mentions d'honneur. La médaille de civisme est décernée à une personne ayant accompli un acte de civisme exceptionnel dans des circonstances périlleuses. Pour sa part, la mention d'honneur est remise à une personne ayant accompli un acte de courage ou de dévouement dans des circonstances difficiles.
- Le ministère de la Justice et le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine ont été proclamés finalistes au concours des prix Zénith. Ces derniers visent principalement à mettre en valeur les meilleures réalisations et à reconnaître la qualité exceptionnelle du travail des communicateurs gouvernementaux.

LA PRÉSENTATION DU MINISTÈRE

Sa mission

Le Ministère a pour mission d'assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et de maintenir, au Québec, un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs.

Sa vision

Un ministère au cœur d'un système de justice évolutif, proche des citoyens¹, accessible, efficace et soucieux de l'intérêt public.

Ses valeurs

Le respect, la confiance, l'équité et l'intégrité.

Ses mandats

Le ministère de la Justice exerce un rôle unique et essentiel au sein de la société québécoise. Il assume la responsabilité gouvernementale en matière de justice, justice qui constitue l'une des assises de notre société civile et démocratique. En effet, la justice est un pilier de l'État de droit et la première exigence d'une société équilibrée. C'est elle qui protège les libertés fondamentales et protège contre toute atteinte à la jouissance des droits. En ce sens, elle n'est pas qu'un simple service rendu à des particuliers aux prises avec un différend, mais elle concerne l'ensemble de la collectivité.

Plus précisément, le Ministère soutient le ministre de la Justice dans son rôle de juriconsulte du gouvernement, de Procureur général, de notaire général et de registraire du Québec. Il l'appuie également dans ses fonctions d'administrateur de la justice et l'assiste dans ses autres responsabilités. En conséquence, il a pour mandats :

- de conseiller le gouvernement et ses ministères sur la légalité de leurs actions et dans la rédaction des lois et des règlements;
- d'appuyer le ministre de la Justice dans ses fonctions de Procureur général en matière civile, par des représentations devant les tribunaux;
- d'élaborer et de recommander aux autorités les orientations et les politiques à mettre en œuvre en matière de justice;
- d'assurer le soutien à l'activité judiciaire, ce qui implique l'administration des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux spécialisés;

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

- d'établir et d'assurer les droits fonciers du gouvernement et de ses ministères;
- d'enregistrer et de conserver les documents d'État, les proclamations, les commissions sous le grand sceau dont il est le gardien et tout autre document dont l'enregistrement est requis par le gouvernement;
- de veiller à la tenue du registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), du registre des lobbyistes, du registre des commissaires à l'assermentation, du registre des lettres patentes foncières et de l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG);
- de voir à l'administration des rapports et constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale, et d'exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à une amende ou à une suramende;
- de conseiller les autorités en matières criminelle et pénale ainsi qu'en matière de droit de la jeunesse et des victimes, notamment en regard des orientations et des mesures concernant la conduite générale des affaires criminelles et pénales par le Directeur des poursuites criminelles et pénales;
- de conseiller les autorités en matière de relations fédérales, provinciales et territoriales, particulièrement quant aux modifications potentielles en matière criminelle;
- de conseiller les autorités sur les stratégies à adopter pour adapter et améliorer la justice par rapport à des clientèles particulières, tels les autochtones, les aînés, les jeunes, les femmes, la famille, les victimes et les personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle;
- de gérer les ententes internationales et les conventions dans les domaines de l'entraide judiciaire, de l'exécution réciproque des pensions alimentaires et de l'enlèvement international d'enfants;
- de favoriser la promotion des droits que reconnaît la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Il veille aussi à l'élaboration de programmes d'aide aux victimes ainsi qu'à la concertation et à la coordination des actions des personnes, ministères et organismes qui offrent des services aux victimes. Le Ministère favorise également l'implantation et le maintien des centres d'aide aux victimes d'actes criminels.

Ses partenaires

Le système québécois de justice compte de nombreux acteurs. Outre le Ministère, le système repose évidemment sur les intervenants de la scène judiciaire tels les juges, les avocats et les notaires. Il s'appuie aussi sur les ministères et organismes gouvernementaux qui appliquent des lois, sur les organismes de vulgarisation juridique, sur les organismes voués à la défense des droits des citoyens, sur les corps policiers, etc. Ainsi, pour s'acquitter de certains aspects de sa mission, le Ministère entretient des liens étroits et travaille en collaboration avec de nombreux partenaires. Ces partenaires viennent de divers horizons et sont, entre autres :

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

Il s'agit d'autant de partenaires avec lesquels le Ministère s'associe afin d'assurer le renouvellement continu de la justice, d'améliorer son accessibilité pour tous ceux qui en ont besoin et de rendre son administration plus efficace.

Son organisation administrative

Le sous-ministre dirige l'administration du Ministère avec l'appui des sous-ministres associés. Il est désigné d'office sous-procureur général et veille à la réalisation de la mission et des orientations du Ministère.

Il assure l'harmonie des relations avec la magistrature, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec, la Chambre des huissiers de justice du Québec et les organismes relevant du ministre de la Justice. Il assume aussi la responsabilité des relations avec d'autres organismes représentatifs des milieux d'intervention apparentés à la mission du Ministère.

Les quatre unités administratives suivantes relèvent directement de l'autorité du sous-ministre.

Le Bureau du sous-ministre a comme rôle :

- de seconder le sous-ministre, de façon immédiate, dans l'exercice de ses fonctions et dans ses activités quotidiennes;
- de répondre du suivi de l'ensemble des activités ministérielles;
- d'assumer la responsabilité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels;
- de coordonner les travaux d'élaboration du *Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie*.

La Direction de la vérification interne a une fonction d'évaluation indépendante et objective qui donne au Ministère une assurance sur le degré de maîtrise de ses opérations; elle lui apporte ses conseils pour les améliorer et contribue à créer de la valeur ajoutée. Elle appuie ainsi le sous-ministre et les gestionnaires dans l'exercice efficace de leurs responsabilités en vue d'une utilisation optimale des ressources et de l'atteinte des objectifs ministériels.

La Direction des communications a pour responsabilités :

- d'assister et de conseiller le Ministère dans ses communications internes et externes;
- de coordonner le traitement et le suivi des plaintes;
- de veiller à l'application de la Loi sur le drapeau et les emblèmes du Québec.

La Direction des orientations et politiques a pour mandats :

- d'élaborer les orientations et politiques à mettre en œuvre en matière de justice et de les recommander aux autorités ministérielles, et ce, avec la participation des autres directions générales concernées;
- d'assurer un rôle-conseil en matières criminelle, pénale, jeunesse, familiale, de victimes d'actes criminels ainsi qu'en matière de stratégies liées à l'adaptation et à l'amélioration de la justice.

Pour accomplir l'ensemble de ses mandats, le sous-ministre est assisté de trois sous-ministres associés à la tête des directions générales suivantes.

La Direction générale des affaires juridiques et législatives

C'est par l'entremise de la Direction générale des affaires juridiques et législatives (DGAJL) que le Ministère réalise ses mandats de jurisconsulte du gouvernement, de Procureur général en matière civile et de notaire général. Plus précisément, la DGAJL a comme rôle :

- de donner des avis sur les contrats auxquels est partie l'administration gouvernementale ainsi que sur les droits et obligations des différents ministères au regard de leur loi constitutive; sur des lois que les ministères sont chargés d'appliquer et sur celles qui s'appliquent à eux;
- d'endosser d'importantes responsabilités dans la préparation des lois et règlements sur les matières qui relèvent de la responsabilité du Ministère et de jouer le rôle de conseiller du gouvernement dans la rédaction des textes législatifs et réglementaires proposés par les autres ministères;

- d'agir en demande ou en défense dans tous les cas où le gouvernement, ses ministères et ses organismes sont concernés;
- de gérer les ententes ainsi que les conventions interprovinciales et internationales en matière d'entraide judiciaire, d'exécution réciproque des pensions alimentaires et d'enlèvement d'enfants par un parent.

La Direction générale des services de justice et des registres

La Direction générale des services de justice et des registres offre des services aux citoyens dans près de 60 palais de justice et points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec. Elle a pour principaux mandats :

- d'administrer les ressources nécessaires au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires, tout en sauvegardant l'indépendance du pouvoir judiciaire;
- d'assurer le plein accomplissement des activités destinées à rendre publics et pleinement effectifs les droits et institutions juridiques reliés au mariage et à l'union civile, à l'immatriculation des entreprises et sociétés² à titre de mandataire du Registraire des entreprises, et au dépôt volontaire;
- de concevoir et de fournir à la population les services prescrits par le législateur;
- d'assumer les activités du service aux cours municipales;
- d'assurer la gestion du Fonds des registres;
- d'administrer le service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale et d'assurer la tenue des registres des droits personnels et réels mobiliers, des lobbyistes, des commissaires à l'assermentation et des lettres patentes foncières.

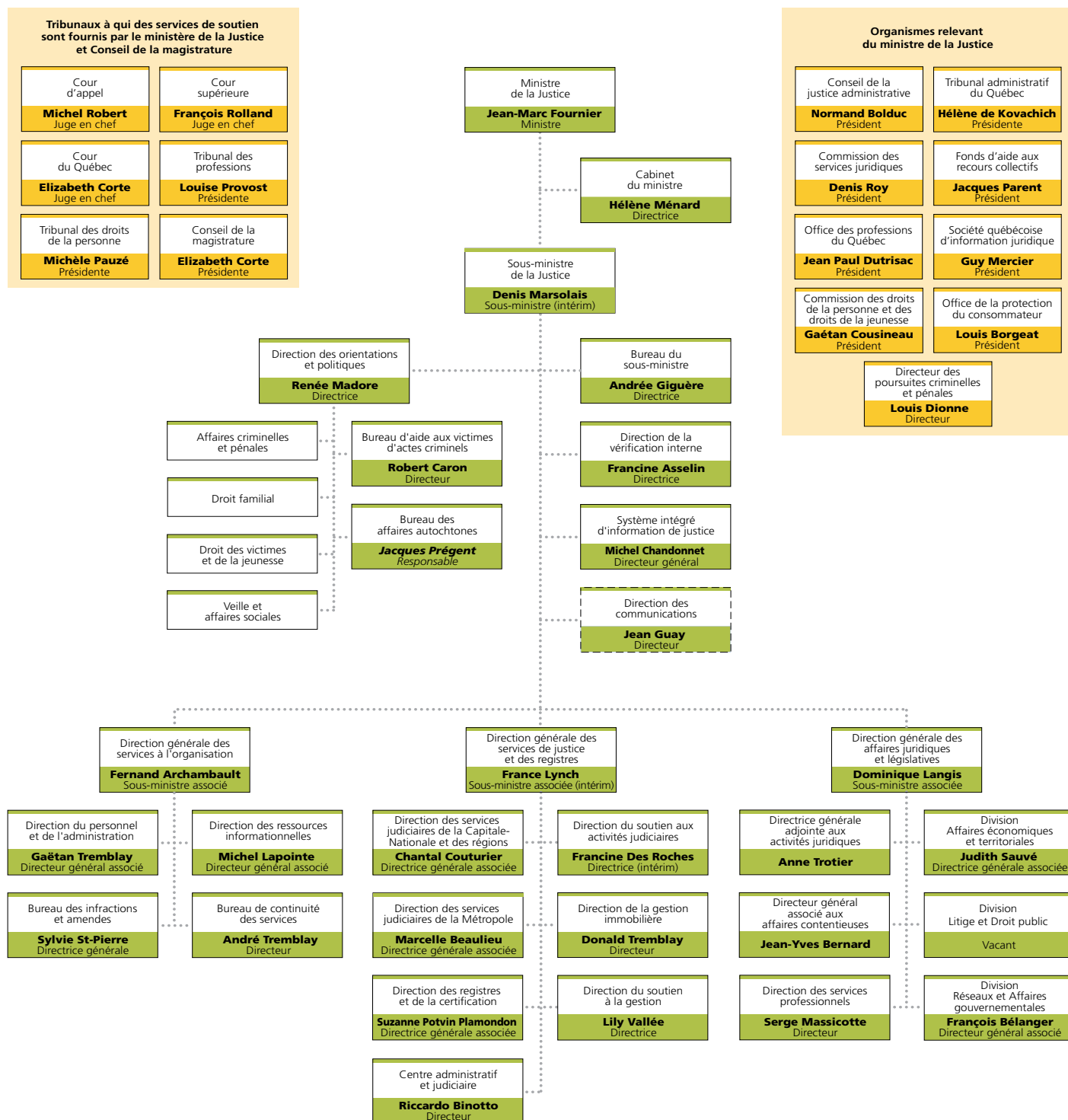
La Direction générale des services à l'organisation

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

- d'orienter et d'harmoniser l'allocation et l'utilisation des ressources humaines, budgétaires, matérielles et informationnelles au ministère de la Justice;
- de mettre à la disposition de l'organisation un ensemble de services administratifs spécialisés en vue de faciliter la réalisation de la mission du Ministère;
- de conseiller et de soutenir le Ministère concernant les volets financiers et budgétaires rattachés aux organismes relevant du ministre de la Justice (voir en annexe pour mieux connaître ces organismes);
- d'assurer l'administration des constats d'infraction pénale et d'exécuter des jugements rendus en matières criminelle et pénale comportant une amende (voir le rapport annuel du Bureau des infractions et amendes joint au présent rapport pour de plus amples renseignements à cet égard);
- de coordonner divers dossiers de portée ministérielle, notamment l'ensemble des activités associées à la planification stratégique ministérielle, la reddition de comptes publique et le plan d'action en développement durable ainsi que les dossiers de la sécurité de l'information et de la continuité des services.

L'organigramme du Ministère au 31 mars 2011 apparaît à la page suivante.

2. À la demande du Registraire des entreprises qui favorise désormais l'utilisation d'une application Internet, ce mandat du Ministère a pris fin le 14 février 2011.



LES RÉSULTATS 2010-2011 AU REGARD DU *PLAN STRATÉGIQUE 2010-2015*

Les résultats présentés dans cette section correspondent à ceux de la première année de mise en œuvre du *Plan stratégique 2010-2015* du Ministère. Ce plan présente les priorités ministérielles sur un horizon de cinq années.

Au moment d'élaborer le *Plan stratégique 2010-2015*, le Ministère a tenu compte du contexte dans lequel il évolue afin de dégager les principaux enjeux qui l'interpellent. Il a ainsi établi trois enjeux principaux et trois orientations stratégiques.

ENJEU 1

L'accessibilité à la justice et au droit

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

ENJEU 2

Une intervention mobilisatrice et proactive pour répondre aux nouveaux défis en matière de justice

ORIENTATION 2 : Assurer un rôle actif dans l'évolution de la justice et dans la défense des droits et de l'intérêt public

ENJEU 3

Une organisation performante et novatrice

ORIENTATION 3 : Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen

Au cœur de ces enjeux et orientations se trouve la préoccupation première du Ministère, laquelle l'a inspiré dans ses choix stratégiques antérieurs, à savoir l'amélioration de la confiance de la population envers le système de justice. La confiance des citoyens dans le système de justice est un actif précieux que l'État québécois doit préserver. C'est pourquoi, au cours des prochaines années, le Ministère entend mettre l'accent sur :

- la mise en place de mesures visant, pour le citoyen, une plus grande accessibilité à la justice;
- la recherche de nouvelles approches pour favoriser une justice toujours plus humaine, plus rapide et mieux adaptée;
- la poursuite de ses efforts pour disposer de la capacité d'intervention nécessaire pour réaliser sa mission et relever les défis de l'accessibilité.

À ces enjeux et orientations stratégiques se greffent sept axes d'intervention et douze objectifs par lesquels le Ministère définit ses engagements à moyen terme envers la population. Des indicateurs sont également énoncés pour chacun des objectifs. Le *Plan stratégique 2010-2015* peut être consulté sur le site Web du Ministère : www.justice.gouv.qc.ca.

Les prochaines pages font état des résultats des actions les plus significatives menées par le Ministère au cours de l'exercice 2010-2011 relativement aux orientations, aux axes, aux objectifs et aux indicateurs inscrits dans son *Plan stratégique 2010-2015*. Un sommaire de ces résultats est également présenté en date du 31 mars 2011.

Sommaire des résultats obtenus en 2010-2011

ORIENTATION 1 : PROMOUVOIR ET FACILITER L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE ET AU DROIT POUR LE CITOYEN

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010-2011	PAGE
AXE 1.1 Nouvelles formes d'application de la justice		
OBJECTIF 1.1.1 Promouvoir et développer des modes alternatifs de règlement des différends		
Nombre et nature des actions mises en œuvre	1 ACTION : Poursuite d'un projet pilote sur la parentalité après la rupture par la tenue de séances d'information aux palais de justice de Montréal, Québec et Granby	p. 15
OBJECTIF 1.1.2 Concourir à l'adaptation d'une justice attentive aux particularités de clientèles, tels les aînés, les autochtones, les jeunes, les personnes démunies et les victimes d'actes criminels		
Nombre et nature des initiatives soutenues par le Ministère	4 INITIATIVES : 1. Participation aux travaux du comité interministériel pour l'harmonisation des activités éducatives destinées au réseau scolaire 2. Projet d'intervention multidisciplinaire pour les contrevenants souffrant de troubles mentaux 3. Élaboration d'un programme judiciaire de traitement des toxicomanes 4. Projet pilote d'identification et de suivi adapté des situations de violence conjugale en médiation familiale	p. 16
AXE 1.2 Simplification et adaptation de procédures judiciaires		
OBJECTIF 1.2.1 Mettre en place des mesures qui simplifient les procédures judiciaires		
D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un projet de réforme du Code de procédure civile	Proposition d'un projet de réforme du Code de procédure civile élaborée	p. 18
D'ici le 31 mars 2012, élaboration du programme de service d'aide à la révision des pensions alimentaires	Programme en cours d'élaboration	p. 19
AXE 1.3 Information aux citoyens		
OBJECTIF 1.3.1 Offrir aux citoyens des services d'information, de consultation et d'orientation adaptés		
Mise en place de centres de justice de proximité dans le cadre d'un projet pilote	Inauguration de 2 des 3 centres de justice de proximité prévus dans le projet pilote	p. 20
Nombre et nature des activités tenues dans le cadre des différentes éditions des <i>Rendez-vous avec la justice</i>	Plus de 100 activités tenues (simulations de procès et de séances de médiation, conférences, séances d'information, kiosques d'information, visites guidées, ateliers interactifs, vidéos, etc.)	p. 20
D'ici le 31 mars 2012, révision et mise à jour des textes réglementaires	En tout, 1 389 textes réglementaires révisés et rendus officiels sur le site des Publications du Québec, soit environ 65 % du corpus	p. 21
D'ici le 31 mars 2012, réalisation de la refonte du site Internet du Ministère	Refonte en cours	p. 22

**ORIENTATION 2 :
ASSURER UN RÔLE ACTIF DANS L'ÉVOLUTION DE LA JUSTICE ET DANS LA DÉFENSE DES DROITS
ET DE L'INTÉRÊT PUBLIC**

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010-2011	PAGE
AXE 2.1 Prise en compte des enjeux sociétaux et des besoins des clientèles ciblées		
OBJECTIF 2.1.1 Contribuer à la réflexion sur les enjeux de justice liés aux nouvelles réalités sociales et économiques		
Nombre et nature des réflexions	4 RÉFLEXIONS PORTANT SUR : <ol style="list-style-type: none"> 1. l'organisation de la justice en milieu municipal 2. l'adoption coutumière 3. la justice réparatrice au Québec 4. le bracelet électronique 	p. 23
OBJECTIF 2.1.2 Contribuer à la mise en œuvre de politiques gouvernementales		
D'ici le 30 juin 2011, dépôt d'un plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie	Élaboration du plan d'action gouvernemental en voie d'être complétée	p. 24
Respect des échéances de réalisation des actions spécialement confiées au Ministère dans le cadre de la mise en œuvre de politiques gouvernementales	Travaux effectués sur les actions sous sa responsabilité	p. 25
AXE 2.2 Cohérence des actions		
OBJECTIF 2.2.1 Favoriser la disponibilité et le partage d'informations entre les acteurs de l'administration de la justice		
Nombre de rencontres d'échange effectuées avec les acteurs du système judiciaire sur les enjeux liés à la justice et à son administration	3 rencontres avec la table Justice-Québec	p. 27
Niveau d'avancement de l'implantation du système intégré d'information de justice en matières criminelle et pénale, civile et jeunesse		
<ul style="list-style-type: none"> • D'ici le 31 mars 2013, implantation du système destiné au soutien des tribunaux et du Directeur des poursuites criminelles et pénales dans la région de l'Outaouais, et début du déploiement progressif dans les autres régions administratives 	Des travaux relatifs à la conception détaillée et à la programmation sont en cours	p. 27
<ul style="list-style-type: none"> • D'ici le 31 mars 2014, dépôt du dossier de présentation stratégique pour la deuxième étape du projet, y compris le volet civil 	Réflexion amorcée	p. 27

ORIENTATION 3 :
OPTIMISER L'UTILISATION DES RESSOURCES DISPONIBLES POUR MAINTENIR ET ASSURER
UNE OFFRE DE SERVICE ADÉQUATE, ADAPTÉE ET DE QUALITÉ, AU BÉNÉFICE DU CITOYEN

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010-2011	PAGE
AXE 3.1 Disponibilité de l'expertise		
OBJECTIF 3.1.1 Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant sur l'ensemble du territoire du Québec et favoriser un climat de travail valorisant et de qualité		
D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un plan directeur des ressources humaines	Plan directeur des ressources humaines en cours d'élaboration	p. 30
Outils de communication interne améliorés et taux de satisfaction des utilisateurs	Travaux de refonte du site intranet en cours	p. 30
AXE 3.2 Révision de l'offre et des modes de prestation des services		
OBJECTIF 3.2.1 Adapter l'offre de service judiciaire et juridique aux besoins évolutifs de la population et de l'État		
Révision de l'offre dans certains points de service	Révision en cours	p. 32
Mise en place d'une organisation administrative modernisée des services juridiques gouvernementaux	6 projets prévus réalisés	p. 32
OBJECTIF 3.2.2 Améliorer la prestation et l'accessibilité des services		
Nombre et nature de services découlant de la mise en place du Centre administratif et judiciaire	2 SERVICES : 1. Projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances 2. Service d'orientation vers les centres de justice de proximité	p. 33
Nombre et nature des produits découlant de la stratégie de prestation électronique des services	Stratégie en cours d'élaboration	p. 33
Mise en œuvre du plan d'alignement stratégique des projets en fonction des cibles de l'architecture d'entreprise ministérielle	Architecture d'entreprise en cours d'élaboration	p. 33
OBJECTIF 3.2.3 Mettre en place des mesures en vue d'assurer une plus grande cohésion et efficacité des activités de soutien administratif		
Nombre et nature de mesures mises en œuvre	Démarche approuvée par les autorités ministérielles	p. 34
OBJECTIF 3.2.4 Procéder à un examen des pratiques tarifaires du Ministère dans le cadre de la Politique de financement des services publics		
Recensement des services publics tarifés ou pouvant l'être d'ici le 31 mars 2012	Travaux amorcés	p. 34

ORIENTATION 1

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

L'accès à la justice et au droit demeure une priorité pour le Ministère, puisqu'il est le passage obligé vers une meilleure confiance de la population dans le système de justice.

L'amélioration de l'accessibilité de la justice passe entre autres par la diversification des modes de résolution des différends avec le souci, dans la mesure du possible, de les prévenir, de les déjudiciariser et de les rendre plus proches des citoyens. Elle passe aussi par la simplification et l'adaptation des procédures judiciaires. Enfin, elle se traduit par divers moyens visant à améliorer l'accès au droit, notamment en mettant à la disposition des citoyens de l'information sur leurs droits et leurs obligations ainsi que sur les moyens de les faire valoir.

Il s'agit d'autant d'avenues que le Ministère compte exploiter afin de promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen.

AXE 1.1 : Nouvelles formes d'application de la justice

L'amélioration de l'accessibilité à la justice nécessite des formes d'intervention autres que la seule décision prise à l'issue d'un procès. Le monde judiciaire lui-même convient d'ailleurs qu'il faut désormais élargir les réponses proposées par la justice en favorisant l'émergence d'autres modes de résolution moins lourds et moins formalistes.

Le Ministère a mis de l'avant plusieurs initiatives concrètes dans le passé pour faciliter l'accès à la justice. Dans son *Plan stratégique 2010-2015*, le Ministère continue dans cette voie et propose d'autres initiatives génératrices d'accessibilité.

Il souhaite également porter une attention particulière au sort réservé aux personnes, particulièrement les aînés, les autochtones, les jeunes, les personnes démunies et les victimes d'actes criminels. Il veut aussi concourir à améliorer le sort et à favoriser la réhabilitation de clientèles particulièrement vulnérables au sein du processus judiciaire, soit les contrevenants toxicomanes et les contrevenants qui sont aux prises avec des problématiques de santé mentale.

