



# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de la Justice

2015  
2016

RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT

**ENSEMBLE**   
*on agit pour une société  
juste et équitable*

**Québec** 

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

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

Le lecteur peut également le consulter sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante : [www.justice.gouv.qc.ca](http://www.justice.gouv.qc.ca).

Photographie de la ministre : Collection Assemblée nationale du Québec – Photographe Valérie Cliche

Photographie de la sous-ministre : Photographe Roch Thérout

Graphisme : CORSAIRE | Design | Communication | Web

ISBN : 978-2-550-76591-2 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-76592-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2016

© 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

2015  
2016

Ministère de la Justice

Ministère de la Justice

pages i à xix et pages 1 à 80

Bureau des infractions et amendes

pages 81 à 106



RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT



# LE MESSAGE DE LA MINISTRE

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

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* du ministère de la Justice du Québec. Il témoigne de nos réalisations en matière d'accès à la justice et de nos avancées pour contrer les inégalités en raison de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre.

Cette dernière année, de nombreux projets ont vu le jour. Toujours en maintenant le cap vers notre objectif de moderniser notre justice civile pour la rendre plus accessible, nos réalisations ont su répondre aux priorités gouvernementales en matières législatives et réglementaires. Je pense, entre autres, au tout nouveau Code de procédure civile entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier dernier. L'instauration de ces nouvelles dispositions favorise notamment un règlement plus rapide et moins coûteux des conflits, qui privilégie l'entente entre les parties.

Nous avons aussi franchi un grand pas en cette date, avec un rattrapage historique de près de 18 % des seuils de l'admissibilité à l'aide juridique gratuite. Cette hausse permettra notamment à une personne seule effectuant une semaine de travail de 35 heures au salaire minimum d'être admise gratuitement à l'aide juridique.

Je souhaite également souligner l'adoption du projet de loi n° 51. Parmi les mesures qui composent cette loi, mentionnons : une meilleure gestion de l'instance en matière pénale favorisant l'amélioration des délais, une diffusion mieux encadrée des décisions en matière de protection de la jeunesse, sans oublier un meilleur accès à la justice par la possibilité pour la Cour d'appel de siéger en région.

Les initiatives mises en place pendant cette période contribueront, au cours des prochaines années, à actualiser l'administration de la justice et à améliorer les interventions judiciaires auprès des personnes les plus vulnérables de notre société. Les avancées pour la pleine reconnaissance juridique et sociale des personnes trans en font partie.

Ces réalisations, jumelées aux autres projets amorcés en 2015-2016, paveront la voie à la concrétisation de cette vision claire et rassembleuse que j'ai énoncée en déposant le Plan stratégique 2015-2020 du Ministère, celle d'une justice transformée et d'un Québec toujours plus égalitaire.

Je sais combien la compétence des équipes du Ministère et l'engagement de nos partenaires sont sans réserve pour mener à terme cet ambitieux projet, en réponse aux besoins concrets de nos concitoyennes et de nos concitoyens.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération respectueuse.

Stéphanie Vallée  
Ministre de la Justice  
et Procureure générale

Québec, septembre 2016



RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT



# LE MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

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

Madame la Ministre,

Je suis heureuse de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* du ministère de la Justice du Québec.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce rapport annuel présente les résultats obtenus en date du 31 mars 2016, en fonction des orientations et des objectifs inscrits dans le Plan stratégique 2015-2020, des engagements de sa Déclaration de services et en réponse aux exigences législatives et réglementaires. Il rend également compte de la mise en œuvre du Plan d'action 2015-2016 du Bureau des infractions et amendes.

Les mandats réalisés au cours de cette année ont été déterminants pour l'accès à la justice. Les efforts de mobilisation et le savoir-faire de nos équipes pour permettre l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions en matière civile et pour faciliter l'accès à nos services au moyen des technologies sont sans équivoque. Cela se traduira d'ailleurs par le recours croissant aux technologies, en vue d'accroître l'efficacité de notre système de justice et d'améliorer la prestation de services.

Je suis fière de pouvoir compter sur l'engagement et la compétence de nos ressources, entre autres pour défendre les intérêts du Québec et pour contribuer à l'évolution du droit et de la justice.

Le rapport annuel de gestion présente les gestes que nous avons posés pour préparer l'avenir, en vue d'une justice transformée, plus performante et plus efficace, et d'un Québec plus juste pour toutes et tous, sans égard à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre. Cette vision s'appuie sur le leadership du Ministère, orienté vers l'innovation et vers l'amélioration continue de nos façons de faire.

C'est un défi qui interpelle d'ailleurs les nombreux partenaires du Ministère qui croient, eux aussi, en une justice toujours plus près des gens. Je les remercie donc de leur collaboration de tous les instants pour l'instauration de solutions novatrices, respectueuses des fonds publics et répondant aux besoins de nos concitoyennes et de nos concitoyens.