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

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010-2011
Nombre et nature des actions mises en œuvre	1 ACTION : Poursuite d'un projet pilote sur la parentalité après la rupture par la tenue de séances d'information aux palais de justice de Montréal, Québec et Granby

Afin d'offrir un service adapté aux réalités que vivent les parents d'aujourd'hui lorsqu'ils se séparent, le Ministère a poursuivi le projet pilote sur la parentalité après la rupture, dont la première séance devant les parents a eu lieu en décembre 2009. Le projet pilote vise à vérifier la faisabilité d'une transformation de la séance d'information de groupe sur la médiation familiale offerte actuellement, en une séance sur la parentalité après la rupture. Il vise aussi à vérifier la possibilité de l'offrir partout en province grâce à la visioconférence, à en vérifier la faisabilité et à évaluer la satisfaction des parents, tant à l'égard du contenu de la séance que du moyen technologique employé.

Le projet pilote propose des séances d'information gratuites qui sont offertes à partir du palais de justice de Montréal par deux médiateurs, l'un du domaine juridique et l'autre du domaine psychosocial. Ces séances sont retransmises par visioconférence aux palais de justice de Québec et de Granby. À Montréal et Québec, la séance est présentée deux fois par mois, tandis qu'à Granby, elle est présentée une fois par mois. La séance dure environ 2 heures 30 minutes et comporte :

1. un volet sur les aspects psychosociaux, d'une durée de 1 heure 30 minutes (choc psychologique de la rupture, besoins et réactions des enfants et nécessité de maintenir une certaine communication);
2. un volet sur la médiation familiale de 30 minutes comportant des renseignements juridiques;
3. une période de questions.

À ce jour, l'appréciation générale des participants est très positive.

OBJECTIF 1.1.2 : Concourir à l'adaptation d'une justice attentive aux particularités de clientèles, tels les aînés, les autochtones, les jeunes, les personnes démunies et les victimes d'actes criminels

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010-2011
Nombre et nature des initiatives soutenues par le Ministère	<p>4 INITIATIVES :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participation aux travaux du comité interministériel pour l'harmonisation des activités éducatives destinées au réseau scolaire 2. Projet d'intervention multidisciplinaire pour les contrevenants souffrant de troubles mentaux 3. Élaboration d'un programme judiciaire de traitement des toxicomanes 4. Projet pilote d'identification et de suivi adapté des situations de violence conjugale en médiation familiale

En 2010-2011, le comité interministériel pour l'harmonisation des activités éducatives destinées au réseau scolaire s'est réuni à deux reprises. Son mandat est de favoriser, chez les jeunes, une meilleure compréhension du système de justice, d'une part, en favorisant l'harmonisation entre les documents et programmes de différentes provenances et, d'autre part, en facilitant l'accès des écoles à ces documents.

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi son engagement au projet pilote de Programme d'accompagnement justice-santé mentale (PAJ-SM) à la cour municipale de la Ville de Montréal. Le PAJ-SM a démarré en mai 2008. Il s'agit d'un programme à caractère social, un type de tribunal en santé mentale comme il en existe au Canada et aux États-Unis, mais adapté à la situation québécoise. En effet, il insiste davantage sur les aspects d'accompagnement des personnes et d'adaptabilité du tribunal et du système de justice, et il délaisse l'aspect de tribunal spécialisé. Il vise les adultes présentant des problèmes de santé mentale et qui font face à des accusations mineures, portées en cour municipale de la Ville de Montréal. Les objectifs du PAJ-SM sont d'améliorer leur traitement judiciaire de manière à réduire à long terme la criminalisation et la récidive, à mieux protéger le public et à mieux réintégrer les accusés souffrant de problèmes de santé mentale.

Dans le cadre de ce projet pilote d'une durée prévue de trois ans, un comité de suivi et d'évaluation a été mis sur pied en 2008. Le Ministère participe à ce comité avec différents partenaires du système de justice, de la sécurité publique, des réseaux de la santé et des services sociaux et du milieu communautaire. Bien qu'il ne contribue pas financièrement au projet, le Ministère appuie celui-ci en contribuant au secrétariat des réunions du comité. En 2010-2011, les travaux du comité ont porté plus particulièrement sur l'élaboration d'un rapport contenant notamment des recommandations sur les suites du projet pilote et la pérennité du PAJ-SM.

Pour sa part, le comité sur l'élaboration du programme judiciaire de traitement des toxicomanes, créé en 2009, a tenu deux rencontres au cours de l'année financière 2010-2011. Le programme a pour but d'établir des solutions de rechange à l'emprisonnement, de réduire la récidive des personnes qui souffrent de toxicomanie et de favoriser leur réinsertion sociale.

En 2010-2011, le comité a créé deux sous-comités. Le premier a pour mandat d'établir le programme judiciaire de traitement des toxicomanes au palais de justice de Montréal et applicable à la Chambre criminelle de la Cour du Québec du district judiciaire de Montréal. Le second vise à définir un programme judiciaire de traitement des toxicomanes pour l'ensemble du Québec, conformément à l'article 720 (2) du Code criminel.

Au cours du même exercice, le Ministère a également subventionné un projet pilote visant une meilleure identification et un suivi adapté des situations de violence conjugale dans le cadre de la médiation familiale. En mars 2010, une convention de subvention a été signée avec l'Association de médiation familiale du Québec (AMFQ) et les trois partenaires associés au projet : le Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale (COAMF), le Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale et À cœur d'homme - Réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence. La signature de cette convention de subvention a permis de mettre de l'avant les trois volets du projet en 2010-2011.

Dans un premier temps, le projet consiste à offrir aux médiateurs une formation de six heures qui leur permettra d'acquérir des habiletés et des connaissances sur la violence conjugale. On y traite entre autres de l'utilisation d'outils d'évaluation des stratégies du couple. Si de la violence conjugale est dépistée, les différentes options du médiateur seront expliquées. Cette formation est offerte gratuitement. En 2010-2011, 8 séances de formation auprès d'environ 170 médiateurs ont été données à Montréal, Québec, Boucherville, Sherbrooke et Laval.

Dans un deuxième temps, un service de consultation au moyen d'une ligne sans frais a été mis en place en 2010-2011. Ce service s'adresse aux médiateurs qui éprouvent des difficultés à dépister la violence conjugale ou à déterminer l'intervention la plus appropriée. Il leur permet d'obtenir le soutien d'un intervenant spécialisé ou d'un médiateur aguerri.

Finalement, l'évaluation du projet pilote est amorcée afin de déterminer si la formation a permis d'assurer une intervention plus appropriée et plus sécuritaire pour les personnes vivant une situation de violence conjugale.

En 2010-2011, plus de 65 000 \$ ont été consacrés à la réalisation des différents volets du projet.

AXE 1.2 : Simplification et adaptation de procédures judiciaires

La population croit que les coûts des litiges, la longueur des délais et la complexité de la procédure limitent l'accès à la justice. Deux projets majeurs ont été retenus pour agir sur ces freins à l'accessibilité, soit la réforme du Code de procédure civile et la mise en place d'un programme de service d'aide à la révision des pensions alimentaires (SARPA).

C'est à titre de responsable de l'administration de la justice que le Ministère conçoit, rédige et propose les projets de réforme en matière de justice, dont celui de la révision du Code de procédure civile. Ce code fixe l'ensemble des règles pour toutes les causes devant les tribunaux civils du Québec : la Cour d'appel, la Cour supérieure, la Cour du Québec et sa Division des petites créances. Dans son *Plan stratégique 2010-2015*, le Ministère entend proposer un nouveau Code de procédure civile qui vise entre autres à améliorer l'accessibilité et la célérité de la justice civile.

Par ailleurs, des changements dans la vie des familles engendrent la nécessité de réviser régulièrement les ordonnances alimentaires pour enfants. C'est le cas notamment du changement de garde ou de modifications dans les revenus des parents. Or, le processus actuel pour modifier une ordonnance implique obligatoirement des procédures judiciaires et des coûts. Il est souhaité de favoriser l'accessibilité à la justice auprès des parents qui souhaitent modifier leur ordonnance de garde ou de pension alimentaire, en leur permettant de faire cette démarche d'une façon simplifiée et à moindres coûts que ceux qu'ils supportent présentement.

OBJECTIF 1.2.1 : Mettre en place des mesures qui simplifient les procédures judiciaires

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un projet de réforme du Code de procédure civile	Proposition d'un projet de réforme du Code de procédure civile élaborée

La révision de la procédure civile qu'a entreprise le Ministère vise entre autres à assurer l'accessibilité, la qualité et la célérité de la justice civile; l'application juste, simple, proportionnée et économique de la procédure; l'exercice des droits des parties dans un esprit de coopération et d'équilibre ainsi que dans le respect des personnes qui apportent leur concours à la justice. L'atteinte de ces objectifs passe par l'implantation d'une justice civile plus rapide, plus efficace, moins coûteuse en temps, en énergie et en argent, tant pour le justiciable que pour le système de justice lui-même.

Plus particulièrement, les travaux de révision devraient permettre notamment : de revoir les principes directeurs du Code de procédure civile; d'encadrer la procédure applicable aux modes privés de prévention et de règlement des différends et d'encourager le recours à ces modes amiables; de revoir la compétence des tribunaux, le rôle des divers acteurs, officiers de justice, avocats, notaires et huissiers; d'évaluer et de revoir les procédures introductives d'instance; de revoir certaines règles particulières, dont celles en matière familiale; de revoir les voies procédurales particulières, dont celles touchant les petites créances et le recours collectif; de même que de renouveler les règles d'exécution des jugements.

C'est dans cette perspective que le Ministère a élaboré un projet de réforme du Code de procédure civile en 2010-2011. Ce projet prend également en compte les commentaires recueillis lors de diverses consultations.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
D'ici le 31 mars 2012, élaboration du programme de service d'aide à la révision des pensions alimentaires	Programme en cours d'élaboration

Le processus pour modifier une ordonnance de pension alimentaire est rigide, un jugement étant entre autres requis pour permettre à Revenu Québec d'apporter une modification au montant. De plus, les coûts associés à cette démarche sont généralement élevés. À cet égard, une enquête multiservice réalisée par Léger-Marketing en 2007 révélait que les coûts moyens liés à une demande de révision avec avocat de pratique privée qui sont assumés par le répondant lui-même sont de 4 189 \$ pour une révision contestée, et de 2 194 \$ pour une révision non contestée. Dans l'ensemble, le coût moyen de ce type de demande est de 2 578 \$, que la révision soit contestée ou non. En outre, les coûts et l'obligation de recourir aux tribunaux génèrent de nombreuses plaintes de la part des citoyens.

Afin de simplifier le processus de révision des jugements, d'en réduire les coûts et, conséquemment, d'améliorer l'accessibilité à la justice, le Ministère souhaite mettre en place un service d'aide à la révision des pensions alimentaires pour enfant (SARPA). Ce service comprendrait deux mesures : l'une pour favoriser le rajustement des pensions alimentaires pour enfants en faisant en sorte de déjudiciariser une partie du processus de révision; l'autre pour faciliter l'obtention d'une entente par le greffier spécial portant sur la garde, les droits d'accès et la pension alimentaire. Le SARPA agirait dans les cas de divorce, de séparation, de nullité de mariage ou d'union civile, de dissolution de l'union civile et de cessation de vie commune entre les conjoints de fait.

En 2010-2011, le Ministère a poursuivi ses travaux en vue de mettre en place un service d'aide à la révision des pensions alimentaires pour enfant (SARPA). Ces derniers ont porté notamment sur l'élaboration de différents scénarios de service, l'établissement de la volumétrie associée aux différents scénarios de service envisagés et l'ébauche d'un projet de loi.

AXE 1.3 : Information aux citoyens

Un rapprochement avec les citoyens constitue un moyen indéniable pour améliorer l'accès à la justice. Dans cette perspective, l'amélioration de l'information au public à l'égard des règles qui régissent la vie en société et du fonctionnement du système de justice représente un élément de base pour consolider le lien de confiance entre les citoyens et le système de justice. Dans son *Plan stratégique 2010-2015*, le Ministère s'engage dans la réalisation de différents projets favorisant une justice plus proche des citoyens.

Ainsi, afin d'augmenter l'accessibilité au système de justice et à l'information juridique, le Ministère a entrepris, avec les principaux acteurs du monde juridique, un projet pilote visant la création de centres de justice de proximité. L'objectif de ces centres est de mettre à la disposition des citoyens un guichet unique où seront offerts des services d'information, de soutien et d'orientation en complémentarité avec les ressources juridiques existantes.

Une autre bonne façon de rapprocher la justice du citoyen est la tenue des *Rendez-vous avec la justice*. Résultat de fructueuses collaborations avec de nombreux partenaires publics ou privés, ces rendez-vous offrent une multitude d'activités aux citoyens partout au Québec afin de contribuer à démystifier le système judiciaire et à le rendre plus accessible à la population.

Le Ministère compte également effectuer une révision des textes réglementaires publiés sur le site Internet des Publications du Québec pour ne retenir que ceux qui constituent des règlements au sens de la Loi sur les règlements et pour améliorer leur qualité, leur clarté et leur cohérence avec les lois. Cette révision terminée, les textes seront publiés sur le site Internet des Publications du Québec et auront une valeur officielle, ce qui assurera une meilleure accessibilité et une plus grande intelligibilité des règlements.

Enfin, le Ministère procédera à une refonte majeure de son site Internet. En effet, la vétusté de la plateforme technologique limite les possibilités de développement du site en regard des nouvelles technologies du Web et ne permet pas l'accroissement de l'offre de service électronique pour mieux joindre les citoyens.

OBJECTIF 1.3.1 : Offrir aux citoyens des services d'information, de consultation et d'orientation adaptés

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
Mise en place de centres de justice de proximité dans le cadre d'un projet pilote	Inauguration de 2 des 3 centres de justice de proximité prévus dans le projet pilote

En avril 2009, les principaux acteurs du monde juridique et communautaire étaient invités à s'associer à un projet pilote de trois ans visant la création de trois centres de justice de proximité dans trois régions différentes du Québec. Ces centres ont pour but d'offrir aux citoyens des services d'information et d'orientation en matières juridique et communautaire, en partenariat avec des intervenants de ces domaines. L'objectif est de créer trois organismes à but non lucratif qui seront des entités distinctes reflétant les différences régionales, tout en respectant une mission commune.

Une équipe a donc été mise en place au Ministère pour coordonner les travaux d'implantation de ces centres. De plus, un comité national formé des partenaires actifs à l'échelle provinciale a été constitué pour donner les grandes orientations du projet pilote. Le comité s'est ainsi entendu sur la mission, la vision, les valeurs et les objectifs des centres ainsi que sur le panier de services.

En parallèle, trois équipes régionales, composées de partenaires locaux, ont été constituées pour veiller à la création des trois centres. En 2010-2011, le comité national s'est réuni à quatre reprises. Sur le terrain, le Centre de justice de proximité de Rimouski a été inauguré le 23 septembre 2010, tandis que le Centre de justice de proximité de Québec l'a été le 14 décembre 2010.

Le Ministère, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec et la Société québécoise d'information juridique constituent les quatre partenaires financiers du projet. D'autres partenaires feront des contributions sous forme de services.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
Nombre et nature des activités tenues dans le cadre des différentes éditions des <i>Rendez-vous avec la justice</i>	Plus de 100 activités tenues (simulations de procès et de séances de médiation, conférences, séances d'information, kiosques d'information, visites guidées, ateliers interactifs, vidéos, etc.)

Les *Rendez-vous avec la justice 2010* se sont principalement tenus du 10 au 13 mai dans 16 régions administratives du Québec (Abitibi-Témiscamingue, Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Centre-du-Québec, Estrie, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Côte-Nord, Mauricie, Montérégie, Outaouais, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Laurentides, Montréal, Lanaudière et Laval), principalement dans les palais de justice, mais également dans des écoles et des résidences pour personnes âgées.

Ces activités ont été rendues possibles grâce à de nombreuses collaborations, entre autres, avec la magistrature, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec, le Curateur public du Québec et le Conseil des aînés. Rappelons que les objectifs poursuivis par la tenue des *Rendez-vous avec la justice 2010* sont :

- de soutenir la crédibilité du système judiciaire;
- d'améliorer la perception de la population à l'égard de la justice;
- de déterminer des moyens efficaces et efficients d'améliorer la connaissance de la population à l'égard du système judiciaire;
- de favoriser la concertation des acteurs judiciaires dans l'établissement de priorités dans les messages à promouvoir à l'égard de l'administration de la justice.

Une programmation spécialement destinée aux jeunes du primaire (6^e année) a été élaborée avec la collaboration d'Éducaloi. Elle renferme une trousse comprenant un scénario pour la tenue d'une médiation et d'un procès simulés, un guide de l'enseignant (visant à préparer les jeunes pour une participation à l'activité de médiation) et un document portant sur les carrières reliées au domaine de la justice. De plus, une vidéo a été produite avec la collaboration d'Éducaloi pour expliquer le rôle des acteurs judiciaires dans le cadre d'un procès. Elle a été diffusée dans tous les palais de justice. Plus de 70 écoles, principalement d'enseignement primaire (6^e année), ont participé aux activités.

Les activités pour les aînés ont pris la forme de conférences. Une liste de sujets a été préparée en collaboration avec différents partenaires, dont le Conseil des aînés. Des liens ont été établis avec les tables régionales des aînés de chaque région, et des conférences ont été données par des représentants du Barreau du Québec, de la Chambre des notaires du Québec, du Curateur public du Québec, de l'Autorité des marchés financiers et d'autres partenaires, ainsi que par du personnel des Services judiciaires.

Le grand public a pu assister, par l'entremise de visioconférences à Montréal et à Québec, à des séances d'information qui portaient sur la préparation d'une cause aux petites créances ainsi que sur la parentalité après la rupture. De plus, cette clientèle a pu bénéficier de conseils juridiques gratuits offerts par des membres du Barreau du Québec.

Ainsi, plus d'une centaine d'activités ont été tenues autour du thème *La justice au service du citoyen*, notamment : 40 procès simulés, 34 séances de médiation simulées, 18 conférences pour les personnes âgées, 4 séances d'information pour le grand public, 12 autres activités pour les jeunes, des kiosques d'information, des visites guidées, des conférences sur les métiers de la justice et des vidéos en continu. Ces activités ont permis au Ministère de mieux faire connaître les rouages du système judiciaire.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
D'ici le 31 mars 2012, révision et mise à jour des textes réglementaires	En tout, 1 389 textes réglementaires révisés et rendus officiels sur le site des Publications du Québec, soit environ 65 % du corpus

L'article 17 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec (L.R.Q., chapitre R-2.2.0.0.2) précise que, dans les 24 mois suivant le 1^{er} janvier 2010, le ministre procède à la révision de l'ensemble des règlements. À compter du 1^{er} janvier 2012, les règlements publiés sur le site des Publications du Québec auront valeur officielle.

La révision de ces textes réglementaires consiste notamment à appliquer l'harmonisation avec les concepts du Code civil du Québec; à éliminer les textes abrogés, périmés ou remplacés; à apporter les modifications découlant d'avis d'indexation des tarifs; et à assurer la concordance des textes anglais avec les textes français. Cet exercice de révision (la dernière refonte datant de 1981) rend accessibles des textes officiels et à jour aux citoyens et à la communauté juridique et, par l'élimination de plus de 250 textes périmés ou abrogés implicitement, en facilite la consultation.

Plus de 2 500 textes réglementaires sont à réviser. Au 31 mars 2011, l'analyse de plus de la moitié de ces textes a permis de rendre officiels 1 389 textes réglementaires sur le site des Publications du Québec, soit environ 65 % du corpus.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
D'ici le 31 mars 2012, réalisation de la refonte du site Internet du Ministère	Refonte en cours

Après plus de huit années d'existence, le site Internet doit subir une restructuration de son architecture de l'information ainsi qu'une révision de ses contenus pour les rendre plus conformes aux besoins et attentes des citoyens. Une mise à jour technologique majeure doit aussi s'opérer en comparaison avec l'offre actuellement disponible sur le Web et pour permettre l'ajout de fonctionnalités interactives en ligne.

En 2010-2011, le Ministère a entrepris des études pour bien planifier la refonte complète de son site Internet. À terme, le dossier d'affaires précisera tous les éléments du projet permettant une prise de décision éclairée, notamment au regard des risques, des coûts et des échéanciers.

ORIENTATION 2

Assurer un rôle actif dans l'évolution de la justice et dans la défense des droits et de l'intérêt public

La justice doit s'adapter aux changements de notre société et aux nouveaux équilibres qu'ils impliquent. C'est en s'adaptant et en évoluant que la justice reste proche des citoyens et conserve leur confiance. À cet égard, le Ministère doit assurer un rôle actif dans l'évolution de la justice et dans la défense des droits et de l'intérêt public.

Pour ce faire, le Ministère doit comprendre et mieux anticiper les grands changements de notre temps afin d'alimenter la réflexion continue en matière de justice et de son accessibilité. Les situations nouvelles l'obligent également à rechercher des solutions juridiques concrètes et innovatrices ainsi qu'à tracer des balises conformes à l'intérêt public et aux valeurs que nous nous sommes données comme collectivité. Sa contribution à la mise en œuvre de politiques publiques est une autre façon de faire évoluer la justice.

AXE 2.1 : Prise en compte des enjeux sociétaux et des besoins des clientèles ciblées

Plusieurs actions du Ministère contribuent à alimenter la réflexion menant à l'élaboration d'orientations en matière de justice et de droit. Ainsi, le Ministère participe à divers forums et, au besoin, met en place des groupes de travail portant sur de nouvelles réalités sociales et économiques soulevant des enjeux en matière de justice, tels que la violence conjugale, l'itinérance, la justice en milieu autochtone et l'adoption, ou encore, sur de nouvelles approches de justice comme les programmes d'accompagnement et la justice réparatrice. Ces réflexions donnent souvent lieu à des mesures concrètes, telles que des projets de loi ou des projets pilotes, et servent fréquemment de toile de fond à des positions gouvernementales en devenir.

Par ailleurs, le Ministère est au cœur de l'action gouvernementale; il est de tous les dossiers majeurs de l'État. Son expertise en matière de droit et de justice est en effet incontournable dans un État de droit. Il participe ainsi de façon active à la réalisation de plusieurs politiques gouvernementales qui font évoluer le Québec dans divers domaines d'activité, au bénéfice des citoyens d'aujourd'hui et des prochaines générations.

OBJECTIF 2.1.1 : Contribuer à la réflexion sur les enjeux de justice liés aux nouvelles réalités sociales et économiques

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010-2011
Nombre et nature des réflexions	4 RÉFLEXIONS PORTANT SUR : 1. l'organisation de la justice en milieu municipal 2. l'adoption coutumière 3. la justice réparatrice au Québec 4. le bracelet électronique

En 2010-2011, une réflexion a été menée sur la place des cours municipales dans la vision d'une justice de proximité. Cette analyse a porté notamment sur la situation des cours municipales dans la structure des tribunaux québécois de première instance. Elle a conduit à l'élaboration d'une proposition ministérielle sur l'organisation des cours municipales.

Le groupe de travail sur l'adoption coutumière a poursuivi ses travaux en 2010-2011. Il vise à analyser l'adoption coutumière au sein des collectivités autochtones du Québec et à proposer les conditions, les effets et les moyens pouvant être mis en place dans l'éventualité d'une reconnaissance des pratiques de l'adoption coutumière dans ces milieux. Ainsi, deux comités de consultation, l'un représentant les Premières Nations et l'autre, les Inuits, ont été mis en place en 2008 afin de documenter les pratiques de l'adoption coutumière. Par la suite, les résultats de cet exercice serviront aux travaux du groupe de travail.

Le Ministère participe aux travaux du groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur la justice réparatrice. Depuis 1995, le Code criminel permet la mise sur pied de programmes de mesures de rechange pour les adultes et délègue les modalités d'application aux provinces. À ce jour, mis à part pour le milieu autochtone, le Québec n'a pas encore autorisé de tels programmes, mais le Ministère poursuit sa réflexion. Par ailleurs, le *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015* prévoit que le Ministère présidera un chantier afin d'explorer les modes alternatifs de résolution de conflits, comme la médiation, et de recommander des pistes pour mettre en place de tels services.

Enfin, le Ministère a présidé un groupe de travail formé de représentants du ministère de la Sécurité publique et du Directeur des poursuites criminelles et pénales. Ce groupe de travail est chargé d'établir une politique à l'égard du recours au bracelet électronique dans le cadre de la justice pénale, ce qui inclut d'évaluer l'opportunité d'un tel recours. Une rencontre a eu lieu en 2010-2011. Il en est ressorti que d'autres technologies de surveillance méritaient d'être considérées, notamment la reconnaissance veineuse. Il a été décidé d'effectuer des analyses sur ces technologies et de bien établir les modifications légales entraînées par le recours éventuel à ces technologies.