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

M<sup>e</sup> Nathalie Drouin, Ad. E.  
Sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale

Québec, septembre 2016





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

<b>BIA</b>	Bureau des infractions et amendes
<b>CAVAC</b>	Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
<b>CCC</b>	Centre de communication avec la clientèle
<b>CJP</b>	Centre de justice de proximité
<b>CPI</b>	Convention de performance et d'imputabilité
<b>CSPQ</b>	Centre de services partagés du Québec
<b>DPCP</b>	Directeur des poursuites criminelles et pénales
<b>DSC</b>	Déclaration de services aux citoyens
<b>ETC</b>	Équivalent temps complet
<b>FAJ</b>	Fonds Accès Justice
<b>FAVAC</b>	Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels
<b>FDR</b>	Fonds des registres
<b>ICPG</b>	Infrastructure à clés publiques gouvernementale
<b>k\$</b>	Kilodollar (1 000 \$)
<b>LGBT</b>	Personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres
<b>M\$</b>	Mégadollar (1 000 000 \$)
<b>NCPC</b>	Nouveau Code de procédure civile
<b>ND</b>	Non disponible
<b>PAJ-SM</b>	Programme d'accompagnement justice-santé mentale
<b>RDPRM</b>	Registre des droits personnels et réels mobiliers
<b>s. o.</b>	Sans objet
<b>SGIPA</b>	Solution de gestion des infractions et de la perception des amendes



# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2015  
2016

Ministère de la Justice



# TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la <b>sous-ministre</b>	<b>xv</b>
Le rapport de validation de la <b>Direction de la vérification interne</b>	<b>xvii</b>
L'année 2015-2016 en quelques chiffres	<b>xviii</b>
Les faits <b>saillants</b>	<b>1</b>
La présentation du <b>Ministère</b>	<b>5</b>
Les résultats 2015-2016 au regard du <b>Plan stratégique 2015-2020</b>	<b>8</b>
Les résultats 2015-2016 au regard de la <b>Déclaration de services aux citoyens</b>	<b>23</b>
Les informations relatives aux <b>activités judiciaires</b>	<b>31</b>
L'utilisation des <b>ressources</b>	<b>40</b>
Les exigences <b>législatives et gouvernementales</b>	<b>58</b>
Annexe 1 – Les organismes relevant de la ministre de la Justice	<b>76</b>
Annexe 2 – Organigramme au 31 mars 2016	<b>78</b>
Annexe 3 – Projets subventionnés 2015-2016 / Programme d'aide financière Lutte contre l'homophobie	<b>79</b>



RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT

# LA DÉCLARATION DE LA SOUS-MINISTRE

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

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

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* 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 2015-2016 au regard du Plan stratégique 2015-2020, des engagements de la Déclaration de services aux citoyens et des résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales.

À mon avis, les données et renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.



M<sup>e</sup> Nathalie G. Drouin  
Sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale

Québec, septembre 2016

Les membres du conseil de direction au 31 mars 2016 :

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

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

**M<sup>e</sup> Renée Madore**

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

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

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

**M. Marcel Boudreault**

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

**M<sup>e</sup> Michèle Durocher**

Directrice des affaires juridiques – Justice

**M<sup>me</sup> Marie-Claude Fontaine**

Directrice générale associée de la gestion budgétaire et financière par intérim

**M<sup>me</sup> Karine Larochelle**

Directrice générale associée des ressources humaines par intérim

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

Secrétaire général et directeur du Bureau de la sous-ministre

**M. Pierre Tessier**

Directeur des communications



RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT



# LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nathalie G. Drouin  
Sous-ministre et sous-procureure générale  
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2016. 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 2015-2016*, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.



Francine Asselin, CPA, CA  
Directrice de la vérification interne

Québec, septembre 2016

# L'ANNÉE 2015-2016 EN QUELQUES CHIFFRES

## ACCÈS À LA JUSTICE

- Hausse de près de 18 % des seuils de l'admissibilité à l'aide juridique gratuite pour la rendre accessible à un plus grand nombre de citoyens à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2016
- Séances de médiation offertes gratuitement à plus de 13 680 couples, grâce au financement des honoraires des médiateurs par le Ministère. Cette aide se chiffre à 6,1 M\$, dont environ 2,5 M\$ proviennent de transferts du gouvernement du Canada



- Aide financière totalisant 20 538 491\$ remise à 22 organismes offrant de l'aide, de l'assistance et de l'orientation aux personnes touchées par un acte criminel, dont 18 116 630\$ servent au financement des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
- Ces investissements ont permis de venir en aide à plus de 90 000 personnes victimes dont plus de 57 800 personnes soutenues par les CAVAC

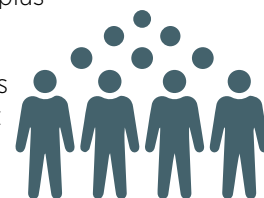
## VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

- Programme d'aide financière Lutte contre l'homophobie : financement de 21 projets dans 20 organismes, pour 399 600\$ au total
- Soutien financier complémentaire de 480 000\$ accordé à 23 organismes LGBT reconnus ou financés par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux
- Campagne publicitaire gouvernementale visant à lutter contre l'intimidation sous toutes ses formes et à tous les âges dont le budget total de 1,9 M\$ était réparti ainsi : 700 000\$ du ministère de la Justice, 600 000\$ du ministère de la Famille et des Aînés, 500 000\$ du Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif, et 100 000\$ du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