OBJECTIF 2.1.2 : Contribuer à la mise en œuvre de politiques gouvernementales

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
D'ici le 30 juin 2011, dépôt du plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie	Élaboration du plan d'action gouvernemental en voie d'être complétée

L'action principale préconisée dans le cadre de la mise en œuvre de la *Politique québécoise de lutte contre l'homophobie*, rendue publique en décembre 2009, consiste en l'élaboration et en la publication d'un plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie. À cette fin, un comité interministériel a été mis sur pied afin d'assurer la mise en œuvre et le suivi de la politique. Ce comité est formé des sous-ministres de la Condition féminine; de l'Éducation, du Loisir et du Sport; de l'Emploi et de la Solidarité sociale; de la Famille et des Aînés; de l'Immigration et des Communautés culturelles; de la Justice; de la Santé et des Services sociaux; de la Sécurité publique; et du Travail. Ce comité a mandaté un groupe de travail composé d'un représentant de chacun des ministères, chargé de recommander des actions concrètes qui favorisent l'atteinte des objectifs de la politique. Le ministre de la Justice étant responsable de la lutte contre l'homophobie, le Ministère a pour responsabilités de coordonner les travaux auprès des ministères et organismes visés et de s'assurer de leur bon déroulement.

Plusieurs rencontres du groupe de travail ont eu lieu au cours de l'année financière 2010-2011. Elles ont permis d'élaborer un plan d'action gouvernemental concerté qui s'inspire notamment des recommandations produites dans le cadre du rapport intitulé *De l'égalité juridique à l'égalité sociale – vers une stratégie nationale de lutte contre l'homophobie* de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). Le plan doit également tenir compte, lorsque la situation le permet, des réalités et besoins différenciés en fonction des diverses populations de minorités sexuelles: personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres (LGBT).

Toujours au cours de l'année 2010-2011, des consultations auprès de certains groupes communautaires de LGBT ont également eu lieu et les résultats obtenus ont servi à enrichir le projet de plan. Ces consultations se sont déroulées en deux temps. D'abord, elles visaient à recueillir de nouvelles préoccupations présentes depuis le rapport de la CDPJ de mars 2007. Dans un deuxième temps, elles permettaient aux organismes ciblés de connaître les grands axes du projet de plan d'action et de transmettre leurs commentaires et recommandations à cet effet. Ces consultations ont permis de valider le fait que les actions proposées dans le projet de plan étaient aptes à répondre à un bon nombre de préoccupations et de besoins des minorités sexuelles.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
Respect des échéances de réalisation des actions spécialement confiées au Ministère dans le cadre de la mise en œuvre de politiques gouvernementales	Travaux effectués sur les actions sous sa responsabilité

En 2010-2011, le Ministère était partie prenante de cinq plans gouvernementaux portant sur différents problèmes sociaux, soit la maltraitance des aînés, la violence conjugale, l'itinérance, l'agression sexuelle et les gangs de rue.

Dans le cas du *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2010-2015*, le Ministère a amorcé la mise en œuvre de quatre des cinq actions dont il a la responsabilité. Ainsi, il a entrepris des travaux pour rendre disponible de l'information sur les droits, services et recours offerts aux personnes âgées en situation de maltraitance dans le réseau de la justice. Il contribue également à améliorer la connaissance de la portée et des limites du secret professionnel dans les cas où la vie ou l'intégrité d'une personne âgée est menacée.

Le Ministère est également engagé dans la mise en œuvre du *Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013*. Il participe au projet pilote de « procureur désigné » et de « percepteur désigné », où toutes les mesures efficaces peuvent être déployées pour éviter l'incarcération, en cas de non-paiement d'amendes de la part des personnes itinérantes. Ce projet, débuté en 2009 à la cour municipale de la Ville de Montréal, vise à réduire au minimum les mesures d'emprisonnement des personnes itinérantes aux prises avec plusieurs constats d'infraction, et à chercher des solutions mieux adaptées à leur situation particulière. Le Ministère agit comme membre du Comité accompagnement justice-itinérance, lequel assure périodiquement le suivi de ce projet pilote. Un déploiement du projet dans les cours municipales des autres villes du Québec où persiste un problème d'itinérance sera examiné à la lumière des résultats obtenus dans le cadre du projet pilote.

Pour sa part, le *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale* a été prolongé jusqu'à la publication d'un nouveau plan d'action, prévu pour 2012. Au cours de l'exercice 2010-2011, le Ministère a continué de partager la responsabilité de la coordination de l'action gouvernementale en matière de violence conjugale avec le Secrétariat à la condition féminine. Il a également coprésidé le Comité des sous-ministres en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle ainsi que le Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle. Ce dernier est chargé d'assurer le suivi de la mise en œuvre de la politique et des engagements gouvernementaux. La majorité des mesures sous la responsabilité du Ministère ont été réalisées à ce jour, tandis que certaines sont en voie d'être accomplies. Le Ministère a poursuivi ses travaux afin de mettre en place le programme INFOVAC-Plus dans tous les districts judiciaires.

Le Ministère est aussi imputable de quatorze actions du *Plan d'action gouvernemental en matière d'agression sexuelle 2008-2013*, pour lequel dix ministères sont contributeurs. Le Ministère partage la responsabilité de la coordination de l'action gouvernementale en matière d'agression sexuelle avec le Secrétariat à la condition féminine. À ce titre, il copréside le Comité des sous-ministres en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle et le Comité interministériel de coordination en matière de violence conjugale, familiale et sexuelle, lequel est chargé d'assurer le suivi de la mise en œuvre du plan d'action.

En 2010-2011, le Ministère a travaillé à l'ensemble des actions sous sa responsabilité. Il a coordonné, avec le Secrétariat à la condition féminine, deux campagnes de sensibilisation en matière d'agression sexuelle. La première qui a débuté en 2010 visait à sensibiliser la population aux conséquences néfastes qu'une agression sexuelle a dans la vie des victimes et à l'importance pour ces dernières d'aller chercher de l'aide.

La deuxième s'est déroulée du 25 mars 2011 au 24 avril 2011 et portait sur la dénonciation. En plus d'inciter les victimes à dénoncer à la police, cette campagne permet de faire une relance médiatique pour donner plus de visibilité à la ligne téléphonique d'orientation. Cette ligne confidentielle, gratuite et bilingue est destinée aux personnes victimes d'agression sexuelle, à leurs proches et aux intervenants, et ce, partout au Québec, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le Ministère a également poursuivi le financement des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Pour l'exercice 2010-2011, le Ministère a versé 11 133 890 \$.

Enfin, le *Plan d'intervention québécois sur les gangs de rue 2007-2010* a été prolongé pour la période 2010-2014. En 2010-2011, le Ministère était responsable d'une action de ce plan, soit d'améliorer la protection et le soutien des victimes, des témoins et de leurs proches lors de procédures impliquant des membres de gang de rue. À cette fin, il fait effectuer une étude sur les victimes de gang de rue.

AXE 2.2 : Cohérence des actions

Le Ministère mise sur des mécanismes d'échange avec des acteurs privilégiés du système judiciaire, en particulier la magistrature, les avocats et les notaires, afin d'alimenter sa réflexion sur les grands enjeux liés au droit, à la justice et à son administration. Ces forums constituent des lieux privilégiés d'échange. Ils permettent de profiter de la contribution de leurs membres afin de relever rapidement les problèmes liés notamment à l'accès à la justice, mais surtout de trouver des solutions souples, rapides et adaptées aux situations particulières auxquelles font face les justiciables.

Le Ministère poursuivra également la réalisation et l'implantation d'un système intégré d'information de justice en matières criminelle et pénale, civile et jeunesse, de concert avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales ainsi que le Centre de services partagés du Québec. À terme, ce projet permettra en tout temps l'échange électronique d'informations fiables entre les acteurs de l'administration de la justice sur l'ensemble du territoire québécois. Cette accessibilité accrue des informations devrait rendre les actions plus cohérentes et contribuer ainsi à accroître la sécurité du public et l'efficacité de l'administration de la justice au Québec.

OBJECTIF 2.2.1
Favoriser la disponibilité et le partage d'informations entre les acteurs de l'administration de la justice

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
Nombre de rencontres d'échange effectuées avec les acteurs du système judiciaire sur les enjeux liés à la justice et à son administration	3 rencontres avec la table Justice-Québec

La table Justice-Québec est présidée par le ministre de la Justice et composée du juge en chef de la Cour d'appel et des juges en chef et juges en chef associés de la Cour supérieure et de la Cour du Québec, du bâtonnier et du directeur général du Barreau du Québec, du président et du vice-président de la Chambre des notaires du Québec, ainsi que du sous-ministre de la Justice. Elle constitue un lieu privilégié d'échanges qui permet de profiter de la contribution des membres afin de déceler rapidement les problèmes liés notamment à l'accès à la justice, mais surtout de trouver des solutions souples, rapides et adaptées aux situations particulières auxquelles font face les justiciables.

La table a donc pour mandat d'alimenter la réflexion du ministère de la Justice sur les grands enjeux liés au droit et à la justice, et de participer à l'élaboration de solutions qui pourraient être mises de l'avant. En 2010-2011, les membres de la table se sont réunis à trois reprises. Ces rencontres ont en majeure partie été consacrées au projet de réforme de la procédure civile.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
<p>Niveau d'avancement de l'implantation du système intégré d'information de justice en matières criminelle et pénale, civile et jeunesse</p> <ul style="list-style-type: none"> • D'ici le 31 mars 2013, implantation du système destiné au soutien des tribunaux et du Directeur des poursuites criminelles et pénales dans la région de l'Outaouais, et début du déploiement progressif dans les autres régions administratives • D'ici le 31 mars 2014, dépôt du dossier de présentation stratégique pour la deuxième étape du projet, y compris le volet civil 	<p>Des travaux relatifs à la conception détaillée et à la programmation sont en cours</p> <p>Réflexion amorcée</p>

Le système intégré d'information de justice (SIJ) permettra, en tout temps, la production et l'échange électronique d'information entre tous les acteurs de l'administration de la justice, en matières criminelle et pénale, civile et jeunesse. La réalisation du SIJ permettra aux intervenants concernés, dans le cadre de leurs fonctions ou de l'exercice de leur droit d'accès respectif, d'obtenir les informations pertinentes et complètes sur l'ensemble du territoire québécois. Cette accessibilité accrue aux informations devrait rendre les actions plus cohérentes et contribuer ainsi à accroître la sécurité du public, à administrer la justice à moindres coûts et à augmenter l'efficacité de l'administration de la justice au Québec. Pour ce faire, dans le cadre de la première étape, le projet de SIJ remplacera 18 systèmes désuets existants qui sont essentiels à la réalisation des missions du ministère de la Justice, du Directeur des poursuites criminelles et pénales et du ministère de la Sécurité publique.

En 2010-2011, des travaux relatifs à l'architecture détaillée des systèmes ont été réalisés. À la suite d'un appel d'offres publié en juillet 2010, les travaux de réalisation de l'étape 1 du volet criminel et pénal ont pu reprendre. Ainsi, au 31 mars 2011, les travaux de la phase de réalisation, soit la conception détaillée et la programmation, sont en cours.

Toujours en 2010-2011, le Ministère a amorcé sa réflexion visant à produire le dossier de présentation stratégique pour la deuxième étape qui concerne notamment le volet civil. Ce dossier constitue la première étape de planification d'un grand projet, tel que stipulé à la *Politique-cadre sur la gouvernance des grands projets d'infrastructure publique*.

ORIENTATION 3

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

Le Ministère fait face à des réalités à la fois sociales, économiques, administratives et organisationnelles. Ces réalités ont des effets importants sur sa capacité d'assurer les services lui permettant d'assumer sa mission fondamentale et de faciliter l'accessibilité à la justice pour le citoyen. Dans ce contexte, la gestion des ressources humaines constitue un élément stratégique de taille sur lequel le Ministère entend porter une attention particulière.

La croissance et la diversification de la demande de services judiciaires et juridiques, la marge financière réduite, les objectifs de resserrement des dépenses et les départs à la retraite des employés sont autant de facteurs qui obligent le Ministère à réviser son offre et ses modes de prestation des services au cours des prochaines années. Cette révision lui permettra de répondre adéquatement aux besoins et attentes manifestés par les justiciables, les divers ministères clients et les partenaires.

Des solutions novatrices seront nécessaires pour offrir le bon service, à la bonne clientèle, et ce, au moindre coût. En outre, le contexte, où la performance, la rapidité et l'efficacité sont devenues des valeurs dominantes, incite le Ministère à revoir ses façons de faire.

Enfin, dans le cadre de l'application de la *Politique de financement des services publics*, le Ministère procédera à un examen en profondeur de ses pratiques tarifaires afin d'assurer aux citoyens la qualité nécessaire de services, mais aussi leur accessibilité et leur pérennité.

AXE 3.1 : Disponibilité de l'expertise

Les ressources humaines constituent la principale force du Ministère puisqu'à ce jour, celui-ci a pu compter sur un personnel compétent et dévoué réparti sur l'ensemble du territoire du Québec. Elles conditionnent directement sa performance organisationnelle et, par le fait même, sa capacité à réaliser sa mission et à améliorer l'accessibilité à la justice.

Le défi majeur des prochaines années consistera à disposer, de façon continue, d'un personnel compétent, mobilisé et performant pour assumer les responsabilités qui reviennent au Ministère et pour maintenir la qualité de ses services. Pour ce faire, le Ministère se dotera d'un plan directeur des ressources humaines axé principalement sur la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, le maintien et le développement de l'expertise, la mobilisation et la santé des personnes.

Par ailleurs, pour être plus performant dans une organisation fortement décentralisée de plus de 3 000 personnes, le Ministère devra favoriser, au cours des prochaines années, une plus grande interdépendance entre les personnes, les systèmes d'information et les unités administratives. Dans cette perspective, le Ministère compte miser sur l'amélioration de ses outils de communication interne pour soutenir le renforcement du sentiment d'appartenance du personnel et pour susciter son adhésion à des objectifs communs concernant notamment la prestation des services aux citoyens.

OBJECTIF 3.1.1**Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant sur l'ensemble du territoire du Québec et favoriser un climat de travail valorisant et de qualité**

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un plan directeur des ressources humaines	Plan directeur des ressources humaines en cours d'élaboration

En 2010-2011, le Ministère a amorcé les travaux d'élaboration d'un plan directeur des ressources humaines axé principalement sur la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, le maintien et le développement de l'expertise, la mobilisation et la santé des personnes. À terme, ce plan précisera les orientations ministérielles en matière de gestion des ressources humaines à privilégier afin de disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant pour assumer les responsabilités qui reviennent au Ministère, pour maintenir la qualité de ses services et pour contribuer à améliorer l'accessibilité à la justice. Il permettra également une plus grande intégration et cohérence des actions posées en matière de gestion des ressources humaines au Ministère. Cela permettra notamment de développer une capacité accrue d'attraction et de rétention d'employés qualifiés et de favoriser l'instauration d'un environnement de travail stimulant et de qualité.

Au 31 mars 2011, les travaux réalisés ont porté sur l'analyse de l'environnement. Ils ont notamment permis de déterminer les pratiques et les standards émergents en matière de gestion des ressources humaines ainsi que les besoins en cette matière au sein du Ministère. Ils ont également permis de préciser les principaux défis et enjeux pour le Ministère en matière de gestion des ressources humaines pour les prochaines années.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
Outils de communication interne améliorés et taux de satisfaction des utilisateurs	Travaux de refonte du site intranet en cours

Le Ministère entend effectuer une refonte de son site intranet au cours des prochaines années. Ce dernier constitue le canal de communication privilégié pour joindre les employés partout sur le territoire québécois. Il permet aussi d'offrir aux employés un espace de travail où sont disponibles différents outils utiles à la réalisation de leurs tâches. Il renferme également des rubriques permettant notamment d'automatiser certaines pratiques de gestion administrative et de soutenir la gestion des ressources humaines.

En 2010-2011, des travaux de consultation ont été réalisés afin de connaître les besoins des utilisateurs internes dans leurs situations de travail professionnelles. L'objectif poursuivi est de faire de l'intranet ministériel un véritable projet de système d'information qui favorisera une utilisation des ressources plus efficace et une amélioration de la qualité des services aux citoyens.

AXE 3.2

Révision de l'offre et des modes de prestation des services

Dans son *Plan stratégique 2010-2015*, le Ministère compte amorcer une réflexion en profondeur sur l'offre de service de certains points de service. Concrètement, le Ministère se dotera d'un plan d'action visant à optimiser et à consolider les services judiciaires qu'il offre dans certains points de service, tout en se préoccupant de l'intérêt de la clientèle et des citoyens, sans compromettre la bonne administration de la justice.

Dans sa double mission de juriconsulte et de Procureur général de l'État, le Ministère doit soutenir les besoins juridiques des ministères et l'activité législative du gouvernement dans un contexte d'augmentation de la demande de services juridiques, de complexité grandissante sur le plan juridique de l'activité étatique et de rareté des ressources. Ces situations posent un défi majeur d'organisation des services juridiques afin d'optimiser les ressources juridiques disponibles. Pour relever ce défi, le Ministère modernisera ses façons de faire et son organisation du travail, touchant tant la prestation des services juridiques gouvernementaux que les activités de soutien liées à cette prestation.

Le Ministère poursuivra également l'implantation de services découlant de la mise en place du Centre administratif et judiciaire (CAJ). Ce centre vise à regrouper des services de première ligne destinés aux citoyens, aux intervenants judiciaires et au personnel des palais de justice. À terme, la mise en place du Centre administratif et judiciaire permettra de faciliter l'accès à la justice et d'améliorer la qualité des services offerts et la réalisation des activités de nature administrative et judiciaire.

L'utilisation judicieuse des technologies de l'information et des communications (TIC) représente également une des voies que le Ministère entend privilégier pour proposer de nouveaux produits à forte valeur ajoutée pour les clientèles, et pour optimiser les processus internes et la prestation globale des services aux citoyens. Ainsi, au cours des prochaines années, le Ministère poursuivra le développement de produits électroniques, dans le respect des caractéristiques particulières de certaines clientèles et de la notion de libre choix d'utilisation des modes de prestation des services. Il compte également élaborer des orientations, des principes directeurs et une planification d'ensemble sur lesquels s'appuiera ce développement des produits électroniques. Enfin, il compte se doter d'une architecture d'entreprise afin de préciser la façon d'utiliser le plein potentiel des TIC, pour assurer une prestation de services de qualité aux citoyens et pour améliorer la performance du Ministère.

De plus, le Ministère prendra des mesures concrètes afin d'améliorer son efficacité administrative. Ainsi, il compte se doter d'un plan d'optimisation des activités liées à l'administration des ressources humaines, financières, budgétaires, matérielles et immobilières disponibles au sein du Ministère, afin de répondre aux exigences impératives de pertinence, d'efficacité et d'efficacité. À terme, la mise en œuvre de ce plan aura des retombées non seulement en gains d'efficacité, mais aussi sur la capacité du Ministère à mieux servir les citoyens.

Dans le cadre de la *Politique de financement des services publics*, le Ministère, à l'instar de tous les organismes publics qui offrent des biens et des services publics aux citoyens, est invité à adopter de meilleures pratiques tarifaires. À cette fin, le Ministère procédera à un examen en profondeur de ses pratiques tarifaires afin de les rendre à la fois efficaces et conformes à l'intérêt de tous, tout en se préoccupant du principe de l'accès à la justice.

OBJECTIF 3.2.1 : Adapter l'offre de service judiciaire et juridique aux besoins évolutifs de la population et de l'État

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
Révision de l'offre dans certains points de service	Révision en cours

En janvier 2010, un groupe de travail a reçu le mandat d'explorer les pistes d'action favorisant une utilisation plus efficiente des ressources, notamment des palais de justice. L'un des volets du mandat consistait à réévaluer l'offre de service de justice et son déploiement.

Tout en tenant compte des recommandations du Vérificateur général et du contexte gouvernemental, le groupe de travail s'est attaché à intégrer les principes, voire les impératifs de l'accessibilité à la justice pour tous les citoyens de la régionalisation des services et de la nécessité de contribuer à une organisation plus performante, en fonction notamment de l'environnement économique dans lequel l'administration est appelée à évoluer. Les pistes d'action qu'il était appelé à dégager devaient demeurer réalistes et, notamment, ne pas exiger de modifications législatives. Elles devaient également être réalisables à court et moyen terme.

Le groupe de travail a élaboré ses diagnostics en respectant un ensemble d'indicateurs portant sur l'utilisation des ressources pour le soutien de l'appareil judiciaire. Il a déposé son analyse en octobre 2010.

Le Ministère a entrepris de compléter l'examen de ce document. Toutefois, aucun point de service ou palais de justice ne sera fermé. En effet, la disponibilité de services de justice sur l'ensemble du territoire est un élément essentiel favorisant l'accessibilité à la justice.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
Mise en place d'une organisation administrative modernisée des services juridiques gouvernementaux	6 projets prévus réalisés

Le Ministère effectue présentement une réforme majeure des services juridiques gouvernementaux qu'il assure auprès des ministères. Cette réforme vise à maintenir un haut niveau de qualité des services fournis à l'ensemble des ministères, dans un contexte marqué par l'augmentation de la demande des services juridiques, par la complexité accrue des questions d'ordre juridique auxquelles doit faire face le gouvernement, par la nécessité d'un travail de plus en plus intégré des prestataires des services, par une perte d'expertise causée par les départs à la retraite et par la rareté des ressources.

Pour mener à bien la réforme, le Ministère s'est doté d'un plan d'affaires comportant vingt projets répartis sur un peu plus de trois ans et s'échelonnant de novembre 2009 à mars 2013. Au 31 mars 2011, six projets, dont les cinq projets amorcés en 2009-2010, ont été complétés conformément aux délais prévus. D'autres projets ont également été amorcés.

Une des réalisations marquantes du Ministère dans son projet de réforme est l'implantation d'un système de tenue de temps de ses juristes qui assurent la prestation des services aux ministères. Ce système permettra de colliger des informations de gestion nécessaires à une meilleure reddition de comptes auprès des ministères clients et à une éventuelle facturation des services rendus. De même, des analyses ont été réalisées afin de mettre au point des façons de faire et des moyens technologiques permettant de rendre plus performante l'organisation du travail. Enfin, des travaux visant l'élaboration d'une nouvelle offre de service correspondant davantage à la capacité organisationnelle sont en cours.

OBJECTIF 3.2.2 : Améliorer la prestation et l'accessibilité des services

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
Nombre et nature de services découlant de la mise en place du Centre administratif et judiciaire	2 SERVICES : <ol style="list-style-type: none"> 1. Projet pilote concernant le service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances 2. Service d'orientation vers les centres de justice de proximité

En 2010-2011, le Centre administratif et judiciaire (CAJ) a mis en place un projet pilote de service d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes aux petites créances. Il s'agit d'un service complémentaire au formulaire interactif de demande aux petites créances mis en ligne sur le site Internet du Ministère en septembre 2010. Il vise principalement à accompagner le citoyen dans sa démarche, notamment en lui permettant de vérifier la qualité de la demande effectuée à l'aide du formulaire et en lui suggérant des modifications appropriées. Ce service permet de remplir plus facilement la demande et d'éviter de commettre des erreurs qui obligerait le greffier de la Cour du Québec à rejeter la demande ou à remplir à nouveau le formulaire. Depuis le début du projet pilote en septembre 2010 et jusqu'au 31 mars 2011, 1 240 entrevues ont été réalisées auprès des citoyens désirant déposer une demande aux petites créances à l'aide du formulaire de demande interactif.

Le CAJ a aussi mis en place un service d'orientation vers les centres de justice de proximité (CJP) de Rimouski et de Québec. Ainsi, les préposés aux renseignements du Ministère invitent les citoyens de ces deux villes à avoir recours aux services du CJP si ceux-ci ont des besoins correspondant aux services offerts par les CJP. De plus, le personnel des CJP a reçu une formation lui permettant d'utiliser les outils d'information dont disposent les préposés aux renseignements du Ministère. Ce service vise à favoriser l'accessibilité, mais aussi à optimiser les activités d'information et d'accompagnement que le Ministère offre aux citoyens.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
Nombre et nature de produits découlant de la stratégie de prestation électronique des services	Stratégie en cours d'élaboration

L'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de prestation électronique de services sont une des avenues privilégiées par le Ministère afin de tirer le meilleur parti des technologies de l'information et favoriser une plus grande accessibilité des services qu'il offre aux citoyens.

Les travaux réalisés en 2010-2011 ont permis d'entreprendre une réflexion concernant les orientations qui encadreront le développement de la prestation électronique des services destinés aux citoyens au cours des prochaines années. De plus, des analyses ont été amorcées en vue de déterminer les opportunités d'adaptation technologique de la prestation de services ainsi que les projets prioritaires en la matière.

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
Mise en œuvre du plan d'alignement stratégique des projets en fonction des cibles de l'architecture d'entreprise ministérielle	Architecture d'entreprise en cours d'élaboration

Dans un contexte de vieillissement de ses infrastructures, où les solutions informatiques ont été construites par générations successives, le Ministère souhaite se doter d'un plan directeur de développement des technologies de l'information et des communications (TIC) et le mettre en œuvre.

L'architecture d'entreprise permet d'établir une vision globale et claire du développement des TIC ainsi qu'un plan intégré entre les services offerts, les processus d'affaires, les applications et les TIC. Elle aide à orienter le développement des TIC dans une optique d'optimisation des liens entre les besoins organisationnels et l'intégration structurée et cohérente des TIC, comme souhaité dans les orientations gouvernementales en matière de gestion des ressources informationnelles. À terme, elle permet de déterminer les solutions technologiques les plus efficaces et les plus efficaces pour appuyer les activités du Ministère.

En 2010-2011, les travaux effectués ont permis d'élaborer la vision d'ensemble couvrant plusieurs dimensions, dont les affaires (processus, services, etc.), l'information (données, sources d'information, etc.), les applications (comme les systèmes), les technologies (comme les serveurs) et la sécurité (sécurité de l'information, protection des renseignements personnels, etc.).

OBJECTIF 3.2.3 : Mettre en place des mesures en vue d'assurer une plus grande cohésion et efficacité des activités de soutien administratif

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
Nombre et nature des mesures mises en œuvre	Démarche approuvée par les autorités ministérielles

En 2010-2011, les autorités du Ministère ont approuvé une démarche en vue de se doter d'un plan d'optimisation des activités liées à l'administration des ressources humaines, financières, budgétaires, matérielles et immobilières disponibles au sein du Ministère, afin de répondre aux exigences impératives de pertinence, d'efficacité et d'efficience. Cette démarche permettra une réflexion en profondeur sur la façon de partager les responsabilités et de réaliser les activités de soutien administratif afin d'optimiser l'utilisation des ressources qui y sont affectées. Le plan qui en découlera précisera des mesures concrètes visant à améliorer l'efficience administrative du Ministère.

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

INDICATEUR	RÉSULTAT 2010 2011
Recensement des services publics tarifés ou pouvant l'être d'ici le 31 mars 2012	Travaux amorcés

Plusieurs étapes seront nécessaires afin de rendre les pratiques tarifaires du Ministère plus efficaces et conformes à l'intérêt de tous, comme il est souhaité dans la *Politique de financement des services publics*. Une première étape consiste à recenser les services offerts par le Ministère et qui sont tarifés ou qui pourraient l'être. En 2010-2011, des travaux ont été menés à cet égard.

Toujours en 2010-2011, des réflexions ont également été entreprises afin d'établir les coûts réels des services rendus par le Ministère.

LES RÉSULTATS 2010-2011 AU REGARD DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Le 1^{er} janvier 2011, le Ministère a rendu publique sa nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* (DSC). Elle contient les objectifs généraux poursuivis, notamment en matière de communication avec les citoyens. Elle comprend également des objectifs précis en ce qui concerne certains délais de traitement des demandes et le processus de traitement des plaintes.

La clientèle du Ministère est diverse et multiple. Dans le contexte de la *Déclaration de services aux citoyens*, la clientèle visée est principalement celle qui :

- désire, elle-même ou par l'entremise de son représentant, connaître, faire reconnaître et appliquer ses droits devant les tribunaux judiciaires;
- est appelée à titre de témoin ou de juré;
- fait l'objet d'une demande de désignation à titre de célébrant pour un mariage ou une union civile;
- désire consulter un des registres publics du Ministère ou demander l'inscription de droits, de déclarations ou d'avis;
- souhaite devenir commissaire à l'assermentation;
- souhaite obtenir des clés et des certificats pour utiliser certains services électroniques gouvernementaux;
- a reçu un constat d'infraction pénale ou doit payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal;
- a été victime d'un acte criminel, est un proche d'une victime d'acte criminel ou a été témoin d'un acte criminel.

Les services considérés dans la DSC sont les services téléphoniques relativement aux infractions et amendes, aux services de justice ainsi qu'aux registres et à la certification. Le traitement des plaintes, les services des registres et de la certification offerts au comptoir et certains services offerts directement aux citoyens dans les palais de justice font aussi l'objet des engagements du Ministère dans sa DSC.

La DSC est disponible sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : www.justice.gouv.qc.ca. Les résultats présentés ci-dessous font état du degré d'atteinte des engagements précis qui ont été mesurés pour la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2011.

Engagements généraux

Le ministère de la Justice place les services aux citoyens au cœur de ses priorités et met tout en œuvre pour leur assurer une prestation de services de qualité. Pour ce faire, il s'engage à :

- mettre au service des citoyens du personnel compétent, respectueux et courtois;
- employer un langage simple, clair et concis dans ses communications verbales et écrites;
- fournir de l'information fiable;
- traiter les demandes avec impartialité.

Ces engagements s'appliquent à tous les services où des employés du Ministère sont en contact direct avec les citoyens, à l'exception de l'engagement envers les communications écrites.

Pour ces engagements généraux, aucune évaluation particulière n'a été effectuée en 2010-2011. Par contre, comme nous le verrons dans les lignes qui suivent, le Ministère consacre des efforts importants pour s'assurer du respect des engagements généraux.

Le Ministère s'engage également à assurer la protection des renseignements personnels des citoyens qui traitent avec lui, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. À cette fin, il met de l'avant diverses activités (pour plus d'information à ce sujet, voir la section *Les exigences législatives et gouvernementales* à la page 55).

Engagements particuliers

LES ENGAGEMENTS EN MATIÈRE D'INFRACTIONS ET AMENDES

Le Ministère, par ses activités en matière d'infractions et amendes, réalise :

- l'administration des rapports et constats d'infraction pénale donnant lieu à des poursuites;
- l'exécution des jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à l'amende.

Le Ministère peut, dans certains cas, prendre des ententes de paiement avec les citoyens qui ont reçu un constat d'infraction ou un avis de jugement. Il répond également aux questions des citoyens. À cette fin, il offre des services téléphoniques.

Le développement et le maintien des compétences requises constituent un enjeu crucial pour assurer des services téléphoniques de qualité aux citoyens en matière d'infractions et amendes. Ainsi, les préposés aux renseignements reçoivent une formation au moment de leur embauche. Cette formation porte notamment sur l'ensemble des aspects de l'application des lois, des règlements et des normes en vigueur. De plus, afin de parfaire leurs connaissances, un maillage de quelques semaines est effectué avec un préposé plus expérimenté pour consolider les connaissances et les habiletés relationnelles qu'ils ont acquises.

Une fois la formation à l'embauche terminée, les préposés ont accès à des formations particulières pour les soutenir dans leurs fonctions quotidiennes. Un programme d'écoute téléphonique permet également d'évaluer la maîtrise de leurs compétences et de les parfaire au besoin. Enfin, la tenue de rencontres périodiques avec le personnel de première ligne permet d'assurer le maintien à jour de leurs connaissances et de les informer de tout élément d'intérêt concernant les demandes de la clientèle.

D'autres réalisations témoignent des efforts que déploie le Ministère pour favoriser l'amélioration de la qualité des services aux citoyens, notamment :

- la mise en place d'outils d'aide à la tâche pour soutenir quotidiennement le personnel de première ligne dans ses fonctions et assurer une prestation de services de qualité aux citoyens;
- l'ajout de capsules d'information pendant l'attente en ligne permettant de diffuser de l'information utile et pertinente aux citoyens qui désirent obtenir des renseignements en matière d'infractions et amendes;
- l'amélioration de plusieurs correspondances écrites afin d'en faciliter la compréhension pour les citoyens.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT Du 1 ^{er} janvier au 31 mars 2011
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	80 %	89,3 %

Au cours des trois premiers mois suivant l'entrée en vigueur de la DSC, l'engagement de répondre à plus de 80 % des appels téléphoniques en matière d'infractions et amendes dans un délai de deux minutes a été dépassé. Il en est de même pour les résultats obtenus pour l'entièreté de l'année 2010-2011 (pour de plus amples renseignements à cet égard, voir la page 97).

LES ENGAGEMENTS CONCERNANT LES SERVICES DE JUSTICE

Le Ministère a mis sur pied le centre de communication avec la clientèle (CCC). Celui-ci répond à la fois aux demandes de renseignements formulées à l'adresse informations@justice.gouv.qc.ca et à celles adressées par téléphone. Les citoyens peuvent, par l'intermédiaire d'un numéro sans frais, formuler leurs demandes de renseignements concernant notamment les petites créances, la médiation familiale, le mariage et l'union civile, le dépôt volontaire et les services financiers.

Pour relever les défis que pose l'amélioration continue de la qualité des services rendus par les préposés du CCC, le Ministère mise sur le développement de leurs compétences. Ainsi, dès leur embauche, les préposés du CCC ont droit à une formation leur permettant d'acquérir les connaissances requises, notamment dans le domaine juridique, pour donner suite aux demandes de renseignements généraux. Par la suite, les préposés reçoivent des formations personnalisées leur permettant de maintenir un niveau élevé de compétence.

De plus, un programme d'assurance qualité permet d'assurer la conformité des procédures de traitement des demandes de renseignements et le respect des normes de qualité. Ce programme comprend l'enregistrement et l'écoute des entretiens téléphoniques, à des fins d'assurance qualité, et ce, en prenant soin d'avoir avisé les personnes concernées. Enfin, des rencontres périodiques permettent aux préposés de rafraîchir leurs connaissances et d'être informés des situations qui méritent des rajustements, afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT Du 25 février au 31 mars 2011 ¹
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	80 %	78,7 %

1. Des ajustements ont été nécessaires aux systèmes informatiques pour présenter le résultat conformément à l'engagement pris.

Du 25 février au 31 mars 2011, le CCC a répondu à 29 759 demandes de renseignements téléphoniques sur différents sujets, tels que les petites créances, le mariage et l'union civile ainsi que le dépôt volontaire. Le 17 février 2011, le CCC a célébré son cinquième anniversaire. Depuis sa création, le personnel a répondu à plus de 1 278 000 appels.

Par ailleurs, dans sa DSC, le Ministère prend des engagements particuliers concernant plusieurs services dans les palais de justice, soit:

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

Le tableau suivant présente les résultats obtenus à cet égard pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2011.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT Du 1 ^{er} janvier au 31 mars 2011
Transmettre à la personne retenue à titre de juré les informations nécessaires sur son rôle et les mesures prises pour assurer le respect de ses droits	% des jurés ayant reçu de l'information	100 %	100 %
Émettre, chaque semaine, les paiements d'indemnités et d'allocations aux personnes agissant à titre de jurés en vertu de la réglementation en vigueur	% des paiements d'indemnités et d'allocations émis dans le délai d'une semaine	100 %	100 %
Offrir, à la personne qui dépose une demande aux petites créances, une entrevue avec un greffier pour qu'elle obtienne de l'aide concernant la rédaction de cette demande, dans un délai maximal de 15 jours ouvrables suivant le moment de la demande d'assistance	% des entrevues offertes dans le délai	100 %	98,3 %
Réaliser une entrevue téléphonique et transmettre une trousse d'information à la personne faisant l'objet d'une demande de désignation à titre de célébrant ad hoc pour un mariage ou une union civile, afin de l'informer de ses devoirs et obligations dans le cadre de cette célébration	% des candidats célébrants ad hoc joints en entrevue téléphonique et ayant reçu une trousse d'information	100 %	100 %
Traiter une demande écrite pour obtenir une copie d'un document accessible dans un dossier du tribunal, dans un délai maximal de 30 jours ouvrables	% des demandes traitées dans un délai maximal de 30 jours ouvrables	100 %	99,9 %

La plupart des engagements particuliers pris en matière de services de justice ont été atteints au cours des trois premiers mois suivant l'entrée en vigueur de la DSC. Ainsi, le Ministère s'est assuré que les jurés sont bien informés sur leur rôle et leurs droits. Toutes les personnes retenues à titre de jurés ont reçu systématiquement cette information. Il en est de même du versement des indemnités aux personnes agissant à titre de jurés; il a été fait systématiquement à l'intérieur d'un délai d'une semaine.

L'engagement d'offrir, dans le délai de 15 jours, une entrevue en personne avec un greffier, à un citoyen qui dépose une demande aux petites créances a été respecté à plus de 98 %. Il est à noter qu'en 2010-2011, un projet pilote est en cours pour la réalisation d'entrevues téléphoniques avec un greffier. Pour une information plus détaillée en ce qui concerne ce projet pilote, voir l'objectif 3.2.2 du *Plan stratégique 2010-2015*, à la page 33.

Par ailleurs, les citoyens ayant fait l'objet d'une demande de désignation à titre de célébrants ad hoc pour un mariage ou une union civile ont tous bénéficié d'une entrevue téléphonique et ont reçu une trousse d'information portant sur leurs devoirs et obligations dans le cadre de la célébration. Cette entrevue téléphonique permet en outre de valider certaines informations apparaissant sur le formulaire de demande de désignation, dont celles sur le respect du caractère solennel de la cérémonie envisagée.

Enfin, en ce qui concerne l'obtention d'une copie d'un document accessible dans un dossier du tribunal, après encaissement des frais exigibles, pour ainsi dire toutes les copies de document demandées ont été expédiées, mises à la disposition des personnes désirant venir en prendre possession, dans les 30 jours ouvrables.

LES ENGAGEMENTS CONCERNANT LES REGISTRES ET LA CERTIFICATION

Le Ministère a mis sur pied des services téléphoniques de renseignements à la population concernant notamment l'inscription aux registres ou leur consultation. Ces services portent sur le registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), le registre des lobbyistes, le registre des commissaires à l'assermentation, le registre des lettres patentes foncières et les services de certification des échanges électroniques.

Plusieurs actions contribuent à maintenir et à améliorer la qualité des services téléphoniques en matière de registre et de certification. Dès leur embauche, les préposés aux renseignements suivent une formation portant sur le développement du savoir-faire (compétences juridiques et techniques) et du savoir-être (règles de courtoisie et traitement de l'appel). Par la suite, un jumelage est effectué pendant quelques semaines avec un préposé plus expérimenté pour parfaire leur formation.

L'écoute téléphonique est également une pratique courante pour mesurer la qualité du service de renseignement livré au regard des engagements généraux, notamment en ce qui concerne la courtoisie, le langage utilisé, l'exactitude et la pertinence des réponses fournies. Enfin, des rencontres périodiques sont réalisées avec le personnel de première ligne pour mettre à jour ses connaissances, l'informer des changements technologiques qui seront apportés en matière de registre ou de certification et de l'application de nouvelles mesures législatives.

Le Ministère a mené un sondage sur la satisfaction de la clientèle au regard des services rendus par le RDPRM. Ce sondage a été réalisé en 2010-2011 à partir de l'Outil québécois de mesure. Cet instrument permet d'évaluer, de façon complète, les services offerts en se basant sur une expérience précise de prestation de services, vécue récemment par les citoyens. Ce sondage a évalué dix dimensions, soit : l'accessibilité, la simplicité des démarches, la clarté du langage, le respect, l'empathie, l'empressement, la fiabilité, la justice, la confidentialité et l'apparence. Le sondage ciblait trois clientèles : celle ayant rejoint le service par téléphone ou au comptoir; celle qui utilise régulièrement le service Web et celle qui utilise le RDPRM à l'occasion.

Les résultats démontrent que :

- 90,7 % des répondants ont une satisfaction globale élevée du RDPRM;
- 91,0 % des répondants font confiance au RDPRM pour publier rapidement les droits;
- 79,2 % sont d'avis que le RDPRM figure parmi les meilleurs services gouvernementaux;
- près de 90 % des répondants perçoivent le RDPRM comme une organisation intègre.

Le Ministère poursuivra ses efforts en vue d'améliorer la qualité de service du RDPRM à l'égard de la clarté du langage et de la simplicité des démarches qui affichent des taux de satisfaction respectifs de 82,1 % et de 84,3 %.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT Du 1 ^{er} janvier au 31 mars 2011
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	80 %	95,2 %

En matière de registres et de certification, l'engagement de répondre à 80 % des appels téléphoniques dans un délai inférieur ou égal à deux minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu, a été dépassé de 15,2 % au cours de la période considérée.

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

- le registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), qui permet de savoir si certains biens (véhicules routiers, biens d'entreprise, etc.) ont été donnés en garantie ou s'ils sont affectés d'une dette;
- le registre des commissaires à l'assermentation, qui permet de connaître le nom des personnes aptes à faire prêter serment;
- le registre des lobbyistes, qui permet de déclarer l'objet des activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires de charges publiques du Québec. En consultant ce registre, on peut savoir qui cherche à influencer les décideurs, dans quel domaine, au bénéfice de qui et dans quel but;
- le registre des lettres patentes foncières (registre public contenant des actes officiels utilisés pour la concession des terres du domaine de l'État), qui accorde principalement des droits pour exploiter les ressources naturelles des terres publiques;
- la certification des échanges électroniques, qui permet d'assurer la sécurité des échanges électroniques avec le gouvernement, ses ministères et ses organismes.

Le tableau suivant présente les résultats obtenus à cet égard pour la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2011.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT Du 1 ^{er} janvier au 31 mars 2011
Publier des droits après la présentation de la réquisition d'inscription, dans un délai d'une journée ouvrable, dans 90 % des cas	% d'inscriptions de publication des droits dans le délai d'une journée ouvrable	90 %	98,5 %
Inscrire des déclarations et avis après leur réception, dans un délai de 2 jours ouvrables, dans 90 % des cas	% de déclarations et d'avis inscrits dans le délai de 2 jours ouvrables	90 %	96,8 %
Délivrer une première commission après la réception de la demande dans un délai de 3 jours ouvrables	% d'émissions d'une première commission dans un délai de 3 jours	100 %	100 %
Délivrer des copies certifiées dans un délai de 10 jours ouvrables	% de copies certifiées délivrées dans un délai de 10 jours ouvrables	100 %	100 %
Délivrer des certificats de signature dans un délai de 2 jours ouvrables	% des certificats de signature délivrés dans un délai de 2 jours ouvrables	100 %	100 %
Révoquer des certificats de signature dans un délai d'une journée ouvrable	% des certificats de signature révoqués dans un délai d'une journée ouvrable	100 %	100 %

Les résultats obtenus, au regard des engagements particuliers pris en matière de registres et de certification, ont tous été atteints pour la période considérée.

LES ENGAGEMENTS ENVERS LES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

Le Ministère favorise la promotion des droits que reconnaît la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels et il veille à la mise en place de services d'aide aux victimes d'actes criminels. Le Ministère a pris, à cet égard, des engagements envers eux dans sa déclaration de services. Le tableau suivant présente les résultats de ces engagements particuliers.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT Du 1 ^{er} janvier au 31 mars 2011
Vous faire connaître, dans les meilleurs délais, à partir des informations transmises par le Directeur des poursuites criminelles et pénales, le nom et les coordonnées de la personne chargée de votre dossier devant le tribunal	% de demandes qui ont obtenu une réponse favorable	100 %	ND ¹
Vous permettre, lors des audiences, d'avoir accès à une salle réservée où vous pourrez attendre le moment de témoigner	% des victimes d'actes criminels qui ont eu accès à une salle réservée avant de témoigner	100 %	100 %
Prendre les mesures pour faciliter le témoignage des enfants, lorsque les circonstances le requièrent et lorsque le tribunal y consent	% des enfants qui ont pu témoigner hors de la présence de leur présumé agresseur lorsque les circonstances le requéraient ou lorsque le juge y consentait	100 %	100 %
Vous informer, pendant toute la durée de la procédure : <ul style="list-style-type: none"> • des décisions vous concernant • des conditions imposées par la cour et de toute modification de celles-ci, dès la remise en liberté de votre présumé agresseur • des différents services d'aide 	% des informations transmises	100 %	ND ¹

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT Du 1 ^{er} janvier au 31 mars 2011
<p>Vous transmettre, pendant toute la durée de la procédure :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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, suivant la comparution de l'accusé toutes les informations utiles sur le processus judiciaire, de même que sur vos droits et recours 	% des informations transmises	100 %	ND ¹
Vous fournir, dans votre région, des services d'assistance et d'accompagnement à la cour	% des régions offrant des services d'assistance et d'accompagnement à la cour	100 %	ND ¹

1. Ces services sont offerts dans tous les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Cependant, le système actuel ne permet pas l'établissement d'un pourcentage précis à l'égard de ces engagements. Le BAVAC effectuera des travaux au cours de la prochaine année afin d'être en mesure de fournir l'information requise pour la reddition de comptes 2011-2012.

Au cours de la période considérée, le Ministère a respecté son engagement de mettre à la disposition des victimes d'actes criminels des espaces fermés qui leur sont réservés afin d'attendre le moment de témoigner. Le personnel des palais de justice a également veillé à ce que des aménagements physiques ou des solutions technologiques soient disponibles en permanence afin de permettre le témoignage des enfants hors de la présence de leur présumé agresseur.

Le Ministère a également réalisé ses engagements à l'égard des informations à transmettre aux victimes. Il offre aussi des services d'assistance et d'accompagnement à la cour dans toutes les régions administratives du Québec, par l'entremise du réseau des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Les CAVAC offrent gratuitement des services professionnels confidentiels d'intervention et d'accompagnement à toute personne victime d'un acte criminel, à ses proches et aux témoins.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Préoccupées par l'amélioration constante des services offerts à la population, les autorités du Ministère sont sensibles et attentives aux commentaires qui leur sont formulés par les citoyens.

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

Si certains objectifs de service prévus dans la déclaration ne sont pas respectés, les citoyens doivent d'abord faire part de leur insatisfaction au responsable du service concerné ou à son supérieur. Si la réponse obtenue ne les satisfait pas, les citoyens ont la possibilité de formuler une plainte au Bureau des plaintes. Ce sont ces dernières qui sont prises en considération dans les résultats présentés dans le tableau suivant.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT Du 1 ^{er} janvier au 31 mars 2011
À la réception d'une plainte par le Bureau des plaintes, le Ministère s'engage à y répondre dans un délai de 30 jours ouvrables	% des plaintes qui ont obtenu une réponse dans les 30 jours ouvrables	100 %	100 %

Au cours de la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2011, le Bureau des plaintes du Ministère a reçu 18 plaintes.

Dans tous les cas, le Ministère a respecté son engagement de traiter les plaintes avec diligence, conformément à sa *Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens*.

L'UTILISATION DES RESSOURCES

Cette section fournit des renseignements sur les ressources humaines et budgétaires nécessaires à l'accomplissement de la mission et des orientations stratégiques du Ministère en 2010-2011. Elle présente d'abord une vue d'ensemble du personnel du Ministère et de l'environnement de travail dans lequel il évolue. Elle présente ensuite les renseignements concernant les ressources budgétaires, soit les dépenses et les revenus du Ministère ainsi que les résultats des fonds spéciaux.

Les ressources humaines

LE PERSONNEL DU MINISTÈRE

LES PERSONNES EN POSTE

Pour mener à bien sa mission et offrir des services de qualité aux citoyens, le Ministère s'appuie particulièrement sur ses ressources humaines. Au 31 mars 2011, le Ministère disposait d'un effectif total autorisé de 2 614 équivalents temps complet, soit 3 328 personnes dont 1 930 formaient l'effectif régulier et 1 398 l'effectif occasionnel. Le Ministère, présent sur l'ensemble du territoire québécois, voit 36,9 % de son effectif régulier et occasionnel travailler à l'extérieur des régions administratives de la Capitale-Nationale et de Montréal.

Nombre d'employés réguliers et occasionnels en place au 31 mars 2011¹ (en nombre de personnes)

DIRECTION	NOMBRE DE PERSONNES EN PLACE AU 31 MARS 2011			
	RÉGULIERS	OCCASIONNELS	TOTAL	
	Nombre	Nombre	Nombre	%
Bureau du sous-ministre	82	12	94	2,8
Direction générale des services à l'organisation:				
• Services à l'organisation	200	38	238	7,2
• Bureau des infractions et amendes	133	57	190	5,7
Direction générale des affaires juridiques et législatives	360	92	452	13,6
Direction générale des services de justice et des registres:				
• Services de justice	1 040	1 178	2 218	66,6
• Fonds des registres	115	21	136	4,1
TOTAL	1 930	1 398	3 328	100,0

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

Dans l'ensemble, 66,6 % de l'effectif du Ministère assure l'administration et le soutien nécessaires au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires. Cette portion de l'effectif assure aussi la prestation de services publics, liés notamment au mariage et à l'union civile, aux petites créances et à la séparation ou au divorce, offerts dans la cinquantaine de palais de justice et de points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec. Un peu plus de 10 % de l'effectif concrétise les rôles de conseiller juridique, d'avocat plaideur et de notaire du gouvernement qui sont confiés au Ministère.