## LUTTE CONTRE L'HOMOPHOBIE ET LA TRANSPHOBIE

## SERVICES À LA POPULATION

- 405 séances sur la parentalité après la rupture offertes à plus de 4 300 citoyens
- Plus de 20 900 demandes d'information juridique traitées par les 6 centres de justice de proximité. Ces centres sont financés par le Ministère à hauteur de 2,1 M\$



## MISE EN PLACE DU NOUVEAU CODE DE PROCÉDURE CIVILE

- Près de 200 employés ont participé à la réalisation du projet
- Environ 300 formulaires modifiés
- Modification à plus de 200 processus de travail
- 165 sessions de formation suivies par quelque 1 300 personnes

## 50<sup>e</sup> ANNIVERSAIRE DU MINISTÈRE

- Le 4 juin 1965 : création au Québec du 1<sup>er</sup> ministère de la Justice au Canada, en vue de moderniser l'administration de la justice et les fonctions stratégiques associées au rôle de juriconsulte

## NOUVELLES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE JUSTICE

- Le 22 mars 2016 : dépôt du Plan stratégique 2015-2020 à l'Assemblée nationale du Québec par la ministre



## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SUR LE SENTIMENT D'ACCÈS ET LA PERCEPTION DE LA JUSTICE AU QUÉBEC 2016

- 59 % des Québécois font confiance au système de justice québécois
- La confiance de la population est élevée envers la plupart des intervenants du système, notamment envers les notaires (84 %), les policiers (77 %), le personnel administratif des palais de justice (77 %) et les juges (72 %), mais moins élevée envers les avocats (51 %)
- 69 % des répondants estiment qu'ils n'ont pas les moyens financiers de se défendre ou de faire valoir leurs droits devant les tribunaux. Pour la très grande majorité d'entre eux, ce sont les honoraires des avocats qui sont en cause
- 57 % des répondants aimeraient régler leur différend en s'entendant seuls avec l'autre personne, advenant qu'ils aient un problème légal, de nature civile et non criminelle
- 56 % des répondants ont affirmé connaître des façons de régler un problème légal sans avoir recours aux tribunaux, la médiation étant la plus connue. Cependant, selon les résultats de l'enquête, les différents modes de prévention et de règlement des différends seraient connus de façon très globale et peu approfondie
- Pour 60 % des répondants, une entente conclue à l'extérieur des tribunaux est considérée comme plus juste qu'un procès



# LES FAITS SAILLANTS

## POUR LA MISE EN ŒUVRE DES PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES

- Le **projet de loi n° 51 visant notamment à rendre l'administration de la justice plus efficace et les amendes aux mineurs plus dissuasives** a été adopté le 18 novembre 2015. Il comprend notamment des amendements législatifs pour rendre la gestion de l'instance plus efficace en matière pénale et pour assurer une meilleure diffusion des décisions en matière de protection de la jeunesse sans divulguer l'identité des personnes impliquées. Parmi les mesures visant l'accès à la justice, mentionnons celle autorisant la Cour d'appel à siéger en région.
- Le **projet de loi n° 59, Loi édictant la Loi concernant la prévention et la lutte contre les discours haineux et les discours incitant à la violence et apportant diverses modifications législatives pour renforcer la protection des personnes**, a été présenté à l'Assemblée nationale du Québec le 10 juin 2015. Son étude a débuté le 19 novembre 2015 et près de 40 personnes ou groupes ont été entendus lors des consultations particulières.
- Le 10 juin 2015, la ministre a présenté à l'Assemblée nationale du Québec le **projet de loi n° 62, projet de loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l'État et visant notamment à encadrer les demandes d'accommodements religieux dans certains organismes**. Il consacre le principe selon lequel les services offerts par l'État ne doivent pas être influencés par les croyances religieuses de ses employés ni par celles des personnes qui reçoivent des services. Il propose également des balises claires tirées des enseignements des tribunaux pour répondre aux demandes d'accommodements religieux dans les services publics.



## POUR UNE JUSTICE PLUS ACCESSIBLE

- Le **nouveau Code de procédure civile** (NCPC) est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016. L'implantation de cette réforme en profondeur pour moderniser la justice civile a été possible grâce aux travaux menés avec succès par les équipes du Ministère. Le NCPC comprend notamment l'instauration de dispositions favorisant un règlement plus rapide et moins coûteux des conflits.
- Un **projet pilote de médiation obligatoire** a été instauré dans les districts judiciaires de Gatineau et de Terrebonne le 15 mai 2015. Il touche le recouvrement des petites créances découlant d'un contrat de consommation, un domaine où la médiation est peu présente malgré ses avantages pour les particuliers et pour les entreprises. D'une durée de trois ans, le projet pilote prévoit la participation des parties à une séance de médiation obligatoire avant de faire entendre leur cause par un juge. Au terme de l'expérience, une évaluation déterminera la pertinence d'étendre le projet dans d'autres districts judiciaires.
- Des **modifications au Règlement de médiation familiale** sont en vigueur depuis le 10 mars 2016. Elles assurent la concordance entre les dispositions de ce règlement et les nouvelles règles de médiation établies au NCPC. Entre autres, elles obligent les parents mettant fin à leur union et qui veulent faire trancher leur litige par le tribunal à assister à une séance d'information sur la parentalité et sur la médiation avant que leur cause puisse être entendue. Les parents peuvent ainsi connaître les effets psychosociaux et juridiques de la séparation et prendre les meilleures décisions dans l'intérêt des enfants.

## POUR UNE JUSTICE PLUS ACCESSIBLE (suite)

- Un **sondage sur l'accès et la perception de la justice au Québec** a été mené en 2015-2016 auprès de 1 018 Québécois. Le sondage révèle notamment que l'opinion positive à l'égard du système de justice est en hausse depuis 2006, tout comme la confiance en l'indépendance du pouvoir de la justice. Il témoigne également de la perception positive des répondants à l'égard des moyens d'obtenir justice hors des tribunaux, mais de la nécessité de mieux les faire connaître pour en favoriser l'utilisation (voir « L'année 2015-2016 en quelques chiffres »). La réalisation de ce sondage figure au nombre des éléments établis dans le plan stratégique 2015-2020. Ce sondage sert à la fois d'appui à la planification des actions et d'outil de mesure dans l'atteinte des objectifs de ce plan. Les résultats guideront notamment les choix de l'organisation en matière de services et de promotion auprès de la population.
- L'entrée en vigueur du NCPC a contribué à **améliorer l'accès des entreprises aux petites créances**. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les entreprises de 10 employés ou moins y sont désormais admissibles. Auparavant, seules les entreprises comptant au plus 5 personnes pouvaient y présenter une demande.
- Le 16 février 2016, le **projet de loi n° 89 visant à assurer une meilleure concordance entre les textes français et anglais du Code civil du Québec** a été présenté à l'Assemblée nationale du Québec. Il porte les fruits d'importants travaux menés par le Ministère, en étroite collaboration avec le comité conjoint du Barreau du Québec et de la Chambre des notaires du Québec ainsi qu'avec les traducteurs de l'Assemblée nationale. Le but de ces travaux est de compléter les nombreuses modifications apportées à la version anglaise dans le cadre des mises à jour du Recueil des lois et règlements du Québec.

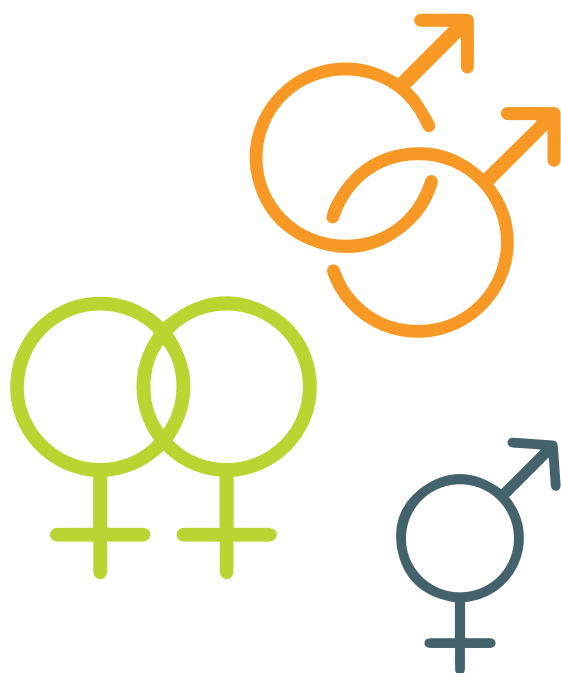
## POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE



- Déposé à l'Assemblée nationale le 22 mars 2016, le **Plan stratégique 2015-2020** du Ministère présente les solutions que celui-ci mettra de l'avant en matière d'accès à la justice et d'égalité au cours des prochaines années. Ainsi, le Ministère ambitionne de devenir le vecteur de changement dans la nécessaire transformation de la justice pour la rendre plus accessible et plus performante, et ce, au bénéfice de tous les citoyens. Il entend également contribuer à la promotion d'une société juste pour toutes et tous, quelles que soient l'orientation sexuelle ou l'identité de genre.
- Le **Programme de remboursement volontaire** est en vigueur depuis le 2 novembre 2015. Il s'agit de l'une des mesures de la Loi visant principalement la récupération de sommes payées injustement à la suite de fraudes ou de manœuvres dolosives dans le cadre de contrats publics. Ce programme vise le remboursement de sommes payées injustement par un organisme public dans le cadre de l'adjudication, de l'attribution ou de la gestion d'un contrat public conclu après le 1<sup>er</sup> octobre 1996. Les personnes physiques et les entreprises ont jusqu'au 1<sup>er</sup> novembre 2016 pour signifier leur intention d'y participer et elles ont jusqu'au 2 novembre 2017 pour tenter de conclure une entente de remboursement.
- Le Ministère a contribué à la réalisation de **projets pilotes d'accompagnement Justice et Santé mentale à Saint-Jérôme et à Trois-Rivières**. L'objectif est de mieux intervenir auprès des personnes faisant face à la justice et qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale. Ces projets pilotes proposent une concertation accrue entre tous les acteurs concernés : policiers, procureurs aux poursuites criminelles et pénales, avocats de la défense, juges, agents de probation et du service correctionnel, intervenants des milieux communautaires et de la santé.
- En 2015-2016, la révision complète du **programme de mesures extrajudiciaires pour les adolescents** a été effectuée, dans la foulée de modifications législatives et des nouvelles réalités sur le terrain. Il offre des solutions de rechange à la voie judiciaire traditionnelle pour responsabiliser les jeunes contrevenants. Il leur donne l'occasion de réparer les torts causés à la victime ou à la communauté. Rappelons que cette mesure est appliquée par les policiers à certaines conditions et pour certains délits mineurs.

## POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE (suite)

- En réponse aux demandes d'organismes et de communautés autochtones, le **Programme de mesures de rechange pour les adultes en milieu autochtone** a été entièrement revu. Il établit notamment d'autres options que celles de la justice traditionnelle pour traiter certaines infractions commises dans un contexte de violence conjugale. La signature de protocoles d'entente avec les communautés autochtones intéressées et actives en matière de justice se fera de manière progressive au cours des prochaines années.
- En matière d'**aide médicale à mourir**, la Cour suprême du Canada a accordé une exemption constitutionnelle au Québec, le 15 janvier 2016, à la suite de l'intervention de la Procureure générale du Québec dans le dossier Carter. Cette décision a consacré l'état du droit au Québec en cette matière, où la Loi concernant les soins de fin de vie est en vigueur depuis le 10 décembre 2015. La Cour suprême a enjoint au gouvernement fédéral de modifier les articles du Code criminel interdisant l'aide médicale à mourir d'ici le 6 juin 2016. Ces articles sont jugés contraires à la Charte canadienne des droits et libertés de la personne.
- Le 15 juillet 2015, la Procureure générale du Québec a déposé une demande de renvoi à la Cour d'appel du Québec, en vue d'**assurer le respect de la compétence du Québec en matière de valeurs mobilières**. En effet, le gouvernement du Québec s'oppose à une réglementation pancanadienne et à l'administration centralisée pour remplacer le système de réglementation actuel administré par les provinces et par les territoires. Ce dernier a pourtant fait ses preuves depuis près de 150 ans et il se classe parmi les meilleurs au monde.



## POUR LUTTER CONTRE L'HOMOPHOBIE ET LA TRANSPHOBIE

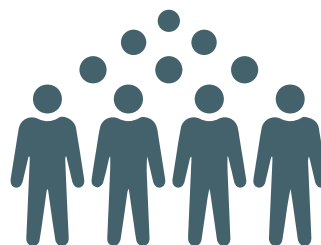
- Le 1<sup>er</sup> octobre 2015, un pas important a été franchi au Québec pour la **pleine reconnaissance juridique et sociale des personnes trans**, avec l'entrée en vigueur du Règlement relatif au changement de nom et d'autres qualités de l'état civil. Désormais, ces personnes peuvent obtenir des documents officiels reflétant leur véritable identité de genre, sans subir au préalable une chirurgie ou des traitements médicaux pour changer de sexe.
- La ministre a confirmé la **prolongation d'un an du plan d'action gouvernemental 2011-2016**, en raison de la priorité accordée à la lutte contre l'homophobie et la transphobie par le gouvernement. Des investissements de 925 000 \$ sont prévus pour la continuité des services et leur financement d'ici la sortie du plan d'action 2017-2022.
- Dans le cadre du Plan de lutte contre l'homophobie 2011-2016, une **campagne grand public** a été réalisée. À la demande du Secrétariat à la communication gouvernementale, les budgets de quatre ministères participants (ministère de la Justice, ministère de la Famille et des Aînés, Secrétariat à la communication gouvernementale du ministère du Conseil exécutif, et ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur) ont été regroupés afin de concevoir, produire et diffuser une campagne publicitaire gouvernementale portant sur la lutte contre l'intimidation. Elle a été diffusée dans différents médias : à la télévision, à la radio, en affichage et sur le Web. Un site consacré à la lutte contre l'intimidation a également été créé. L'investissement gouvernemental totalisait 1,9 M\$, dont la contribution de 700 000 \$ du ministère de la Justice.