Moins de 10 % de l'effectif coordonne et soutient l'action du Ministère en ce qui a trait à l'allocation, à l'utilisation ainsi qu'au développement des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles, dans le respect des politiques et des pratiques de gestion ministérielles et gouvernementales. Quant à l'effectif du Bureau du sous-ministre, qui compte pour moins de 3 % de l'effectif total du Ministère, rappelons qu'il assume les fonctions liées à l'élaboration d'orientations et de politiques en matière de justice, à la promotion des droits reconnus par la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels, aux communications et à la vérification interne. Il englobe également l'effectif affecté au soutien du Bureau du juge en chef de la Cour du Québec.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

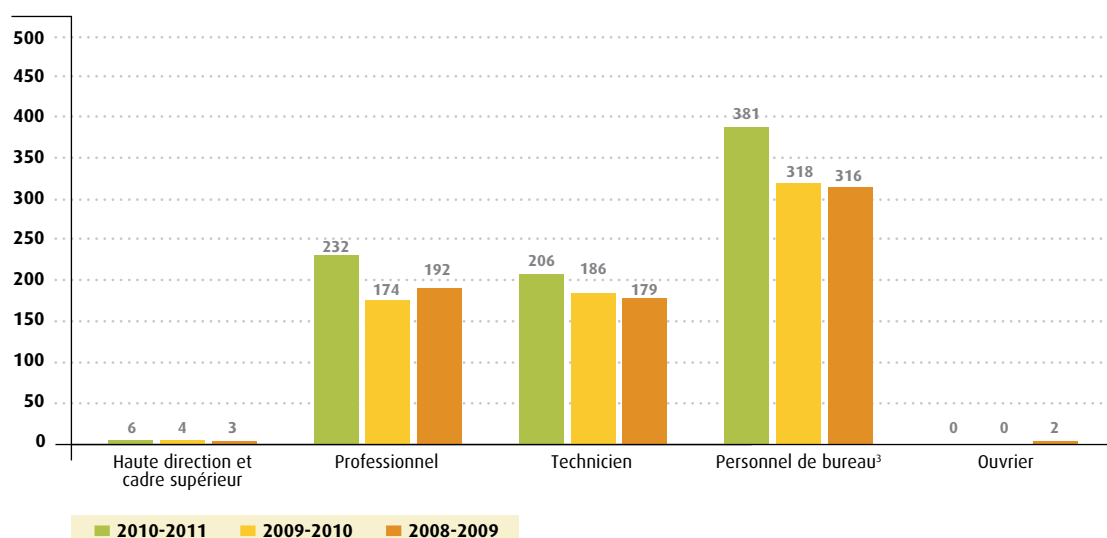
Au cours des prochaines années, le ministère de la Justice, à l'instar des autres employeurs québécois, devra relever de nombreux défis en matière de gestion de main-d'œuvre. Plusieurs phénomènes contribuent à la mutation du marché de l'emploi, notamment le nombre important de départs à la retraite, l'intégration des jeunes et de la main-d'œuvre immigrante sur le marché de l'emploi ainsi que la vive concurrence des employeurs afin d'attirer et de retenir les compétences.

Pour relever ces défis, le Ministère met en place diverses stratégies visant à lui assurer le maintien et le transfert de l'expertise et des connaissances. Dès 2007, le Ministère a entrepris une démarche visant à assurer le transfert des connaissances pour les emplois ayant été jugés comme vulnérables. Ces actions sont particulièrement importantes puisqu'au Ministère, le rythme de départs à la retraite sera plus élevé dans les prochaines années qu'il ne l'a été auparavant. En effet, en 2010-2011, 180 employés ont pris leur retraite par rapport à une moyenne d'environ 155 employés pour les trois dernières années. De plus, selon les prévisions, environ 180 employés seront admissibles à une retraite sans pénalité pour 2011-2012 et pour 2012-2013.

Dans ce contexte, au cours des prochaines années, le Ministère entend poursuivre ses efforts en matière de transfert d'expertise, notamment en mettant au point de nouveaux outils visant le transfert d'expertise. Dans cette optique, une démarche ministérielle a été élaborée afin de mettre à jour les prévisions de mouvements de la main-d'œuvre et de répertorier les emplois jugés comme vulnérables. Au terme de cette démarche, le Ministère sera en mesure de déterminer les meilleures stratégies à mettre sur pied afin de s'assurer d'avoir, en nombre suffisant et au moment opportun, l'expertise nécessaire à la réalisation de sa mission.

Afin d'atténuer l'impact des départs à la retraite, le Ministère mise sur l'intégration de jeunes au sein de l'effectif; les moins de 35 ans représentent, en 2010-2011, 16,9 % de l'effectif régulier du Ministère. Le recrutement et la rétention des jeunes nécessitent la mise en place de stratégies de recrutement différentes. Compte tenu de la vigueur actuelle du marché de l'emploi, le Ministère devra déployer davantage d'efforts afin d'attirer les jeunes et de rendre attrayants les emplois offerts. À cet effet, les mesures de conciliation travail/famille ainsi que les nombreux défis offerts par le Ministère constituent des atouts à faire valoir auprès des jeunes.

Les personnes de moins de 35 ans par catégories d'emploi¹ au 31 mars 2011 par rapport au 31 mars 2010 et 2009²



1. Les nombres inscrits représentent le nombre total de personnes âgées de moins de 35 ans et occupant des emplois réguliers et occasionnels dans la catégorie d'emploi.

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

3. Afin d'uniformiser la présentation des données du rapport, nous avons utilisé le terme « personnel de bureau ». Dans les rapports annuels précédents, ces données apparaissent sous l'appellation « personnel de soutien ».

Le positionnement du Ministère comme un employeur de choix s'avère un enjeu important. En effet, dans les prochaines années, le Ministère devra veiller à être reconnu ainsi afin de se positionner avantageusement sur le marché de l'emploi qui est, rappelons-le, de plus en plus compétitif. La démarche ministérielle de gestion prévisionnelle constitue l'une des pierres angulaires de la stratégie ministérielle; elle lui permettra notamment de répondre aux besoins de demain.

Enfin, le Ministère accorde une importance particulière à la formation du personnel afin qu'il possède les compétences requises pour rendre des services de qualité. Ainsi, le Ministère soutient la participation à des activités de développement visant le maintien et l'accroissement des compétences des employés dans leur domaine particulier de travail.

	2010-2011
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,0
Dépenses totales en formation et perfectionnement du personnel	1,8 M\$
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation et au perfectionnement du personnel	1,2 %

Au cours de la dernière année, le Ministère a consacré près de 0,4 M\$ à la formation de son personnel. En incluant les salaires des employés qui ont participé à ces activités de développement, l'investissement est de 1,8 M\$. Ce sont plus de 2 400 personnes qui ont obtenu de la formation pour une moyenne de 3 jours de formation par personne.

Afin de se conformer aux exigences de l'article 3 de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, le Ministère doit investir au moins 1 % de sa masse salariale en formation. Pour l'année 2010-2011, son investissement a atteint 1,2 %.

L'ÉTHIQUE

Le Ministère favorise l'intégration d'une culture organisationnelle éthique en offrant une formation portant sur des préoccupations et thématiques organisationnelles reliées à l'éthique. Ainsi, en 2010-2011, le Ministère a poursuivi ses actions en cette matière par la tenue de séances de formation auprès de ses gestionnaires, de leurs adjoints et des chefs d'équipe. Ces séances de formation permettent aux participants de mieux déceler les enjeux éthiques dans leur gestion et dans leur prise de décision au quotidien.

LA MOBILISATION ET LA SANTÉ DES PERSONNES

Le Ministère effectue un accueil personnalisé auprès de ses gestionnaires dès leur arrivée. En 2010-2011, dans le cadre de cet accueil, il a particulièrement insisté sur les services offerts en matière de gestion des ressources humaines, dans le but de les faire connaître.

Pour le Ministère, il va sans dire que la reconnaissance constitue un outil de gestion puissant pour favoriser la mobilisation du personnel. Certaines manifestations de reconnaissance réalisées en 2010-2011 méritent d'être soulignées :

- reconnaissance de la contribution d'employés ou d'équipes à l'amélioration de l'image de la justice auprès des citoyens, à l'atteinte d'objectifs organisationnels, à la réalisation de projets ministériels innovateurs et au rayonnement du Ministère;
- reconnaissance des années de service du personnel ayant cumulé 25 ans de carrière dans la fonction publique;
- Prix reconnaissance du Forum des jeunes remis à une employée du Ministère pour sa contribution exceptionnelle apportée dans son milieu de travail, tant par son leadership que par sa capacité à mobiliser les gens;
- participation du Ministère au programme de reconnaissance *Porteurs d'espoir de l'administration publique*. Ce programme a permis de souligner l'engagement d'employés du Ministère qui ont accompli des réalisations remarquables au sein de leur milieu de travail ou qui ont contribué de façon notable à l'amélioration de la qualité de l'environnement.

La santé organisationnelle passe par la santé des membres. Ainsi, prendre soin de la santé physique et psychologique des employés génère des milieux de travail propices à la performance au quotidien. En matière de santé au travail, le Ministère a mis de l'avant quelques nouvelles initiatives en 2010-2011 :

- offre de nouvelles activités de sensibilisation et d'information sur la prévention des problèmes de santé psychologique au travail auprès des gestionnaires;
- poursuite de la tenue d'ateliers visant à sensibiliser le personnel du Ministère à l'égard du harcèlement psychologique au travail;
- offre d'une nouvelle programmation des conférences midi en matière de prévention de la santé. En 2010-2011, un projet pilote a rendu ces conférences accessibles par visioconférence aux employés de certains palais de justice situés en région;
- nouvelles activités physiques offertes sur l'heure du midi au personnel du Ministère;
- offre d'un nouveau service d'accompagnement qui vise à soutenir les employés de retour au travail après une absence prolongée, afin que ce retour soit harmonieux et durable;
- ajout de plages horaires en soirée au service du Programme d'aide aux personnes, dorénavant offert de 17 h à 21 h, du lundi au jeudi.

Les ressources budgétaires

Les activités relevant du Ministère sont réalisées au moyen des crédits votés par l'Assemblée nationale, des crédits permanents et de revenus provenant des entités comptables extrabudgétaires que sont le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) et le Fonds des registres (FDR).

Les données qui apparaissent dans cette section sont présentées en fonction du portefeuille des activités relevant du Ministère, qui comprend les quatre programmes suivants :

1. Activité judiciaire
2. Administration de la justice
3. Justice administrative
4. Aide aux justiciables

Le programme 1 concerne les dépenses visant à permettre aux tribunaux de diverses juridictions d'exercer le pouvoir judiciaire et les diverses fonctions juridictionnelles qui y sont rattachées, soit de rendre jugement ou de favoriser le règlement de litiges au moyen de la conciliation et de la gestion judiciaires. Il comprend aussi les dépenses portant sur les activités liées aux règles déontologiques applicables à la magistrature, au perfectionnement des juges et au soutien administratif nécessaire. Il inclut également les dépenses visant le comité mandaté pour formuler des recommandations au gouvernement et pour évaluer la rémunération des juges de la Cour du Québec, des juges des cours municipales et des juges de paix magistrats.

Le programme 2 regroupe les dépenses visant à assurer le soutien administratif nécessaire au fonctionnement des cours de justice et à la publicité des droits. Il comprend aussi les dépenses qui visent à fournir un soutien d'ordre juridique, législatif et réglementaire à toutes les activités gouvernementales.

Le programme 3 porte sur les dépenses visant à assurer la part du Ministère au financement du Tribunal administratif du Québec (TAQ) et du Conseil de la justice administrative (CJA).

Le programme 4 englobe les dépenses visant à assurer une aide juridique, financière ou sociale aux personnes économiquement faibles et défavorisées ainsi qu'aux enfants et aux familles aux prises avec certains problèmes sociaux ayant un rapport avec la justice. Il comprend également les dépenses visant à assurer une compensation financière aux personnes ayant été blessées en accomplissant un acte de civisme ainsi qu'aux victimes d'actes criminels. L'assistance offerte se traduit par l'aide juridique, l'aide aux recours collectifs et l'aide au civisme de même que par l'indemnisation des victimes d'actes criminels. Cependant, le présent rapport exclut les dépenses de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, organisme auquel le Ministère ne verse aucune contribution et dont les crédits sont votés par l'Assemblée nationale.

LES DÉPENSES

Le tableau suivant porte sur les différents programmes placés sous la responsabilité du Ministère. Pour chaque programme, il présente le budget de dépenses révisé ainsi que les dépenses réelles pour les exercices financiers 2010-2011 et 2009-2010. Des données sur le budget d'investissement du Ministère s'y trouvent également.

Budget et dépenses réelles 2010-2011 et 2009-2010 – Ventilation par programme

PROGRAMME	2010-2011		2009-2010	ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)
	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ ¹	DÉPENSES RÉELLES ²	DÉPENSES RÉELLES ³	
	(000 \$)			
1. Activité judiciaire	99 451	98 746	98 235	511
2. Administration de la justice	288 298	285 262	279 189	6 073
3. Justice administrative	11 875	11 602	11 784	(182)
4. Aide aux justiciables ⁴	225 631	225 458	216 307	9 151
TOTAL	625 255	621 068	605 515	15 553
Budget d'investissement	Budget	Investissements réels	Investissements réels	
Investissements ⁵	40 164	22 559	14 612	7 947

1. Le budget inscrit tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice, y compris ceux relatifs aux dépassements financés par des crédits permanents, mais il exclut les redressements relatifs aux crédits périmés.

2. Il s'agit de données préliminaires.

3. Ces données proviennent des comptes publics 2009-2010.

4. Ces données excluent celles de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

5. Immobilisations, prêts, placements et avances.

Les écarts enregistrés dans les différents programmes sont attribuables aux éléments suivants:

- l'augmentation de 0,5 M\$ des dépenses réelles au programme 1 (activité judiciaire) s'explique principalement par l'effet combiné:
 - de la diminution de la dépense de rémunération au soutien à la magistrature de 0,4 M\$ et d'une diminution des dépenses de fonctionnement de 0,5 M\$ en raison notamment des mesures de compression;
 - de l'augmentation des dépenses de rémunération des juges de 1,1 M\$, conformément à la réponse du gouvernement aux recommandations du Comité de la rémunération des juges présidé par M. Alban D'Amours (comité D'Amours) et des coûts de fonctionnement de 0,3 M\$ de ce comité;
- l'augmentation des dépenses de 6,1 M\$ au programme 2 (administration de la justice) découle principalement de l'effet combiné:
 - de la diminution de l'affectation au Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) des sommes perçues en provenance des contributions de 10\$ (4,5M\$), puisqu'en 2010-2011, un montant de 6,0 M\$ a été affecté directement aux centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) du «portefeuille santé et services sociaux»;
 - du transfert des avocats plaidants et des cadres juridiques du Contentieux Revenu du Ministère vers Revenu Québec (2,0 M\$). L'impact de ce transfert effectué en décembre 2009 avait occasionné une diminution des dépenses de 1,2 M\$ en 2009-2010, le coût total est donc de 3,2 M\$ en rémunération;
 - de la diminution des dépenses de fonctionnement de 1,8 M\$ découlant, entre autres, des mesures de réduction de dépenses et d'une diminution importante (1,3 M\$) des sommes allouées pour des améliorations dans les palais de justice et points de service (aménagement, sécurité et mobilier);

- de la diminution des dépenses de rémunération de 0,9 M\$ en raison de la grève des juristes de l'État;
- d'une dépense non récurrente imputable :
 - aux coûts de la Commission d'enquête sur le processus de nomination des juges (6,3 M\$);
 - à ceux relatifs à une indemnité versée en vertu d'une entente hors cour conclue par le Procureur général (5,3 M\$);
- de l'augmentation de la dépense de loyer en raison principalement de l'indexation et de la livraison de plusieurs projets majeurs (3,2 M\$);
- de l'augmentation de la dépense pour créances douteuses de 0,7 M\$. La dépense 2009-2010 était nettement inférieure en raison de la fermeture d'un nombre important de dossiers déjà provisionnés par l'entremise de travaux compensatoires au cours de cet exercice;
- la diminution des dépenses réelles de 0,2 M\$ au programme 3 (justice administrative) est imputable à une diminution de la contribution du Ministère au Tribunal administratif du Québec, conformément à la politique de réduction de dépenses de cet organisme;
- l'augmentation des dépenses réelles de 9,2 M\$ du programme 4 (aide aux justiciables) découle principalement de l'effet combiné :
 - de l'augmentation des indemnités et des frais d'administration versés dans le cadre du programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels de 5,7 M\$;
 - du versement à la Commission des services juridiques (CSJ) d'une subvention additionnelle de 3,7 M\$ en application du chapitre III de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques (L.R.Q., chapitre A-14), et d'une diminution de la subvention versée à cet organisme de 0,2 M\$ en raison des mesures de compression.

L'écart de 7,9 M\$ dans les investissements est principalement attribuable aux éléments suivants :

- l'augmentation des coûts en immobilisations de 6,9 M\$ du projet de développement du système intégré d'information de justice (SIJ), dont les budgets ont été regroupés au ministère de la Justice (MJQ) en 2010-2011, alors qu'ils étaient répartis dans chacun des domaines d'affaires durant les exercices précédents. Par conséquent, à compter de 2010-2011, le Ministère comptabilise des investissements qui étaient auparavant inscrits par le ministère de la Sécurité publique et le Directeur des poursuites criminelles et pénales (partenaires d'affaires du MJQ pour le développement de ce projet d'envergure);
- l'augmentation des autres coûts en immobilisations au programme 2 de 1,1 M\$, attribuable entre autres au projet de mitigation des risques par rapport à la désuétude du portefeuille applicatif du Ministère.

LES REVENUS

Le Ministère a la responsabilité de gérer certains revenus gouvernementaux liés à l'administration de la justice et qui transitent vers le Fonds consolidé du revenu du Québec. Il s'agit de revenus découlant :

- du traitement, par le Bureau des infractions et amendes, des infractions au Code de la sécurité routière, au Code criminel et aux autres lois provinciales, ainsi qu'à certaines lois fédérales;
- de la vente de biens et de services; ces revenus proviennent surtout de deux sources, soit les frais judiciaires et les droits en matière civile, de même que les frais judiciaires en matières criminelle et pénale;
- de la réception du paiement des droits et des permis exigés au regard de la publicité légale des entreprises³, de la comptabilisation des surplus des fonds spéciaux et du recouvrement de dépenses d'années antérieures;
- des transferts du gouvernement du Canada qui sont attribuables principalement à deux ententes, soit l'entente relative à l'aide juridique et l'entente relative aux mesures québécoises de justice familiale.

3 À la demande du Registraire des entreprises, qui favorise désormais l'utilisation d'une application Internet, ce mandat du Ministère a pris fin le 14 février 2011.

Par ailleurs, il importe de souligner que le Ministère n'a pas le contrôle sur la demande des biens et des services générateurs de revenus gouvernementaux dont il a la responsabilité.

Le tableau suivant présente la ventilation des divers revenus pour les exercices financiers 2010-2011 et 2009-2010. Au terme de l'exercice 2010-2011, le Ministère a comptabilisé au Fonds consolidé du revenu une somme de 196,3 M\$, soit 2,2 % (4,4 M\$) de moins qu'en 2009-2010. Cette diminution est principalement attribuable:

- à une diminution du nombre de constats et de rapports d'infraction reçus (voir la page 94 pour plus de détails sur cette diminution);
- à une diminution des revenus de transfert du gouvernement du Canada relativement au programme d'aide juridique.

Les revenus du Ministère 2010-2011 et 2009-2010 – Ventilation par catégorie de revenus

CATÉGORIE DE REVENUS	2010-2011 ¹ (000 \$)	2009-2010 ² (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Amendes et confiscations				
Infractions au Code de la sécurité routière	52 150	54 532	(2 382)	(4,4)
Infractions au Code criminel	11 419	11 052	367	3,3
Infractions à diverses lois	17 684	17 512	172	1,0
Contribution de 10 \$ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels	17 408	16 702	706	4,2
Autres amendes et confiscations	0	0	0	0
Sous-total	98 661	99 798	(1 137)	(1,1)
Vente de biens et de services				
Actes judiciaires	34 319	34 447	(128)	(0,4)
Actes juridiques	31 196	32 060	(864)	(2,7)
Autres	707	821	(114)	(13,9)
Sous-total	66 222	67 328	(1 106)	(1,6)
Autres revenus				
Publicité légale des entreprises	159	199	(40)	(20,1)
Surplus des fonds spéciaux et organismes	414	268	146	54,5
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	316	572	(256)	(44,8)
Autres	0	0	0	0
Sous-total	889	1 039	(150)	(14,4)
Transfert du gouvernement du Canada				
Sous-total	30 533	32 545	(2 012)	(6,2)
TOTAL	196 305	200 710	(4 405)	(2,2)

1. Données préliminaires.

2. Données provenant des comptes publics 2009-2010.

LES FONDS SPÉCIAUX

Le tableau qui suit porte sur les revenus et les dépenses de deux fonds spéciaux relevant du « portefeuille justice ». Ces fonds financent presque en totalité leurs activités à l'aide des revenus qui leur sont propres, et ils ne reçoivent que peu ou pas d'aide financière du Ministère. Il s'agit :

- du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), qui subventionne notamment les organismes d'aide aux victimes d'actes criminels. Ce fonds est constitué principalement de l'ensemble des contributions de 10 \$ s'ajoutant au montant total d'amendes et de frais réclamés sur un constat d'infraction, des sommes recueillies par les juges à la suite de l'application des dispositions du Code criminel prévoyant l'imposition d'une suramende compensatoire, ainsi que d'une partie des produits de la criminalité (voir la page 61 pour plus de détails à ce sujet);
- du Fonds des registres (FDR), qui est consacré au registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), au registre des lobbyistes, au service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG), au registre des commissaires à l'assermentation, de même qu'au registre des lettres patentes foncières.

	FAVAC				FDR			
	2010-2011 (000 \$) ¹	2009-2010 (000 \$) ²	VARIATION		2010-2011 (000 \$) ¹	2009-2010 (000 \$) ²	VARIATION	
			(000 \$)	%			(000 \$)	%
Revenus	15 611	20 322	(4 711)	(23,2)	28 135	27 498	637	2,3
Dépenses	15 146	14 746	400	2,7	19 587	21 828	(2 241)	(10,3)
Surplus/déficit	465	5 576	(5 111)	(91,7)	8 548	5 670	2 878	50,8
Surplus accumulé	36 669	36 204	465	1,3	65 410	56 862	8 548	15,0

1. Données préliminaires.

2. Données provenant des comptes publics 2009-2010.

Au FAVAC, les revenus ont diminué de 4,7 M\$. Deux raisons expliquent cette diminution :

- un montant de 6,0 M\$ provenant des contributions de 10 \$ a été affecté au ministère de la Santé et des Services sociaux pour financer le réseau des CALACS. Ce transfert, combiné à une augmentation des contributions de 10\$ de 1,5 M\$, a eu pour effet de réduire ces revenus en 2010-2011 de 4,5 M\$;
- les recouvrements des dépenses, soit la récupération des montants prévus en dépenses qui n'ont pas été concrétisées, provenant des années antérieures ont également diminué.

La hausse des dépenses du FAVAC de 0,4 M\$ s'explique principalement par les trois éléments suivants :

- la hausse des frais d'exploitation de la ligne téléphonique sans frais pour les victimes d'agression sexuelle (0,2 M\$);
- le coût d'une recherche sur le phénomène des gangs de rue (0,12 M\$);
- la hausse des coûts de construction des nouveaux locaux des centres d'aide aux victimes d'actes criminels dans les palais de justice (0,09 M\$).

Au FDR, l'augmentation des revenus de près de 0,6 M\$ est attribuable à une légère augmentation (environ 2,8 %) des volumes d'inscription au RDPRM.

La diminution des dépenses du FDR de 2,2 M\$ s'explique essentiellement par les éléments suivants :

- une variation à la baisse de la dépense d'amortissement de 1,7 M\$ pour les développements de systèmes. L'exercice 2010-2011 marquait la fin de la période d'amortissement pour certains de ces investissements;
- en 2009-2010, une somme d'environ 0,7 M\$ avait été consacrée à une campagne publicitaire. En 2010-2011, étant donné les mesures prévues dans le plan de réduction des dépenses 2010-2014, aucune somme n'a été consacrée à ce type de dépenses.

COÛT DE REVIENT

Au cours de l'année 2010-2011, le Ministère a mis en place une équipe de projet pour l'établissement du coût de revient. Cette équipe a procédé au recensement des meilleures pratiques dans ce domaine dans l'appareil gouvernemental afin d'appliquer au Ministère une solution existante.

LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

La présente section porte sur les résultats des activités du Ministère liées à certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes. Ces exigences, dont un état de situation pour l'année 2010-2011 est présenté, concernent :

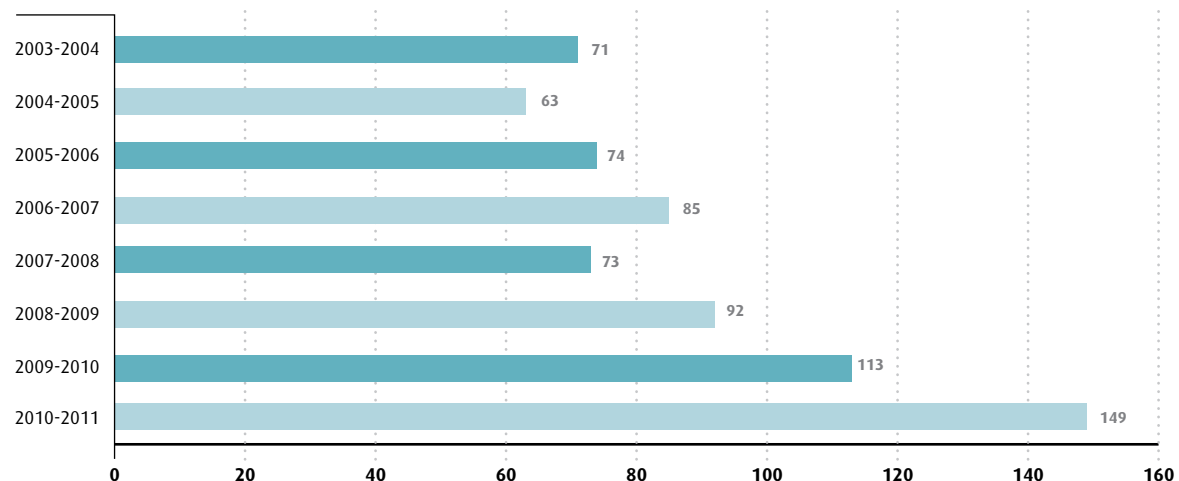
- la protection des renseignements personnels;
- l'application de la politique relative à la langue française;
- la contribution du Ministère au plan d'action 2007-2010 en matière d'égalité entre les femmes et les hommes;
- l'accès à l'égalité dans la fonction publique;
- le partage des produits de la criminalité;
- la destruction des armes à feu confisquées;
- les résultats au regard du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*;
- la *Politique de financement des services publics*;
- les nouvelles règles pour les bonis au rendement;
- la *Directive sur la gestion des ressources informationnelles*;
- le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.

La protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice 2010-2011, le Ministère a reçu 149 demandes d'accès à des documents. Cela représente une augmentation de 31,9 % par rapport à l'année précédente et de 82,7 % par rapport à la moyenne générale des sept années considérées dans la figure qui suit. Ces demandes étaient formulées expressément en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1).

Durant ce même exercice, 155 demandes d'accès (dont 8 demandes qui avaient été reçues en 2009-2010) ont obtenu une réponse de la part du Ministère dans le cadre de la Loi.

Évolution des demandes d'accès à l'information pour la période 2003-2004 à 2010-2011



Par ailleurs, 40,0 % des demandes traitées ont reçu une réponse à l'intérieur d'un délai de 20 jours. Le délai moyen de traitement des demandes d'accès en 2010-2011 a été de 21,1 jours. En outre, toutes les demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours civils, à l'exception d'une seule qui, avec l'accord du demandeur, a été traitée en 40 jours, soit au-delà du délai maximal prévu par la Loi. En effet, la Loi prévoit qu'une réponse doit être donnée au demandeur dans les 20 jours, et que ce délai peut être prolongé d'une période n'excédant pas 10 jours.

Les demandes reçues provenaient principalement de journalistes (49,7 %) et de particuliers (20,8 %). Par ailleurs, toutes les demandes traitées visaient l'accès à des documents administratifs, à l'exception de trois qui concernaient l'accès à des renseignements personnels. En 2010-2011, deux dossiers ont fait l'objet d'une demande de révision à la Commission d'accès à l'information.

Bilan concernant le traitement des dossiers d'accès à l'information pour 2010-2011

STATUT DES DOSSIERS	NOMBRE DE DOSSIERS	
Dossiers reçus en 2010-2011	149	
Dossiers traités (reçus en 2010-2011)	147	
Dossiers traités (reçus en 2009-2010)	8	
Dossiers traités (reçus en 2008-2009)	0	
TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	155	

NATURE DES RÉPONSES FOURNIES (DOSSIERS TRAITÉS)	NOMBRE DE DOSSIERS	%
Transmission intégrale des documents	87	56,1
Transmission partielle des documents	10	6,5
Refus de transmettre les documents	5	3,2
Responsabilité d'un autre organisme (art. 47)	24	15,5
Documents inexistant	29	18,7
Autres motifs	0	0
TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	155	100,0

Conformément à l'article 2 (2°) du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le Comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels s'est réuni à deux reprises en 2010-2011.

Toujours au cours de l'exercice 2010-2011, diverses activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ont été réalisées, entre autres :

- l'actualisation des règles de procédure ministérielles de protection des renseignements personnels en matière de sondages effectués par le Ministère ou par l'un de ses contractants, pour tenir compte des exigences de l'article 8 du Règlement sur la diffusion;
- des interventions (rencontres, conseils, etc.) du responsable de l'accès à l'information auprès du personnel chargé d'appliquer des mesures de protection des renseignements personnels à l'intérieur du Ministère;
- la participation du responsable de l'accès du Ministère à divers comités ministériels, notamment ceux qui concernent l'archivage de courriels, la gestion intégrée de documents et la sécurité de l'information.

Le Ministère assure également le soutien juridique en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels pour l'ensemble des ministères. Depuis plusieurs années, une table de concertation regroupant des juristes désignés par chacun des ministères est active sur le sujet. D'ailleurs, au cours de l'exercice 2010-2011, ses membres se sont réunis une fois pour discuter de points d'intérêt communs et pour garantir une plus grande cohérence de l'action gouvernementale.

Finalement, diverses activités de sensibilisation du personnel en matière de protection des renseignements personnels ont été offertes au cours de la période 2010-2011 :

- des sessions de sensibilisation à la sécurité de l'information sont données au personnel du Ministère. Une partie d'entre elles porte précisément sur la protection des renseignements personnels et couvre les différentes phases du cycle de leur vie. Ainsi, 24 sessions de sensibilisation du personnel ont permis de rencontrer environ 350 personnes du Ministère (employés, gestionnaires et consultants);
- une capsule portant sur la protection des renseignements personnels a été diffusée au sein du Ministère. Elle apparaissait au démarrage des ordinateurs et traitait de la circulation de l'information. Ce procédé a permis de joindre environ 3 000 personnes du Ministère.

L'application de la politique relative à 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 québécois de la langue française.

La version définitive de cette politique a été entérinée en 1998 par les autorités ministérielles et est accessible à tout le personnel sur le site intranet.

Dans toutes les unités administratives, le personnel doit respecter la politique du Ministère relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Ainsi, cette année encore, une attention particulière a été portée à la rédaction des lois et des règlements pour s'assurer de leur harmonisation avec les objectifs de la Charte de la langue française et avec ceux inhérents à l'usage d'un français de qualité. Pour sa part, le Ministère a eu recours aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue utilisée dans certains textes diffusés auprès du public.

L'égalité entre les femmes et les hommes

Le plan d'action 2007-2010 découlant de la politique gouvernementale *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* a été reporté d'une année. En 2010-2011, le Ministère était responsable de quatre actions prévues à ce plan prolongé. En effet, l'action 52 relève maintenant du ministère de la Famille, des Ainés et de la Condition féminine et le dépôt du rapport du sous-comité interministériel sur la traite des femmes migrantes en mai 2009 a mis fin à la responsabilité du Ministère relativement à l'action 56. Ainsi, ces changements portent le nombre d'actions pour lesquelles le Ministère a une responsabilité à quatre en 2010-2011.

Le premier engagement ministériel de ce plan (action 49 – Continuer à mener des campagnes de sensibilisation et d'éducation sur la problématique de la violence faite aux femmes) a été réalisé en 2010-2011. Ainsi la campagne de sensibilisation en matière d'agression sexuelle amorcée en mars 2010 s'est poursuivie et une nouvelle campagne a débuté en mars 2011.

Pour respecter un autre engagement (action 51 – Poursuivre la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale*), le Ministère a soutenu financièrement, par l'entremise du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), l'organisme S.O.S. Violence conjugale qui offre, sur tout le territoire du Québec, un service de ligne téléphonique d'urgence à l'intention des personnes victimes de violence conjugale. Il a également continué à financer les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Le Ministère a aussi participé activement aux travaux d'élaboration du bilan de la mise en œuvre du *Plan d'action gouvernemental 2004-2009 en matière de violence conjugale*. (Pour une information plus détaillée à ce sujet, consulter en page 25 les résultats pour l'objectif 2.1.2 du plan stratégique.)

Afin de répondre à l'engagement suivant (action 53 – Étudier le recours à la médiation familiale dans les cas de violence conjugale en tenant compte de la sécurité des victimes et formuler des recommandations en ce sens dans le rapport qui sera produit), le troisième rapport d'étape du comité de suivi sur l'implantation de la médiation familiale a été rendu public en avril 2009. Ce rapport contient quatorze recommandations portant sur la médiation familiale dans le contexte de la violence conjugale. L'une des quatorze recommandations porte sur le projet pilote d'expérimentation du protocole d'évaluation des stratégies du couple lors de conflits en médiation familiale, projet que le Ministère s'est engagé à financer. (Pour une information plus détaillée à ce sujet, consulter en page 15 les résultats pour l'objectif 1.1.1 du plan stratégique.)

Dans le cadre d'un autre engagement (action 54 – Élaborer et rendre public le plan d'action gouvernemental quinquennal 2007-2012 en matière d'agression sexuelle ainsi qu'en assurer la mise en œuvre), le Ministère a travaillé à la mise en place d'une ligne téléphonique sans frais destinée à orienter les personnes victimes d'agression sexuelle, leurs proches et les intervenants vers les services appropriés. Depuis le 16 avril 2010, le Centre pour les victimes d'agressions sexuelles de Montréal, l'organisme choisi à la suite d'un appel d'offres du Ministère, offre le nouveau service partout au Québec, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Pour une information plus détaillée à ce sujet, consulter en page 26 les résultats pour l'objectif 2.1.2 du plan stratégique.

L'accès à l'égalité dans la fonction publique

Les programmes d'accès à l'égalité du gouvernement du Québec visent à accroître la présence des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des femmes au sein de la fonction publique. Le Ministère participe à l'atteinte des objectifs de ces programmes. Les résultats ministériels concernant l'embauche et la représentativité de ces groupes cibles sont présentés dans les lignes qui suivent.

1. DONNÉES GLOBALES

Embauche totale au cours de la période 2010-2011

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	131	524	88	44

Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2011¹

Effectif total (personnes)	1 930
----------------------------	-------

1. Données se rapportant à la dernière période de paie de l'exercice 2010-2011.

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

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2010-2011

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires parmi les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2010-2011	EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2010-2011					Taux d'embauche par statut d'emploi
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	Nbre	%
Régulier	131	22	2	2	0	26	19,8
Occasionnel	524	94	1	4	2	101	19,3
Étudiant	88	11	3	0	1	15	17,0
Stagiaire	44	4	1	0	0	5	11,4

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
2008-2009	23,6 %	22,4 %	24,7 %	27,0 %
2009-2010	17,9 %	16,7 %	19,5 %	17,8 %
2010-2011	19,8 %	19,3 %	17,0 %	11,4 %

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

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

GROUPE CIBLE	2011		2010		2009	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	68	3,5	50	2,5	50	2,4
Autochtones	10	0,5	5	0,2	6	0,3
Anglophones	24	1,2	23	1,1	23	1,1
Personnes handicapées	18	0,9	18	0,9	19	0,9

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

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier: résultats par catégorie d'emplois à la fin mars 2011¹

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	2	1,4	28	4,8	14	3,2	24	3,2	0	0	68	3,5
Autochtones	0	0,0	4	0,7	3	0,7	3	0,4	0	0	10	0,5
Anglophones	2	1,4	6	1,0	4	0,9	12	1,6	0	0	24	1,2
Personnes handicapées	1	0,7	6	1,0	1	0,2	10	1,3	0	0	18	0,9

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

3. FEMMES

Taux d'embauche des femmes en 2010-2011 par statut d'emploi

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	106	413	60	26	605
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2010-2011	13,5 %	52,5 %	7,6 %	3,3 %	76,9 %

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier à la fin de mars 2011¹

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	143	583	442	761	1	1 930
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	80	345	347	688	0	1 460
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	55,9 %	59,2 %	78,5 %	90,4 %	0,0 %	75,6 %

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

4. MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), le gouvernement du Québec offre la possibilité à ces personnes d'effectuer un stage d'une année au sein de la fonction publique. En participant au programme, celles-ci bénéficient d'un encadrement leur permettant d'acquérir les compétences nécessaires pour y occuper ensuite un emploi. Le Secrétariat du Conseil du trésor est responsable de l'élaboration et du financement du programme, tandis que le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) l'administre.

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

	AUTOMNE 2010 (COHORTES 2011)	AUTOMNE 2009 (COHORTES 2010)	AUTOMNE 2008 (COHORTES 2009)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	2	4	6

	2010-2011	2009-2010	2008-2009
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 ^{er} avril au 31 mars	2	2	2

Le partage des produits de la criminalité

Un décret établissant le partage du produit des biens confisqués en application du Code criminel et de certaines lois fédérales a été adopté en mars 1999. Les bénéficiaires des produits de la criminalité sont:

- les ministères, organismes ou autres autorités desquels relèvent les corps de police qui participent aux opérations conduisant à la confiscation des biens;
- le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC);
- les organismes communautaires dont l'objet principal est la prévention de la criminalité, notamment auprès des jeunes, Info-Crime Québec et Info-Crime inc.

En vertu de l'article 14 de la Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales (L.R.Q., chapitre D-9.1.1), c'est le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) qui administre, pour le Procureur général, les biens saisis, bloqués ou confisqués. Quant à la responsabilité du partage, elle relève du ministre.

Ainsi, en juin 2010, il y a eu partage d'un montant net de 6 204 079 \$ provenant des biens confisqués entre le 1^{er} avril 2009 et le 31 mars 2010, ce qui porte le total partagé depuis 1999 à 81 841 767 \$. Le tableau suivant présente le nom des bénéficiaires et les montants qui leur ont été octroyés en juin 2010.

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

BÉNÉFICIAIRE	2010-2011 ¹	DEPUIS 1999
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	1 250 000 \$	13 190 356 \$
Organismes communautaires	1 250 000 \$	13 190 356 \$
Ministre des Finances	602 640 \$	14 542 624 \$
Sûreté du Québec	638 473 \$	11 083 730 \$
Service de police de la Ville de Montréal	1 277 713 \$	13 975 550 \$
Escouades régionales mixtes	28 520 \$	7 787 224 \$
Autres municipalités et corps policiers	907 333 \$	7 127 753 \$
Info-Crime Québec et Info-Crime inc.	250 000 \$	944 174 \$
TOTAL	6 204 079 \$	81 841 767 \$

1. Les résultats inscrits représentent le partage des sommes recueillies au 31 mars 2010 et qui a été effectué en juin 2010.

La destruction des armes à feu confisquées

Conformément aux Instructions du *Procureur général du Québec relativement à la disposition des armes à feu, fausses armes à feu, munitions et dispositifs prohibés confisqués en application des dispositions du Code criminel* du 22 septembre 2008, le contrôleur des armes à feu du Québec, une entité sous la responsabilité de la Sûreté du Québec, transmet au ministre de la Justice un rapport faisant état de la disposition des armes à feu et autres objets visés au cours de l'année financière. Le Ministère en fait ensuite rapport, conformément à l'article 27, alinéa 2, de la Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales (L.R.Q., chapitre 52-2).

Les données qui suivent portent sur les armes à feu et autres objets visés qui ont été confisqués par les corps policiers du Québec et confiés au Service du contrôle des armes à feu du Québec pour destruction, et ce, entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011.

Armes à feu et autres objets visés, confisqués et détruits conformément aux Instructions du Procureur général du Québec

	SANS RESTRICTION	PROHIBÉES	À AUTORISATION RESTREINTE	AUTRES ¹	TOTAL
TOTAL 2010-2011	1 065	241	127	82	1 515
Total 2009-2010	1 135	160	74	113	1 482
Total 2008-2009	428	53	19	24	524

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

Bien que le nombre d'armes à feu et autres objets détruits conformément aux instructions soit comparable à celui de l'année précédente, il s'avère peut-être encore trop tôt pour que nous puissions en dégager une tendance annuelle. Le temps écoulé depuis l'adoption des instructions a pu, à nouveau cette année, contribuer à leur diffusion plus étendue au sein des corps policiers et, conséquemment, à en favoriser l'application.

Les résultats 2010-2011 au regard du *Plan d'action de développement durable 2009-2013*

Dans son *Plan d'action de développement durable 2009-2013*, le Ministère s'est engagé à contribuer à la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* par la mise en œuvre de dix actions, desquelles découlent vingt gestes. Ces actions s'inscrivent dans le prolongement de certains efforts déjà amorcés et proposent de nouvelles activités propices à l'émergence et au renforcement d'une culture de développement durable au Ministère. Pour plus d'information, le lecteur peut consulter ce plan d'action sur le site Web du Ministère (www.justice.gouv.qc.ca).

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre	Promouvoir une culture de développement durable auprès des employés du Ministère

Action 1 Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique*

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2009-2010
Pourcentage des membres du personnel joints par les activités de sensibilisation ⁽¹⁾	80 % des membres du personnel joints par des activités de sensibilisation au 31 mars 2011	90,1 % ³ (Cible atteinte)	—
Pourcentage des membres du personnel formés à la démarche de développement durable ^(1, 2)	50 % des clientèles ciblées formées à la démarche de développement durable au 31 mars 2013	Plan de formation produit	—

Gestes associés aux indicateurs

⁽¹⁾ Production et mise en œuvre d'un plan de sensibilisation et de formation du personnel à la démarche de développement durable	<p>Activités réalisées en 2010-2011 :</p> <ul style="list-style-type: none"> Plusieurs activités de sensibilisation prévues au plan ministériel de sensibilisation ont été tenues en 2010-2011 (par exemple : conférences midi, articles dans le journal interne, présentations aux comités de gestion) Un plan de formation du personnel a été produit et déposé en novembre 2010 90,1 % du personnel de l'administration publique est sensibilisé à la démarche de développement durable, selon le sondage réalisé en mars et avril 2011 par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
⁽²⁾ Sensibilisation des gestionnaires aux enjeux du développement durable, lors du Forum des gestionnaires	Le Forum des gestionnaires a été reporté

3. Résultat du sondage réalisé auprès de l'ensemble des ministères et organisme par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) pour le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement	Maintenir et améliorer la santé physique et psychologique du personnel

Action 2 Favoriser le maintien et l'amélioration d'un environnement de travail propice à la santé, à la sécurité et à la qualité de vie

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2009-2010
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre ^(1, 2)	4 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	2 activités mises en œuvre (Cible atteinte)	3 activités mises en œuvre 1 activité amorcée
Gestes associés à l'indicateur			
⁽¹⁾ Promotion de saines habitudes de vie auprès de l'ensemble du personnel par l'organisation de nouvelles activités et une animation soutenue du milieu	1 nouvelle activité a été mise en œuvre en 2010-2011 dans le cadre du programme d'activités de prévention et de promotion de saines habitudes de vie s'adressant aux employés		
⁽²⁾ Mise sur pied et promotion auprès des gestionnaires d'un programme d'aide organisationnel regroupant les services d'accompagnement en gestion des personnes	Réalisation de la promotion du Programme d'aide aux gestionnaires (PAG) mis sur pied en 2009-2010		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux	Promouvoir la gestion environnementale et favoriser l'adoption de pratiques d'acquisitions écoresponsables au sein du Ministère

Action 3 Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la *Politique pour un gouvernement écoresponsable*

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2009-2010
État d'avancement de la mise en œuvre d'un cadre de gestion environnementale ⁽¹⁾	Cadre de gestion environnementale mis en œuvre au 31 mars 2013	Cadre de gestion environnementale approuvé	Élaboration du cadre amorcée
Nombre de pratiques ou activités mises en œuvre ^(2, 3, 4)	4 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	5 activités réalisées 1 activité en cours (Cible atteinte)	3 activités en cours
Gestes associés aux indicateurs			
⁽¹⁾ Constitution d'un groupe de travail pour planifier et réaliser la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale du Ministère	Cadre de gestion environnementale approuvé en 2010-2011		
⁽²⁾ Poursuite de l'implantation de la récupération multimatière au sein du Ministère, en collaboration avec RECYC-Québec	Activité pleinement réalisée en 2010-2011 par l'implantation de la récupération multimatière au palais de justice de Québec		
⁽³⁾ Production au Ministère d'un plan de navettage durable	Activité en cours : réalisation d'un sondage en juin 2010 auprès des employés du Ministère et portant sur leurs habitudes de déplacement entre leur domicile et leur lieu de travail. Les résultats du sondage contribueront à l'élaboration du plan de navettage durable qui est en cours		
⁽⁴⁾ Mise en œuvre graduelle des pratiques d'acquisitions écoresponsables dans le domaine des technologies de l'information ⁴	Pratiques mises en œuvre en 2010-2011 : <ol style="list-style-type: none"> 1. Le Ministère ajoute des critères environnementaux dans les différents appels d'offres menant à l'acquisition de solutions technologiques 2. Certaines listes, auparavant imprimées centralement, sont maintenant acheminées par courriel aux destinataires qui procèdent à l'impression au besoin uniquement 3. Le Ministère s'assure que seuls les équipements non réutilisables sont remis au surplus gouvernemental. Le Ministère participe aux programmes de récupération des ordinateurs mis en place par le CSPQ 4. L'élimination des appareils cellulaires et assistants personnels du Ministère est gérée de façon écologique, conformément à l'entente du CSPQ 		

4. Une erreur s'est glissée dans le *Plan d'action de développement durable 2009-2013*. Au lieu du geste « Adoption des orientations ministérielles d'acquisition écoresponsable dans le domaine des technologies de l'information », il faut lire « Mise en œuvre graduelle des pratiques d'acquisitions écoresponsables dans le domaine des technologies de l'information ».