## POUR AMÉLIORER LES SERVICES À LA POPULATION

- Accessible en ligne depuis le 1<sup>er</sup> janvier dernier, le **registre des ventes** modernise la façon de publiciser les ventes de biens sous contrôle de justice, en les rendant plus attrayantes et plus accessibles à un plus grand nombre d'acheteurs potentiels. Au cours des trois mois qui ont suivi son implantation, 642 avis ont été publiés. Cet outil en ligne figure au nombre de ceux instaurés avec l'entrée en vigueur du NCPC. Il remplace désormais la publication des avis dans les journaux locaux où les ventes avaient lieu : [www.registredesventes.justice.gouv.qc.ca](http://www.registredesventes.justice.gouv.qc.ca).
- Les travaux menés par la Société québécoise d'information juridique, la Chambre des huissiers de justice du Québec et le Ministère ont conduit à l'**instauration d'un outil de recherche en ligne des avis d'exécution**. Accessible dans le site de la Société ([www.soquij.qc.ca](http://www.soquij.qc.ca)), ce registre facilite notamment le travail des huissiers, dans le cadre des nouvelles responsabilités qui leur sont dévolues à la suite de l'entrée en vigueur du NCPC.
- Deux nouveaux registres ont été créés dans le site Web du Ministère ([www.justice.gouv.qc.ca](http://www.justice.gouv.qc.ca)) pour faciliter les démarches des citoyens et des intervenants du milieu juridique : le **registre des plaideurs sujets à autorisation de la Cour supérieure et le registre des personnes déclarées quérulentes par la Cour du Québec**. Ils ont été instaurés avec la collaboration de ces cours, pour rendre accessible en ligne le nom des personnes et des entreprises soumises à une ordonnance les obligeant à obtenir l'autorisation du tribunal avant de déposer toute nouvelle action en justice. Ce type d'ordonnance peut avoir été prononcé, entre autres, à la suite de nombreux recours judiciaires injustifiés.
- Depuis le 25 septembre 2015, les activités judiciaires sont de retour au **palais de justice de Lac-Mégantic**. Celui-ci avait été déménagé temporairement au centre sportif à la suite de l'accident ferroviaire survenu à Lac-Mégantic le 6 juillet 2013. Pendant cette période, toutes les activités judiciaires avaient été maintenues à Lac-Mégantic, à l'exception des audiences avec détenus, transférées au palais de justice de Sherbrooke pour des raisons de sécurité.
- Un **premier déploiement du réseau Internet sans fil** a été réalisé dans six palais de justice en 2015-2016, soit ceux de Laval, de Longueuil, de Gatineau, de Joliette, de Québec et de Montréal (y compris l'édifice Ernest-Cormier de la Cour d'appel du Québec). Ce service est accessible aux citoyens, aux avocats et aux journalistes couvrant l'activité judiciaire, pour faciliter sur place la recherche d'information ou encore comme outil de travail.
- Depuis le 22 février 2016, de **nouvelles installations judiciaires à Inukjuak** accueillent les activités de la Cour du Québec. Elles se tiennent au 2<sup>e</sup> étage de l'édifice de la Fédération des coopératives du Nouveau-Québec, lequel a été aménagé à cette fin avec le soutien du Ministère. Ces nouvelles installations rendent dorénavant adéquat les locaux utilisés pour la tenue des activités judiciaires.
- La disponibilité d'un **visioparlor à Puvirnituq** assure également la tenue de comparutions et d'audiences urgentes lorsque la cour n'est pas sur place.
- Au nombre des actions visant à rapprocher la justice de la population, mentionnons le **transfert des audiences de la Cour du Québec en matière jeunesse à Kawawachikamach**, à la demande du conseil de bande de l'endroit. Ces audiences étaient auparavant tenues à Sept-Îles. Ce transfert permettra d'ajouter aux causes entendues dans cet endroit celles de Schefferville, la communauté voisine, pour une justice plus accessible.

## POUR RECONNAÎTRE LA CONTRIBUTION CITOYENNE

- Lors de la **30<sup>e</sup> cérémonie du prix Hommage au civisme**, le 5 octobre 2015, la ministre a décerné trois médailles et neuf mentions d'honneur. Elle a ainsi souligné les actes héroïques et les gestes de bravoure accomplis par des Québécois ayant porté secours à des personnes en danger au cours de l'année 2014, parfois au péril de leur vie.
- La 25<sup>e</sup> cérémonie du **Prix de la Justice**, la plus haute distinction juridique du Québec, a eu lieu le 1<sup>er</sup> juin 2015. La ministre y a décerné le prix à M. Morton S. Minc, juge-président à la cour municipale de Montréal.





# LA PRÉSENTATION DU MINISTÈRE

Créé le 4 juin 1965, le ministère de la Justice du Québec exerce un rôle unique et essentiel au sein de la société québécoise. Il assume la responsabilité gouvernementale en matière de justice, laquelle constitue l'une des assises de notre société civile et démocratique. En effet, la justice est un pilier de l'État de droit et la première exigence d'une société équilibrée. C'est elle qui préserve les libertés fondamentales et qui protège contre toute atteinte à la jouissance des droits. En ce sens, elle n'est pas qu'un simple service rendu à des particuliers aux prises avec un différend, mais elle concerne l'ensemble de la collectivité.

## MISSION

Le ministère de la Justice du Québec a pour mission de favoriser la confiance des citoyens<sup>1</sup> en la justice et le respect des droits individuels et collectifs par le maintien au Québec :

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

## VISION

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

## VALEURS

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

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

## RESPONSABILITÉS

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

---

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

En conséquence, les mandats du Ministère consistent à :

- conseiller le gouvernement et ses ministères sur les questions touchant la légalité de leurs actions et celles relatives à la rédaction des lois et des règlements ;
- appuyer la ministre de la Justice dans ses fonctions de Procureure générale en matière civile par des représentations devant les tribunaux ;
- élaborer et recommander aux autorités les orientations et les politiques à mettre en œuvre en matière de justice et d'accès à la justice ;
- assurer le soutien à l'activité judiciaire, ce qui implique l'administration des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux spécialisés ;
- établir et assurer les droits fonciers du gouvernement et de ses ministères ;
- enregistrer et conserver les documents d'État, les proclamations, les commissions sous le grand sceau dont il est le gardien et tout autre document dont l'enregistrement est requis par le gouvernement ;
- veiller à la tenue du registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), du registre des lobbyistes, du registre des commissaires à l'assermentation, du registre des lettres patentes foncières et du registre des ventes, ainsi qu'à l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG) ;
- voir à l'administration des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), conformément au Code de procédure pénale, et à exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à une amende ou à une suramende ;
- conseiller les autorités en matières criminelle et pénale ainsi qu'en matière de droit de la jeunesse et des victimes, notamment au regard des orientations et des mesures concernant la conduite générale des affaires criminelles et pénales par le DPCP ;
- conseiller les autorités en matière de relations fédérales, provinciales et territoriales, particulièrement en ce qui a trait aux modifications potentielles en matière criminelle ;
- conseiller les autorités sur les stratégies à adopter afin d'adapter les dispositions relatives à l'exercice de la justice aux besoins des clientèles particulières, tels les autochtones, les aînés, les jeunes, les femmes, la famille, les victimes et les personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle ;
- gérer les ententes internationales et les conventions dans les domaines de l'entraide judiciaire, de l'exécution réciproque des pensions alimentaires et de l'enlèvement international d'enfants ;
- favoriser la promotion des droits que reconnaît la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Il veille aussi à l'élaboration de programmes d'aide aux victimes, ainsi qu'à la concertation et à la coordination des actions des personnes, ministères et organismes qui offrent des services aux victimes. Le Ministère favorise également l'implantation et le maintien des centres d'aide aux victimes d'actes criminels.

La ministre de la Justice est également désignée par le gouvernement du Québec comme responsable de la lutte contre l'homophobie. À ce titre, elle est soutenue dans son action par le Bureau de lutte contre l'homophobie, une unité administrative du Ministère. Le Bureau a le mandat de veiller à la mise en œuvre, à la coordination interministérielle et à l'évaluation du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie. Il joue aussi le rôle d'agent de liaison entre le gouvernement du Québec et différents groupes représentant les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres (LGBT).

## PARTENAIRES

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

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

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

## ORGANISATION ADMINISTRATIVE

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

- la Direction générale de l'accès à la justice ;
- la Direction générale des affaires juridiques et législatives ;
- la Direction générale des services de justice ;
- la Direction générale des registres, des infractions et amendes et des technologies.

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

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

L'organigramme du Ministère au 31 mars 2016 est présenté en annexe.

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

Le 22 mars 2016, conformément à la Loi sur l'administration publique, la ministre de la Justice déposait le Plan stratégique 2015-2020 du Ministère à l'Assemblée nationale. Ce plan couvre la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2020. L'année 1 du plan stratégique a principalement été consacrée à la planification de nos actions, en vue d'instaurer de nouvelles formes de justice, d'améliorer nos communications avec la population et de moderniser les activités judiciaires, juridiques et légistiques.

Le Plan stratégique 2015-2020 peut être consulté à l'adresse suivante : [www.justice.gouv.qc.ca](http://www.justice.gouv.qc.ca). Il s'articule autour de trois grands enjeux pour lesquels plusieurs actions seront entreprises au cours des prochaines années.

L'accès à la justice et au droit pour le citoyen constitue l'un des trois enjeux prioritaires pour le Ministère, car il est intimement lié à la confiance de la population dans le système de justice. Cet accès accru doit englober un ensemble de solutions et ne pas se limiter aux seuls recours devant les tribunaux. Cette vision de la justice se concrétise par deux orientations, soit :

- promouvoir et favoriser l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen ;
- améliorer le fonctionnement du système judiciaire.

Le deuxième enjeu est celui d'une société juste et égalitaire pour toutes et tous. En effet, malgré des avancées remarquables, il reste du chemin à parcourir pour que l'égalité de droit acquise par les personnes issues des minorités sexuelles s'accompagne d'une complète égalité dans les faits. Aussi, le Ministère entend-il poursuivre ses actions pour soutenir la ministre dans cette responsabilité gouvernementale qui lui est confiée, celle de promouvoir une société juste pour toutes et tous, quelles que soient l'orientation sexuelle ou l'identité de genre.

Enfin, le troisième enjeu concerne l'accroissement de la performance organisationnelle, de l'innovation et de la coopération entre les équipes, pour améliorer l'efficacité de nos interventions.

Les résultats présentés dans cette section correspondent à ceux de la première année de réalisation du Plan stratégique 2015-2020 du Ministère. En résumé, cette période coïncide avec l'entrée en vigueur d'une mesure-phare, soit le nouveau Code de procédure civile. Grâce à celui-ci, le droit québécois franchit un pas important, en réponse aux besoins concrets de la population pour une justice civile plus simple, plus rapide et moins coûteuse. Enfin, l'année 2015-2016 a vu la réalisation d'un sondage sur le sentiment d'accès et la perception de la justice au Québec. Les résultats de ce sondage serviront à la fois d'aide à la planification de nos actions et d'outil de mesure dans l'atteinte de nos objectifs.

Les prochaines pages détaillent les résultats obtenus au 31 mars 2016. Il est à noter que les objectifs stratégiques respectant les principes de développement durable d'équité et de solidarité sociale sont indiqués par un astérisque. Pour plus de renseignements, consulter la section portant sur le développement durable à la page 70.

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

## ORIENTATION 1

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

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

#### Les nouvelles formes de justice

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

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

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

Le nouveau Code de procédure civile oblige les parties à un litige à considérer les façons de s'entendre à l'amiable avant d'envisager un procès. Aussi le Ministère entend mettre en œuvre une stratégie de développement et de promotion des modes de prévention et de règlement des différends (PRD).