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables	Favoriser le maintien et le développement des compétences du personnel

Action 4 Poursuivre la mise en œuvre de pratiques ou d'activités visant à maintenir et à développer les compétences du personnel

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2009-2010
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre ^(1, 2, 3)	3 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	3 activités mises en œuvre (Cible atteinte)	1 activité en cours 4 activités mises en œuvre
Gestes associés à l'indicateur			
⁽¹⁾ Nouvelle offre d'activités de développement des compétences s'adressant spécialement aux chefs d'équipe	3 nouvelles activités offertes : <ul style="list-style-type: none"> Mise en place de groupes d'échanges interministériels pour le personnel en situation de gestion, de supervision et de coordination à Québec, à Montréal et dans certaines régions, en partenariat avec d'autres ministères et le Centre de services partagés du Québec. Chaque membre du groupe est invité à présenter une problématique vécue dans son rôle et pour laquelle l'aide du groupe lui sera utile Ajout d'une capsule de sensibilisation portant sur l'éthique et les valeurs au programme de formation des chefs d'équipe Ajout d'un atelier intitulé <i>L'éthique et les valeurs au MJQ</i> au programme de formation des chefs d'équipe 		
⁽²⁾ Conception d'une trousse d'accueil du nouveau personnel comportant une section qui présente la formation de base à prévoir pour tout nouvel employé, et distribution de cette trousse aux gestionnaires	Activité réalisée en 2009-2010		
⁽³⁾ Transfert d'expertise concernant les postes jugés vulnérables	L'année 2010-2011 a été consacrée à la réflexion sur une nouvelle approche en matière de transfert d'expertise Aucun suivi n'a donc été effectué en 2010-2011		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé	Favoriser l'amélioration de la performance du Ministère

Action 5 Mettre en œuvre des pratiques ou activités contribuant à améliorer la performance du Ministère

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2009-2010
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre ^(1, 2, 3)	3 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Poursuite des 3 activités	3 activités en cours
Gestes associés à l'indicateur			
⁽¹⁾ Poursuite des travaux liés au projet de système intégré d'information de justice (SIJ)	Poursuite de l'activité. Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 27, les résultats pour l'objectif 2.2.1 du plan stratégique		
⁽²⁾ Réorganisation administrative des services juridiques sur le plan gouvernemental	Poursuite de l'activité. Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 32, les résultats pour l'objectif 3.2.1 du plan stratégique		
⁽³⁾ Forum d'échange avec les universités (anciennement sous l'appellation « Constitution d'une table d'échanges sur la recherche en droit »)	Poursuite de l'activité. 2 rencontres ont eu lieu en 2010-2011		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience	Maintenir et améliorer l'accessibilité à des services de justice

Action 6 Améliorer la prestation électronique de services et développer de nouveaux services en ligne

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2009-2010
Nombre de nouveaux services en ligne développés ⁽¹⁾	2 troussees mises en ligne au 31 mars 2012	Réalisation d'une trousse Poursuite des travaux pour la 2 ^e trousse	Travaux en cours concernant 2 troussees
Geste associé à l'indicateur			
⁽¹⁾ Mise en ligne de plusieurs troussees d'aide aux citoyens	Réalisation d'une première trousse pour les demandeurs. Il s'agit d'un formulaire interactif qui offre un parcours assisté au citoyen qui formule une demande aux petites créances. Ainsi, tout au long du parcours, le citoyen est guidé dans la rédaction de sa demande grâce à des bulles explicatives Poursuite des travaux pour la 2 ^e trousse, qui concerne les défendeurs		

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2009-2010
Nombre d'activités mises en œuvre ⁽¹⁾	3 activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Plus de 100 activités mises en œuvre (Cible atteinte)	Pas de <i>Rendez-vous avec la justice</i> en 2009-2010
Geste associé à l'indicateur			
⁽¹⁾ Mise en œuvre des <i>Rendez-vous avec la justice</i>	Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 20, les résultats pour l'objectif 1.3.1 du plan stratégique		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions	Favoriser, en collaboration avec les partenaires, la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les orientations du Ministère

Action 8 Mettre en œuvre, en collaboration avec les partenaires, des pratiques ou activités visant à favoriser la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les orientations du Ministère

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2009-2010
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre ^(1, 2)	3 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	1 activité en cours	2 activités réalisées 1 activité en cours
Gestes associés à l'indicateur			
⁽¹⁾ Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie de publication pour l'ensemble des imprimés et des documents électroniques produits par le Ministère, à la suite d'une consultation des citoyens	Activité en cours : <ul style="list-style-type: none"> Selon la stratégie de publication, les travaux de réécriture et d'édition de 20 dépliants ont été finalisés en 2010-2011 		
⁽²⁾ Tenue de tables interministérielles en matière de justice, dont une portant sur les jeunes et l'autre sur les aînés	Réalisé en 2009-2010		

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL	OBJECTIF ORGANISATIONNEL
Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale	Faciliter l'accès au système de justice pour le citoyen

Action 9 Mettre en œuvre des pratiques ou activités visant à informer le citoyen afin qu'il se familiarise avec le système de justice

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2009-2010
Nombre de pratiques ou d'activités mises en œuvre ⁽¹⁾	2 pratiques ou activités mises en œuvre au 31 mars 2013	Création de 2 centres de justice de proximité (Cible atteinte)	Mise en place de 2 centres de justice de proximité amorcée
Geste associé à l'indicateur ⁽¹⁾ En collaboration avec les partenaires, poursuite de la mise en place de 3 centres de justice de proximité dans le cadre d'un projet pilote			
Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 20, les résultats pour l'objectif 1.3.1 du plan stratégique			

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2010-2011	RÉSULTAT 2009-2010
Nombre de mesures mises en œuvre ⁽¹⁾	2 mesures mises en œuvre au 31 mars 2013	Projet du SARPA en cours d'élaboration	Projet du SARPA amorcé
Geste associé à l'indicateur ⁽¹⁾ Simplification des processus judiciaires liés à la révision de jugements et ententes en matière familiale par la mise en place d'un programme de service d'aide à la révision des pensions alimentaires (SARPA)			
Pour une information détaillée à ce sujet, consulter, en page 19, les résultats pour l'objectif 1.2.1 du plan stratégique			

Suivi des recommandations du commissaire au développement durable

Dans son rapport 2009-2010, le commissaire au développement durable a formulé deux recommandations s'adressant aux ministères et organismes assujettis à la Loi sur le développement durable. Dans un premier temps, le commissaire recommande que dans le cadre d'une réévaluation ultérieure de leur plan d'action, les ministères et organismes :

- privilégient les indicateurs portant sur les effets afin d'évaluer l'efficacité des actions;
- joignent des cibles permettant une reddition de comptes annuelle de qualité.

En ce qui a trait aux indicateurs d'effets, le Ministère adhère à la réponse fournie par le Comité interministériel du développement durable au commissaire au développement durable et fera un effort particulier lors de l'élaboration de son prochain plan d'action de développement durable pour y intégrer des indicateurs d'effets.

En ce qui concerne l'établissement de cibles pluriannuelles, le plan d'action de développement durable du Ministère en comprend déjà pour la durée de ce plan.

Toujours dans le cadre d'une réévaluation ultérieure de leur plan d'action, le commissaire recommande aux ministères et organismes :

- de déterminer clairement les responsables de la mise en œuvre des actions pour accroître l'imputabilité;
- d'établir et de mettre en œuvre des mécanismes de collaboration entre les entités afin de favoriser une plus grande efficacité, une cohérence et une synergie des actions.

En ce qui a trait à la détermination de responsables de la mise en œuvre des actions, le Ministère a déjà procédé à une telle désignation pour assurer la concrétisation de son plan d'action. Quant à l'établissement et à la mise en œuvre des mécanismes de collaboration entre les entités, le Ministère adhère à la proposition du Comité interministériel du développement durable d'établir des mécanismes supplémentaires de collaboration dans le cadre de l'élaboration ultérieure des plans d'action de développement durable issus d'une nouvelle stratégie de développement durable.

La Politique de financement des services publics

La *Politique de financement des services publics*, rendue publique par le gouvernement dans le cadre du budget 2009-2010, a pour objectif d'assurer la pérennité des services de l'État ainsi que leur accessibilité, afin d'améliorer le bien-être de la population québécoise. Elle se compose de quatre axes d'intervention :

- l'établissement des modalités de financement et de leurs mécanismes de rajustement annuel;
- la protection de l'accès des ménages à faible revenu aux services publics essentiels;
- la disponibilité de l'information sur la tarification gouvernementale;
- un encadrement adéquat des ministères et organismes en matière tarifaire.

En ce qui concerne l'établissement des coûts des services tarifés ainsi que leurs modes de financement, voir l'objectif 3.2.4 du plan stratégique 2010-2015 à la page 34 ainsi que la section portant sur le coût de revient de l'utilisation des ressources en page 54.

Les nouvelles règles pour les bonis au rendement

Dans le discours sur le budget de mars 2010, l'annulation des bonis pour les hauts dirigeants de la fonction publique était annoncée pour 2010-2011 et 2011-2012. Dans le cadre de l'application de ces nouvelles règles, les ministères sont invités à rendre compte des bonis versés au cours de l'exercice 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010. À partir de ces données présentées dans le rapport annuel de gestion, le Secrétariat du Conseil du trésor préparera une synthèse indiquant comment la disposition du discours sur le budget a été observée.

Bonis au rendement accordés en 2010-2011 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010

	NOMBRE DE BONIS AU RENDEMENT	MONTANT TOTAL (000 \$)
Cadres	55	237,9
Cadres juridiques ¹	14	77,7
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0
TOTAL	69	315,6

1. La reddition de comptes pour les cadres juridiques relève du ministère de la Justice.

La Directive sur la gestion des ressources informationnelles

En vertu de l'article 8 de la Directive sur la gestion des ressources informationnelles, en vigueur depuis le 1^{er} avril 2010, les ministères et organismes budgétaires doivent inclure, dans le rapport annuel de gestion, un bilan annuel des réalisations en matière de ressources informationnelles et indiquer les bénéfices réalisés. Ce bilan comprend les réalisations à cet égard survenues au cours de l'exercice financier.

Les renseignements apparaissant au tableau qui suit portent sur les projets de développement ainsi que sur les activités de continuité et d'encadrement en matière de ressources informationnelles.

Budget de dépenses révisé et dépenses réelles en ressources informationnelles pour la période 2010-2011

	PROJET DE DÉVELOPPEMENT (000 \$)	AUTRE ACTIVITÉ (000 \$)	TOTAL (000 \$)
Budget de dépenses révisé ^{1, 2}	41 129,8	27 192,8	68 322,6
Dépenses réelles pour l'exercice ^{3, 4}	24 349,2	25 577,4	49 926,6
Écart	16 780,6	1 615,4	18 396,0

1. Les données du plan triennal des projets et des activités prévus en ressources informationnelles (PTPARI) déposé en mai 2010 ont été ajustées en fonction des informations disponibles aux systèmes comptables.

2. Le budget de dépenses révisé pour les projets de développement et les autres activités s'élèvent à : 12 285,8 k\$ pour les registres et la certification, 25 802,2 k\$ pour le système intégré d'information de justice, 522,5 k\$ pour le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels et 29 712,1 k\$ pour le Ministère.

3. Les dépenses réelles pour les projets de développement et les autres activités s'élèvent à : 10 856,0 k\$ pour les registres et la certification, 12 479,4 k\$ pour le système intégré d'information de justice, 357,8 k\$ pour le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels et 26 233,4 k\$ pour le Ministère.

4. Il s'agit de données préliminaires.

L'écart de 18,4 M\$ entre le budget de dépenses révisé et les dépenses réelles s'explique principalement par :

- des retards dans la réalisation des projets;
- des retards dans le processus d'appel d'offres;
- le décalage de certains projets ou de certaines phases de projets en raison d'un manque de ressources.

Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2010-2011

	NOMBRE DE PROJETS
Nombre de projets en cours au début de l'exercice	29
Nombre de projets entrepris au cours de l'exercice	34
Nombre de projets en cours à la fin de l'exercice	42
Nombre de projets terminés au cours de l'exercice	9
Nombre de projets annulés, reportés, en suspens ou fusionnés	12

Les principales réalisations de 2010-2011 ayant amélioré ou permis de maintenir la qualité des services aux citoyens et aux entreprises sont notamment :

- La conception d'une trousse des petites créances pour les demandeurs. Il s'agit d'un formulaire interactif qui offre un parcours assisté au citoyen qui formule une demande aux petites créances. Ainsi, tout au long du parcours, le citoyen est guidé dans la rédaction de sa demande grâce à des bulles explicatives;
- La bonification du site Web du Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM). Les modifications apportées se sont traduites par une navigation conviviale qui guide le citoyen pour lui permettre de comprendre plus facilement les résultats obtenus lors de la consultation du RDPRM;
- L'implantation de « l'Espace Client » pour les lobbyistes et le personnel du bureau du Commissaire au lobbyisme, de même que la transmission électronique des projets pour réduire le nombre de refus;
- L'ajout de la transmission électronique des changements de coordonnées des commissaires à l'assermentation;
- La consultation en ligne par le grand public des lettres patentes foncières sur le site Web informationnel de ce registre.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

À l'automne 2009, dans son rapport 2009-2010, chapitre 2, le Vérificateur général du Québec a formulé au Ministère huit recommandations liées à ses constats concernant la veille des activités judiciaires, la tarification et le système intégré d'information de justice. Le Ministère a adhéré à toutes les recommandations et a effectué les suivis appropriés.

VEILLE DES ACTIVITÉS JUDICIAIRES DANS LES PALAIS

En 2009-2010, le Ministère a entrepris l'élaboration d'un plan d'action. Celui-ci prévoit un ensemble de mesures concernant le volet des activités judiciaires, mesures qui seront réalisées pour la plupart au cours de l'exercice 2010-2011.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2011
Revoir l'offre de services judiciaires en s'assurant que l'utilisation de chaque palais de justice est efficiente et que chacun est justifié en fonction des coûts qui y sont associés	Un groupe de travail a procédé à la réévaluation de l'offre de service de justice et a déposé son analyse en octobre 2010. Au 31 mars 2011, le Ministère est à compléter l'examen et l'analyse de son offre de service. Il n'est toutefois pas dans ses intentions de procéder à la fermeture de points de service ou de palais de justice. En effet, la disponibilité de services de justice sur l'ensemble du territoire constitue pour lui une priorité incontournable.
Voir à ce que des objectifs précis, des cibles et des indicateurs soient établis relativement aux activités judiciaires, et voir à ce qu'un suivi régulier de ceux-ci ainsi qu'une reddition de comptes dans le rapport annuel soient effectués	Des travaux conjoints du Ministère et de la magistrature ont débuté en juin 2010 afin de déterminer, de manière commune, des indicateurs portant sur le processus judiciaire. Le Ministère maintient son objectif de présenter une première reddition de comptes dans son rapport annuel de gestion 2011-2012.

TARIFICATION

Dans son plan d'action (voir le point précédent), le Ministère a également prévu des mesures concernant le volet de la tarification; leur réalisation est prévue pour le 31 mars 2011.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2011
Revoir les grilles tarifaires en visant leur allègement, et faciliter leur application	Une démarche d'examen approfondi du contenu de la réglementation en matière de tarif civil a permis la réalisation d'une grille d'application. Cette grille est disponible pour le personnel des greffes depuis l'automne 2010. Une formation lui a été donnée afin de rafraîchir ses connaissances et lui permettre de s'approprier le nouvel outil d'application. Des ressources expertes sont disponibles pour répondre aux questions concernant les cas plus complexes.
S'assurer de l'application des droits en fonction de la tarification en vigueur par une supervision et un contrôle de la qualité	Le Ministère a développé une application informatique qui facilitera le travail du personnel pour la détermination des tarifs à appliquer. Cet outil permettra également de cumuler les données nécessaires à l'implantation d'un processus d'assurance qualité. Le Ministère sera donc en mesure d'agir sur les problématiques d'application de la grille tarifaire dans un processus d'amélioration permanent.

SYSTÈME INTÉGRÉ D'INFORMATION DE JUSTICE (SIJ)

Durant l'année financière 2010-2011, la direction générale du projet de SIJ a poursuivi les travaux prévus dans son plan d'action élaboré en 2009. Par ailleurs, les travaux de réalisation ont repris à l'automne 2010 (voir page 27 à cet effet).

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2011
Veiller à mettre en place une structure de gouvernance efficace du projet de système intégré d'information de justice	Une nouvelle structure de gouvernance qui a été examinée par un comité expert a été mise en place en 2009.
Arrimer le contenu des travaux, les coûts et les échéanciers	<p>Au cours de l'exercice 2009-2010, la direction générale du projet de SIJ, s'est dotée d'un bureau de projet organisationnel. Au cours de l'exercice 2010-2011, les mécanismes de gestion visant l'arrimage du contenu, des coûts et des échéanciers du projet ont été implantés.</p> <p>Parmi les pratiques de gestion instaurées, outre la production d'un plan maître exécutif, notons la production d'une revue mensuelle de projet ainsi que d'un plan maître de réalisation qui sont notamment acheminés aux hautes autorités du projet, en vue d'effectuer un suivi de la planification.</p>
Instaurer un processus rigoureux de gestion des risques	<p>La direction du projet de SIJ a instauré un processus de gestion des risques.</p> <p>Une troisième analyse de risques a été réalisée en juin 2010, avant de redémarrer les travaux de réalisation. Un plan d'atténuation a également été produit pour gérer les principaux risques relevés et pour établir des mesures préventives. Ils font l'objet d'un suivi mensuel qui est présenté dans la revue mensuelle de projet.</p>
Fournir une information complète et en temps opportun sur l'avancement des travaux aux instances du projet, au Secrétariat du Conseil du trésor et dans le rapport annuel de gestion déposé à l'Assemblée nationale	<p>Tous les rapports de reddition de comptes et d'avancement des travaux requis ont été transmis dans les délais aux autorités gouvernementales, soit le Secrétariat du Conseil du trésor et le ministère des Services gouvernementaux.</p> <p>L'information présentée dans le rapport annuel 2010-2011 s'est appuyée sur les exigences émises par le Secrétariat du Conseil du trésor suite à la Directive sur la gestion des ressources informationnelles mise en vigueur depuis le 1^{er} avril 2010.</p>

The background consists of several overlapping rectangular blocks of color. A large yellow block is in the top-left corner. A large olive green block is in the center, overlapping the yellow one. A smaller orange block is in the top-right corner, overlapping the olive green one. The word "ANNEXE" is written in white capital letters on the olive green block.

ANNEXE

LES ORGANISMES RELEVANT DU MINISTRE DE LA JUSTICE

Au 31 mars 2011, neuf 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 qui font leur propre reddition de comptes. Pour obtenir plus de renseignements sur ces organismes, notamment sur leur planification stratégique ou leur rapport annuel de gestion, il faut se reporter à leur site Web dont l'adresse apparaît à la suite de la présentation sommaire de leur mandat.

LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (CDPDJ)

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

www.cdpcj.gouv.qc.ca

LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES (CSJ)

La Commission des services juridiques veille à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles.

www.csj.gouv.qc.ca

LE CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE (CJA)

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

www.cja.gouv.qc.ca

LE DIRECTEUR DES POURSUITES CRIMINELLES ET PÉNALES (DPCP)

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

www.dpcp.gouv.qc.ca

LE FONDS D'AIDE AUX RECOURS COLLECTIFS (FARC)

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

www.farc.justice.gouv.qc.ca

L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC)

L'Office de la protection du consommateur surveille l'application de lois sous sa responsabilité, informe collectivement et individuellement les consommateurs, les éduque et reçoit leurs plaintes. De plus, il favorise la concertation des acteurs du marché de la consommation.

www.opc.gouv.qc.ca

L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC (OPQ)

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

www.opq.gouv.qc.ca

LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D'INFORMATION JURIDIQUE (SOQUIJ)

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

www.soquij.gouv.qc.ca

LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC (TAQ)

Le Tribunal administratif du Québec a pour fonction, dans les cas et les limites fixés par la Loi sur la justice administrative, de décider des recours exercés à l'encontre des décisions rendues par l'administration publique (ministères, régies, commissions, municipalités) et de fixer les indemnités en cas d'expropriation. Il agit également à titre de Commission d'examen des troubles mentaux.

www.taq.gouv.qc.ca

An abstract graphic design featuring several overlapping, torn-edge shapes in shades of yellow and green. The shapes are arranged in a way that they appear to be layered, with some appearing more prominent than others. The overall effect is a modern, artistic background for the text.

RAPPORT ANNUEL
DE GESTION
2010 • 2011

Bureau des infractions et amendes

LE MESSAGE DU SOUS-MINISTRE ASSOCIÉ AUX SERVICES À L'ORGANISATION

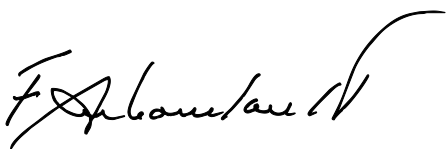
Monsieur Denis Marsolais
Sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2011.

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

Le sous-ministre associé
aux services à l'organisation,



Fernand Archambault

Québec, septembre 2011

LE MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec plaisir que je présente le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du Bureau des infractions et amendes, ci-après appelé « BIA ».

Ce rapport témoigne des efforts constants qu'a déployés le BIA pour atteindre les objectifs et les cibles de résultats que celui-ci s'est fixés, et il rend principalement compte de ses réalisations relatives à son *Plan d'action annuel 2010-2011*.

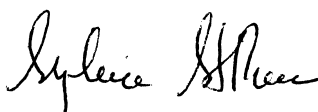
La presque totalité des cibles opérationnelles que le BIA a retenues au début de l'année ont été atteintes. Les résultats présentés témoignent de son engagement dans l'amélioration constante de sa prestation de services auprès des citoyens, des mandants et des partenaires.

En matière de performance financière, le BIA a pris des mesures afin de diminuer la dépense de créances douteuses et ainsi réduire la dépense anticipée. Il a également fait preuve de rigueur, ce qui lui a permis de limiter ses dépenses de fonctionnement.

Dans une perspective d'amélioration continue, le BIA a mis en place un processus de divulgation de la preuve qui permet aux avocats de recevoir les documents de preuve par courrier électronique sécurisé. En plus d'améliorer ses services à la clientèle, ce processus s'inscrit dans le cadre du plan d'action de développement durable.

Les résultats présentés dans ce rapport sont le fruit du travail soutenu des membres du personnel du BIA. Je profite de l'occasion pour souligner leur contribution et les en remercier.

La directrice générale,



Sylvie St-Pierre

Québec, septembre 2011

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction	87
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne	89
L'organisation	91
La mission	91
La clientèle	91
Les services	92
Les ressources disponibles et leur utilisation	93
L'effectif	93
Le budget	93
Les revenus et les recettes	94
Le volume des activités	94
Les résultats atteints au regard du <i>Plan d'action 2010-2011</i> du BIA	97
ORIENTATION 1	
Promouvoir et faciliter l'accessibilité au droit et à la justice pour le citoyen	97
ORIENTATION 2	
Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer aux citoyens une offre de service adéquate, adaptée et de qualité	99
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec par rapport au BIA	105

ANNEXE	Indicateurs de la <i>Convention de performance et d'imputabilité</i> (CPI) exclus de la reddition de comptes 2010-2011	107
---------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude, l'intégralité ainsi que la présentation adéquate des résultats et de l'information.

Le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* fait état des résultats obtenus au regard du *Plan d'action 2010-2011* du BIA et des engagements de la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens*, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

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

À mon avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.



M^{me} Sylvie St-Pierre
Directrice générale

Québec, septembre 2011

Les membres du comité de direction du BIA au 31 mars 2011 :

M^{me} Marie Boivin
Directrice de la perception des amendes

M^{me} Éliane Naud
Directrice du soutien aux opérations

M. Jacques Vachon
Directeur de la gestion des infractions

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Denis Marsolais
Sous-ministre et sous-procureur général
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence des résultats et de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les résultats et l'information examinés.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,



Francine Asselin

Québec, septembre 2011

L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01), une convention de performance et d'imputabilité (CPI) a été conclue en juin 2001 entre le ministre de la Justice, le sous-ministre de la Justice, la sous-ministre associée aux services à l'organisation et le directeur général du BIA. De plus, conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2010-2011 a été déposé à l'Assemblée nationale. Il a servi de cadre de référence au BIA durant toute l'année. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le BIA effectue sa reddition de comptes. Quant aux résultats obtenus au regard de la *Déclaration de services aux citoyens* du BIA, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la CPI, la reddition de comptes de la directrice générale du BIA au sous-ministre et au ministre est réalisée au moyen du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2010-2011.

Ce rapport est déposé à l'Assemblée nationale, devant laquelle le ministre doit rendre compte des activités du BIA.

La mission

Le BIA a pour mission de voir au traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale (L.R.Q., chapitre C-25.1). De plus, le BIA doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale et comportant une condamnation à une amende ou à une suramende.

Par ses activités, le BIA vise à assurer l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire. Il vise également à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État et il souhaite offrir un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises qui doivent acquitter une amende et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

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

La clientèle

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

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

Le BIA compte près de 275 mandants, tels que la Sûreté du Québec, la Commission de la construction du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et la SAAQ, cette dernière étant également une partenaire d'affaires. Ces mandants adressent au BIA des constats d'infraction signifiés sur-le-champ par des agents de la paix (policiers, contrôleurs routiers, etc.) et des rapports d'infraction.

De plus, le BIA participe, à titre de mandataire, à la mise en œuvre de différentes ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement de certaines infractions pénales devant les cours municipales. Le BIA assure également le traitement de certaines contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

Les services

Le BIA offre les services suivants aux défendeurs:

- renseignements;
- traitement des plaidoyers;
- traitement des paiements;
- divulgation de la preuve.

Le BIA offre les services suivants aux débiteurs:

- renseignements;
- traitement des paiements;
- lorsque les délais de paiement sont expirés, le percepteur des amendes peut mettre en œuvre différents moyens d'exécution prévus au Code de procédure pénale. Parmi ces recours, il peut:
 - convenir d'une entente de paiement;
 - pratiquer une saisie;
 - transmettre un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ lorsque le jugement découle d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
 - offrir des travaux compensatoires;
 - selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende, demander l'imposition d'une peine d'emprisonnement.

Le BIA offre les services suivants aux mandants:

- encadrement et soutien;
- traitement des constats et des rapports d'infraction;
- signification des constats aux contrevenants;
- communication de l'information demandée;
- transfert de dossiers au tribunal (aux procureurs aux poursuites criminelles et pénales et au greffe pénal central);
- information sur le suivi des demandes de poursuite judiciaire.

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

Les données présentées dans les sections *L'effectif*, *Le budget* et *Les revenus et recettes* sont prises en compte dans le rapport annuel du ministère de la Justice au regard des ressources humaines et budgétaires.

L'effectif

Depuis l'implantation de SAGIR (solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources) volet ressources humaines en novembre dernier, le BIA ne dispose pas de l'information précise concernant l'utilisation réelle en équivalents temps complet (ETC). Au 31 mars 2011, le BIA disposait d'un effectif total de 190 employés.

Le budget

Enveloppe budgétaire (en milliers de dollars)

ÉLÉMENT	2010-2011		2009-2010	ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)
	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ ¹	DÉPENSES RÉELLES ²	DÉPENSES RÉELLES ³	
	(000 \$)			
Rémunération	7 599,7	7 440,2	7 432,3	7,7
Fonctionnement ⁴	2 729,7	2 722,8	2 580,0	142,8
Sous-total	10 329,4	10 163,0	10 012,3	150,5
Immobilisations	2 379,0	606,5	591,0	15,5
TOTAL	12 708,4	10 769,5	10 603,3	166,0
Créances douteuses	5 000,0	4 429,5	3 719,1	710,4

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

2. Il s'agit de données préliminaires.

3. Ces données proviennent des comptes publics 2009-2010.

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

Durant l'exercice 2010-2011, les dépenses de rémunération sont demeurées relativement stables par rapport à l'année précédente. Pour leur part, les dépenses de fonctionnement ont été un peu plus élevées que celles de l'année précédente, en raison notamment de la hausse des coûts d'entretien et d'amélioration des systèmes et des honoraires des huissiers de justice. Par contre, le BIA a respecté le budget de dépenses révisé qui lui avait été alloué.

En ce qui concerne les dépenses effectuées en immobilisations, quelques projets ont connu des développements pour améliorer les services aux citoyens. Quelques autres ont débuté et sont toujours en cours.

Les revenus et les recettes

Revenus¹ et recettes² (en millions de dollars)

ÉLÉMENT	AU 31 MARS			VARIATION 2011/2010	
	2011	2010	2009	M\$	%
Revenus ³	118,6	122,0	141,9	(3,4)	(2,8)
Recettes ³	109,4	113,4	126,0	(4,0)	(3,5)

1. Ensemble des sommes dues à l'État au cours de l'exercice.

2. Ensemble des sommes réellement encaissées au cours de l'exercice.

3. Ces données excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et incarcération), les revenus provisionnés de 100 000 \$ et plus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

Les revenus et recettes reliés aux activités du BIA ont diminué respectivement de 3,4 et 4,0 M\$ par rapport au 31 mars 2010. Cette baisse est principalement attribuable à une diminution de 13,2 % du nombre de constats et de rapports d'infraction reçus par le BIA en 2010-2011. Par ailleurs, en ce qui a trait aux activités de perception du BIA, les revenus et recettes générés en matière d'exécution des jugements ont augmenté de 1,9 %, relativement au nombre de jugements reçus.

Le volume des activités

LES INFRACTIONS

Volume des activités relatives aux infractions (à l'exception du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

ÉLÉMENT	2010-2011	2009-2010	2008-2009	VARIATION 2010-2011 / 2009-2010	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Constats d'infraction signifiés					
Reçus par le BIA	269 674	357 436	341 308	(87 762)	(24,6)
Transférés dans les municipalités ¹	71 680	62 112	59 580	9 568	15,4
Sous-total	341 354	419 548	400 888	(78 194)	(18,6)
Rapports d'infraction reçus par le BIA	65 273	49 082	53 056	16 191	33,0
TOTAL DES CONSTATS ET RAPPORTS D'INFRACTION	406 627	468 630	453 944	(62 003)	(13,2)
Constats d'infraction généraux délivrés par le BIA	63 941	49 006	44 593	14 935	30,5
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	157 291	194 694	188 415	(37 403)	(19,2)

1. Ces données ont été ajustées. Elles ont été calculées à partir de la date de création du dossier au BIA. Dans les rapports annuels de gestion précédents, elles avaient été calculées à partir de la date d'infraction. Cet ajustement permet d'uniformiser la présentation des données du tableau.

En 2010-2011, le nombre de constats d'infraction signifiés reçus par le BIA est moins élevé de 78 194 constats par rapport à l'année précédente. Toutefois, le BIA a reçu un plus grand nombre de rapports d'infraction qu'en 2009-2010, soit 16 191 rapports d'infraction de plus. Le BIA a principalement consacré ses efforts à traiter le volume plus élevé de rapports d'infraction pour délivrer 63 941 constats d'infraction, soit une augmentation de 30,5 % du nombre de constats d'infraction généraux délivrés par le BIA.

En ce qui concerne le nombre de dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec, il a diminué de 19,2 %. Toutefois, la proportion du volume de dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec est demeurée relativement stable par rapport au total des constats et rapports d'infraction.

Volume des activités relatives aux infractions (projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »)

ÉLÉMENT	2010-2011	2009-2010	VARIATION 2010-2011 / 2009-2010 ¹	
	Nombre	Nombre	Nombre	%
Rapports d'infraction délivrés par le BIA	76 466	52 564 ²	23 902	45,5
Lettres d'avertissement délivrées pendant la période d'essai	s.o.	12 995 ³	s.o.	s.o.
TOTAL	76 466	65 559	10 907	16,6
Constats d'infraction signifiés par le BIA	69 867	50 809	19 058	37,5
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	19 444	7 280	12 164	167,1

1. Données comparant une période de 7 mois en 2009-2010 par rapport à une année complète en 2010-2011.

2. Données couvrant la période du 19 août 2009 au 31 mars 2010.

3. Données couvrant la période du 19 mai au 18 août 2009.

En 2010-2011, le nombre de constats d'infraction signifiés par le BIA et le nombre de dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec sont plus élevés qu'en 2009-2010. Cette augmentation est attribuable au fait que 2010-2011 est la première année complète d'activité du projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges ». Malgré l'augmentation des rapports d'infraction délivrés par le BIA en 2010-2011, le volume d'activité s'est révélé relativement stable lorsque comparé sur une base annuelle.

Rappelons que ce projet pilote permet l'application des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de circulation aux feux rouges, à quinze endroits accidentogènes du réseau routier québécois. Conformément au projet de loi no 42, adopté en décembre 2007, le ministre des Transports a déposé le rapport *Cinémomètres photographiques et systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges* à l'Assemblée nationale en octobre 2010.

LES DOSSIERS EN PERCEPTION

Volume des activités relatives à la perception des amendes

CATÉGORIE	JUGEMENTS ENTRAÎNANT LA CONDAMNATION À UNE AMENDE				
	2010-2011	2009-2010	2008-2009	VARIATION 2010-2011/2009-2010	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	185 584	184 727	229 470	857	0,5
Provenant des cours municipales ¹	21 523	18 855	17 839	2 668	14,2
Sous-total – pénal	207 107	203 582	247 309	3 525	1,7
Criminel	30 842	31 404	32 713	(562)	(1,8)
TOTAL	237 949	234 986	280 022	2 963	1,3

1. Ces données sont ajustées annuellement pour tenir compte de l'état des dossiers, qui peut être modifié avec le temps.

Pour l'exercice 2010-2011, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matières pénale ou criminelle est demeuré comparable à l'exercice précédent.

LES SERVICES À LA POPULATION

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre des communications à la clientèle¹

ÉLÉMENT	2010-2011	2009-2010	2008-2009	VARIATION 2010-2011 / 2009-2010	
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Appels reçus	174 486	186 030	207 097	(11 544)	(6,2)
Moyenne quotidienne d'appels reçus	704	750	828	(46)	(6,1)
Appels traités	167 347	172 280	179 830	(4 933)	(2,9)
Moyenne quotidienne d'appels traités	675	695	719	(20)	(2,9)
RATIO DE PERFORMANCE (%)	2010-2011	2009-2010	2008-2009		
Abandons	4,1	7,4	13,1		
Appels traités par rapport aux appels reçus	95,9	92,6	86,8		

1. Ces données excluent les appels traités dans les bureaux régionaux, qui se chiffrent à plus de 140 000.

Au cours de l'exercice 2010-2011, le BIA a traité 95,9 % des 174 486 appels reçus, comparativement à 92,6 % en 2009-2010, diminuant ainsi le taux d'abandon de 7,4 % à 4,1 %. Cette amélioration s'explique par l'ajout de préposés et par les efforts continus en formation des préposés. De plus, l'optimisation de la gestion des appels a contribué à l'amélioration du service, notamment par l'ajout de capsules d'information lors des périodes d'attente téléphonique ainsi que par une priorisation de la prise d'appels par rapport au traitement des correspondances.

Appels téléphoniques sans frais reçus et traités au centre des communications à la clientèle pour le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges »

ÉLÉMENT	2010-2011	2009-2010 ¹	VARIATION 2010-2011 / 2009-2010 ²	
	Nombre	Nombre	Nombre	%
Appels reçus	17 747	14 059	3 688	26,2
Moyenne quotidienne d'appels reçus	72	92	(20)	(22,8)
Appels traités	17 181	13 038	4 143	31,8
Moyenne quotidienne d'appels traités	69	85	(16)	(18,8)
RATIO DE PERFORMANCE (%)	2010-2011	2009-2010		
Abandons	3,2	7,2		
Appels traités par rapport aux appels reçus	96,8	92,8		

1. Les appels téléphoniques concernant le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges » ont débuté le 19 août 2009, ce qui représente une période de 153 jours ouvrables entre cette date et le 31 mars 2010.

2. Données comparant une période de 7 mois en 2009-2010 par rapport à une année complète en 2010-2011.

Pour l'exercice 2010-2011, les mesures mises en place par le BIA relativement au traitement des dossiers ont permis de diminuer légèrement le nombre d'appels reçus et, par le fait même, d'augmenter la performance du BIA. Ainsi, le taux de réponse a augmenté de 92,8 % à 96,8 %, alors que le taux d'abandon a diminué de 7,2 % à 3,2 %.

Pour l'ensemble des appels reçus en 2010-2011, le BIA en a traité sensiblement le même nombre qu'en 2009-2010, soit 184 528 par rapport à 185 318, ce qui représente 96,0 % du nombre d'appels reçus.

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU *PLAN D'ACTION 2010-2011* DU BIA

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2010-2011 ont été déterminés en fonction des engagements pris par le BIA dans sa *Convention de performance et d'imputabilité* ainsi que des orientations stratégiques du Ministère. Plusieurs des objectifs du *Plan d'action 2010-2011* ont été modifiés ou ajoutés par rapport au dernier rapport annuel. Ces rajustements tiennent compte, d'une part, du contexte dans lequel le BIA évoluait alors et, d'autre part, de l'effectif et des ressources financières, matérielles et informationnelles qui étaient à sa disposition. Certains des indicateurs qui suivent sont présentés sur plus d'une année, puisqu'ils sont reconduits d'un plan d'action à l'autre.

ORIENTATION 1

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

AXE 1.1

LES RELATIONS AVEC LES CITOYENS

OBJECTIF 1.1.1

Améliorer l'accessibilité de nos services

CIBLE (%)	INDICATEUR	RÉSULTAT (%)
2010-2011		2010-2011
80	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	84,4

Le BIA a dépassé l'objectif d'accessibilité téléphonique qu'il s'était fixé pour l'année 2010-2011. Cette excellente performance s'explique par la combinaison de plusieurs facteurs tels: une légère diminution des appels reçus; la présence continue d'au moins dix préposés complètement formés; l'ajout de capsules d'information dans les périodes d'attente, lesquelles permettent de répondre à certains questionnements du citoyen; et l'optimisation de la gestion des prises d'appels.

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011		2010-2011
45 jours	Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits à la SGIPA ¹	17,4 jours

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

Un suivi assidu des demandes reçues a été maintenu tout au long de l'année, ce qui a permis au BIA de répondre plus rapidement et, par le fait même, d'assurer un meilleur service aux citoyens. De plus, depuis novembre 2010, les demandes de divulgation de la preuve formulées par les bureaux d'avocats obtiennent réponse par voie électronique, ce qui diminue les délais et respecte les orientations gouvernementales en matière de développement durable.

OBJECTIF 1.1.2 : Développer les habiletés et les compétences du personnel

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011		2010-2011
Mise à jour et dépôt d'un plan annuel	Mise en place d'un plan de développement des ressources humaines	Réalisation de la mise à jour et dépôt du plan annuel

Le plan de développement des ressources humaines du BIA a été mis à jour. Les orientations de l'an dernier ont été reconduites en grande partie. Le plan annuel de développement des ressources humaines a été déposé en juin 2010 aux instances syndicales. Ce plan vise à améliorer les compétences des employés du BIA dans la réalisation de leurs tâches quotidiennes.

OBJECTIF 1.1.3 : Faire la promotion des services offerts, y compris les services en ligne

CIBLE (%)	INDICATEUR	RÉSULTAT (%)
2010-2011		2010-2011
75	Adaptation des formulaires et communications administratives du BIA pour privilégier l'utilisation des services en ligne	100

En 2010-2011, le BIA a modifié toutes ses correspondances afin de favoriser le paiement par Internet et d'en faciliter la compréhension. Il a également modifié le contenu du site Internet afin de faciliter le paiement en ligne pour les citoyens.

AXE 1.2 : LES RELATIONS AVEC LES MANDANTS**OBJECTIF 1.2.1 : Traiter dans les délais appropriés chaque rapport d'infraction général (RIG) et les constats d'infraction provenant des mandants**

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2010-2011	2009-2010		2010-2011	2009-2010
100	100	Pourcentage de RIG signifiés à l'intérieur des délais légaux ¹	95,2	93,9

1. Le délai légal est le délai de prescription.

Le BIA n'a pas atteint la cible de 100 %, notamment parce qu'il lui a été impossible de signifier des constats à certains défendeurs dont les coordonnées inscrites au dossier étaient erronées. Malgré les recherches effectuées, ces défendeurs sont demeurés introuvables. Le BIA a réussi à signifier 95,2 % des constats d'infraction à l'intérieur des délais légaux en 2010-2011, par rapport à 93,9 % en 2009-2010.

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2010-2011	2009-2010		2010-2011	2009-2010
75	75	Pourcentage de constats d'infraction traités à l'intérieur d'un délai administratif de 90 jours	77,9	80,7

Le BIA a recours à une firme externe pour la saisie de certains types de constats d'infraction. Le contrat avec la firme externe s'est terminé le 31 décembre 2010 et un nouveau contrat a été attribué par appel d'offres. Cette situation a entraîné un arrêt temporaire de la saisie massive d'une durée de six semaines. Le BIA a tout de même atteint la cible fixée pour 2010-2011, puisqu'il a pris les mesures pour minimiser les impacts de cet arrêt.

ORIENTATION 2

Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer aux citoyens une offre de service adéquate, adaptée et de qualité

AXE 2.1

UNE OFFRE DE SERVICE ADAPTÉE

OBJECTIF 2.1.1

Définir l'offre de service associée au radar photo en matière de gestion des infractions et de perception

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011		2010-2011
Approbation pour le 31 mars 2011	Approbation de l'offre de service	S. O.

Le ministère des Transports du Québec (MTQ) est responsable du projet pilote «radars photo et surveillance aux feux rouges». À l'automne 2010, le MTQ a déposé à l'Assemblée nationale le rapport d'évaluation du projet pilote. La Commission parlementaire des transports et de l'environnement devrait, à compter du printemps 2011, statuer sur la poursuite et la portée future du projet pilote «radars photo et surveillance aux feux rouges». Le BIA n'a donc pu définir son offre de service au cours de la période.

AXE 2.2**LA PERFORMANCE DU BIA****OBJECTIF 2.2.1****Assurer l'exécution des jugements rendus**

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)	
2010-2011	2009-2010		2010-2011	2009-2010
80	75	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé a été atteint, parmi ceux qui sont parvenus à un an d'âge au cours de la période ¹	85,2	87,0

1. Les résultats attendus sont:

- une entente de paiement respectée ou un engagement à effectuer des travaux compensatoires signé;
- un mandat d'amener, d'emprisonnement, d'arrestation ou d'incarcération délivré;
- le transfert à une agence de recouvrement effectué.

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

La cible de 2010-2011 a été rehaussée dans une perspective d'amélioration de la performance du BIA. Celui-ci a donc poursuivi ses efforts en vue de mettre à jour de façon continue ses processus opérationnels et ses applications, ce qui lui a permis de dépasser la cible fixée.

OBJECTIF 2.2.2**Maintenir la cadence de règlement des jugements; un jugement réglé est un jugement ayant un solde nul ou qui a été fermé administrativement**

CIBLE (%)		INDICATEUR	RÉSULTAT (%)
2010-2011			2010-2011
90		Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière	100,6

En 2010-2011, le BIA a consacré des efforts au traitement des nouveaux jugements ainsi qu'à la poursuite et au suivi des processus d'exécution déjà en cours, ce qui lui a permis de dépasser la cible fixée.

OBJECTIF 2.2.3**Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre**

CIBLE		INDICATEUR	RÉSULTAT	
2010-2011	2009-2010		2010-2011	2009-2010
14,00	13,67	Rapport entre les recettes ¹ et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	14,52	15,10
610 000	550 665	Rapport entre les recettes ¹ et les ETC utilisés	ND ²	667 141

1. Les recettes excluent la valeur des règlements non pécuniaires.

2. Au moment de publier ce rapport annuel, la donnée concernant les ETC utilisés n'était pas disponible à cause de l'implantation de SAGIR volet ressources humaines.

La variation à la baisse du rapport entre les recettes et la rémunération versée entre les exercices 2009-2010 et 2010-2011 est attribuable principalement à la diminution du nombre de constats d'infraction reçus au BIA au cours de cette période.

OBJECTIF 2.2.4 : Limiter la dépense pour créances douteuses

CIBLE (%)	INDICATEUR	RÉSULTAT (%)
2010-2011		2010-2011
Moins de 4,5	Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des 4 dernières années	3,7

La dépense pour créances douteuses pour l'exercice 2010-2011 s'élève à 4,4 M\$. Elle représente 3,7 % de la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années, ce qui demeure inférieur à la cible prévue. Le personnel du BIA a consacré d'importants efforts afin de recouvrer les sommes dues à l'État.

OBJECTIF 2.2.5 : Utiliser les technologies de l'information pour optimiser la performance

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011		2010-2011
Mise en place du projet d'ici le 31 mars 2011	Mise en place des outils de gestion et de suivi pour le centre d'appels	Projet en cours

Ce projet a pour but d'améliorer les outils de gestion et de suivi pour le centre d'appels téléphoniques. Au cours de l'année 2010-2011, les travaux ont permis de procéder à la définition des besoins, tant en ce qui concerne les outils de gestion que du suivi du centre d'appels. La documentation pour l'aide à la tâche des préposés a été regroupée en un seul emplacement informatique. De plus, des améliorations apportées au système téléphonique ont permis l'ajout de capsules d'information durant les périodes d'attente ainsi que la libération des lignes en attente lors de circonstances exceptionnelles. Enfin, le processus d'acquisition pour la mise en place d'outils permettant l'exploitation de l'information de gestion a débuté.

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011		2010-2011
Mise en place du projet d'ici le 31 mars 2011	Contribution à la mise en place d'un greffe virtuel pour le traitement des jugements effectué par le greffe central	Projet en cours

Ce projet a pour but d'informatiser le processus de transfert des dossiers vers le greffe pénal central pour obtenir un jugement par défaut. Le BIA, en collaboration avec une direction générale du ministère de la Justice, désire mettre en place une solution qui permettra d'optimiser les processus tout en favorisant une transition harmonieuse pour les greffiers et les percepteurs. Le BIA a analysé la possibilité d'informatiser également le transfert des dossiers avec plaidoyer de culpabilité vers les greffes locaux pour perception, ce qui a eu pour conséquence de prolonger le projet.

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011		2010-2011
Mise en place du projet d'ici le 31 mars 2011	Mise en place de la divulgation électronique de la preuve	Terminé

Le BIA a mis en place un processus de divulgation de la preuve qui permet aux avocats de recevoir les documents de preuve par courrier électronique sécurisé. Ce service a été mis en production en novembre 2010, et son lancement a été diffusé dans le *Journal du Barreau du Québec*. Pour assurer la bonne marche de ses activités, le BIA s'est assuré d'effectuer une révision et une gestion des adresses de courriel des bureaux d'avocats avant la mise en production. La gestion de ce changement s'est déroulée sans difficulté et à la satisfaction de la clientèle.

AXE 2.3

LA RÉVISION DU CADRE DE GESTION

OBJECTIF 2.3.1

Élaborer un plan triennal 2011-2014

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011		2010-2011
Approbation du plan triennal d'ici le 31 mars 2011	Dépôt d'un plan triennal	Plan triennal approuvé

Au cours de l'année 2010-2011, le BIA a élaboré et déposé le plan triennal, lequel a été approuvé par son comité de direction ainsi que par le sous-ministre associé de la Direction générale des services à l'organisation. Cette planification a été élaborée en fonction des orientations stratégiques du Ministère ainsi que des enjeux et défis que le BIA devra relever au cours des trois prochaines années.

AXE 2.4

L'AMÉLIORATION DES OUTILS DE GESTION

OBJECTIF 2.4.1

Élaborer un modèle de coût de revient pour les produits et services du BIA

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011		2010-2011
Approbation du modèle de coût de revient pour le 31 mars 2011	Dépôt d'un modèle de coût de revient	En cours

En 2010-2011, un projet ministériel sur le financement des services publics a débuté à la suite du dépôt, lors du budget 2009-2010, de la *Politique de financement des services publics* par le gouvernement. Ce projet concerne, d'une part, l'indexation des services tarifés et, d'autre part, l'évaluation systématique des coûts des services offerts aux usagers. Comme le dossier sur la tarification a été considéré comme prioritaire en 2010-2011, le projet du coût de revient de l'ensemble des services du BIA a donc été retardé.

Par contre, en 2010-2011, le BIA a mis au point une méthode de calcul du prix de revient par dossier pour le projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges ». C'est à partir de ce prix de revient que le BIA facture le Fonds de sécurité routière. De plus, le BIA a aussi conçu un modèle pour le traitement des rapports d'infraction généraux.

OBJECTIF 2.4.2 Déterminer des indicateurs de gestion pour la prise de décision stratégique et tactique du BIA

CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT
2010-2011		2010-2011
Approbation des indicateurs de gestion à implanter pour le 31 mars 2011	Dépôt des indicateurs de gestion à implanter	Indicateurs définis et approuvés

Au cours de l'année 2010-2011, le BIA a revu et consolidé ses indicateurs de gestion, tant sur le plan stratégique qu'opérationnel, pour améliorer le suivi de ses opérations et la prise de décision.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC PAR RAPPORT AU BIA

Agences et unités autonomes de service

Lors des travaux de suivi tenus par le Vérificateur général du Québec sur les agences et unités autonomes de service, celui-ci a formulé quatre recommandations au BIA (tome I du *Rapport annuel 2003-2004 du Vérificateur général*, chapitre 5). De ces recommandations, il en reste deux dont les travaux, au moment du suivi effectué par le Vérificateur général, n'étaient pas suffisamment avancés pour démontrer des progrès satisfaisants.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2011
Compiler de l'information complète et fiable sur le prix de revient des principaux services	<p>Depuis le 20 octobre 2008, le BIA transmet sa facturation mensuelle des coûts afférents au projet pilote « radars photo et surveillance aux feux rouges » à des fins d'imputation au Fonds de la sécurité routière et en se basant sur le coût de revient de ses activités. Depuis 2010, la méthode de calcul du prix de revient a été raffinée en fonction de l'expérience vécue avec le projet. De plus, un prix de revient a été calculé pour le traitement des rapports d'infraction généraux traités par le BIA.</p> <p>Par ailleurs, dans le cadre de l'objectif gouvernemental visant à assurer la qualité et le financement des services publics, le ministère de la Justice a amorcé certaines actions en vue de la mise en place d'une politique de financement de ses services. Le BIA s'implique activement dans cette démarche afin d'établir le coût de revient de ses services, et ce, pour donner suite à cette recommandation du Vérificateur général. Au cours de l'année 2010-2011, le BIA s'est arrimé aux travaux du ministère de la Justice.</p>
Préciser les actions pertinentes pour la poursuite des objectifs ainsi que les ressources y afférant	<p>Depuis l'exercice 2004-2005, les plans d'action du BIA incluent des objectifs et des cibles, ce qui constitue un progrès. Toutefois, afin de disposer d'informations fiables lui permettant par la suite d'établir les coûts de ses activités, le BIA s'arrimera avec le projet ministériel concernant la mise en place d'un environnement informationnel.</p>

Prestation de services du gouvernement en ligne

Le BIA s'arrimera au projet de prestation électronique de services du ministère de la Justice afin d'exploiter le plein potentiel de ses services en ligne.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2011
Élaborer et appliquer une stratégie pour promouvoir ses services en ligne et évaluer l'efficacité de celle-ci	<p>Afin de promouvoir l'utilisation de ses services en ligne, le BIA a modifié l'ensemble de ses communications pour mettre en évidence les coordonnées de son site Internet et ainsi favoriser le paiement en ligne. Ces modifications ont été implantées en 2010 pour les communications directes aux clientèles, puis progressivement pour la portion des communications qui utilisent des formulaires préimprimés.</p> <p>En ce qui concerne la stratégie de promotion de ses services en ligne, en 2010-2011, le BIA a défini, comme moyen à privilégier, l'utilisation des communications personnalisées puisqu'il vise une clientèle précise, soit les citoyens ou entreprises qui ont reçu un constat d'infraction. Il s'agit donc d'une clientèle qui peut difficilement être jointe autrement.</p> <p>En 2010-2011, le taux d'utilisation des services en ligne, y compris Internet et le service téléphonique automatisé, est passé de 9,4 % à 11,9 %. D'autre part, au cours de la même période, 15,4 % de la clientèle a effectué son paiement dans les institutions financières.</p>



ANNEXE

INDICATEURS DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2010-2011

SERVICES À LA CLIENTÈLE

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

FINANCIER

Coût unitaire par dollar perçu

Rapport comptes débiteurs/revenus

Rapport recettes/revenus

Taux annualisé de règlement

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

Taux annualisé de règlement/revenus

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

Valeur des comptes débiteurs

Valeur de la provision pour mauvaises créances

justice.gouv.qc.ca

AU QUÉBEC
LA JUSTICE
*est à votre
service*