Les grands principes de la stratégie ministérielle ont été approuvés par le conseil de direction du Ministère le 7 octobre 2015, et celle-ci sera achevée en 2016-2017.

Déjà, de premières activités ont été réalisées en 2015-2016 pour faire connaître les modes de PRD, pour accroître la connaissance à l'égard des modes PRD et pour développer l'offre de service.

## La communication publique

En 2015-2016, de premiers renseignements sur les modes de PRD ont été mis en ligne dans le site Web ministériel. Ces modes ont aussi été au cœur des propos tenus par la ministre dans de nombreux médias, avec l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile (NCPC).

Pour informer la population, le Ministère compte également tirer parti de son partenariat privilégié avec les centres de justice de proximité (CJP). Ces lieux reconnus d'information juridique et d'orientation sont situés dans six régions. Ainsi, le Ministère collabore à la mise en place d'outils pour y soutenir l'information transmise au public, dans les CJP, par les juristes qui y travaillent. D'ailleurs, ces juristes ont reçu de la formation sur les modes de PRD à l'automne 2015.

## Le développement des connaissances

Une enquête sur le sentiment d'accès et la perception de la justice au Québec a été réalisée en 2016 par le Ministère et elle est particulièrement révélatrice sur les perceptions de la population à l'égard des modes de PRD.

En effet, ses résultats montrent que l'intérêt pour les modes de PRD est élevé pour faire face à un problème légal de nature civile. Ainsi, 57,2% des répondants aimeraient régler ce type de problème en s'entendant directement avec l'autre personne, 35,1% aimeraient se faire aider par un tiers, mais seulement 3,2% souhaiteraient régler le différend lors d'un procès. D'ailleurs, 56,0% des répondants ont affirmé connaître les façons de régler un problème légal sans avoir recours aux tribunaux, la médiation étant la plus connue. Toutefois, selon les résultats de l'enquête, les différents modes de PRD seraient connus de façon très globale et peu approfondie. Enfin, soulignons qu'une entente conclue à l'extérieur des tribunaux est considérée comme plus juste qu'un procès par près de 60% des répondants.

## Le développement de l'offre de services

Le Ministère a mené de premières rencontres d'échange avec plusieurs associations du milieu juridique. Ces rencontres avaient pour but d'amorcer les travaux visant la reconnaissance des organismes accréditeurs en médiation civile et commerciale par la ministre de la Justice du Québec, conformément à l'article 606 du Code de procédure civile.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Politique sur la prévention et le règlement des différends dans l'Administration gouvernementale	Élaboration de la politique d'ici le 31 mars 2016	Cible atteinte

La Politique sur la prévention et le règlement des différends dans l'Administration gouvernementale a été élaborée et présentée au conseil de direction du Ministère le 2 décembre 2015, puis adoptée le 8 juin 2016.

Cette politique s'appuie notamment sur les orientations suivantes :

- le gouvernement favorise l'intégration des modes de PRD dans ses relations avec les citoyens et les entreprises au lieu des recours aux tribunaux, que ceux-ci soient judiciaires, administratifs ou d'arbitrages, dans la mesure où cela sert l'intérêt des personnes concernées, que celles-ci y consentent et que cela n'est pas contraire à l'intérêt commun ;
- le gouvernement favorise l'intégration des modes de PRD dans l'élaboration des programmes et des politiques qu'il administre, ainsi que dans ses contrats et ses pratiques. Ainsi, il compte notamment inclure des mécanismes ou des clauses visant à prévenir et régler les différends par l'utilisation de ces modes, entre autres dans les programmes, dans les politiques et dans les contrats, auxquels il est partie ;
- lorsque le différend est porté devant les tribunaux, le gouvernement considère comme voie de résolution de ce différend auquel il est partie prenante, la négociation, la médiation, la conciliation ou encore un autre mode approprié ;
- enfin, la ministre de la Justice collabore avec les autres ministères et les organismes publics et privés intéressés afin de faire progresser les connaissances et les expertises dans le domaine des modes de PRD.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Progression du nombre de contrevenants autochtones participant au programme de mesures de rechange en matière criminelle	Bilan réalisé trois ans après l'entrée en vigueur du programme	Entrée en vigueur du programme

Le Ministère a procédé à la révision du Programme de mesures de rechange pour les adultes en milieu autochtone. Cette révision répond au besoin exprimé par certains organismes et communautés autochtones, celui de traiter certaines infractions commises dans un contexte de violence conjugale autrement que par le processus judiciaire usuel. La signature de protocoles d'entente avec les communautés autochtones intéressées et actives en matière de justice se fera de manière progressive au cours des prochaines années.

**Objectif 1.1.2** Offrir à des groupes cibles vivant des problématiques particulières comportant des enjeux juridiques un traitement mieux adapté à leur réalité, notamment les personnes âgées, les autochtones, les jeunes, les personnes victimes d'actes criminels, les personnes démunies, celles aux prises avec des problèmes de toxicomanie ainsi que celles aux prises avec des problèmes de santé mentale\*

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

## Les jeunes

À certaines conditions et pour certains délits, la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents régit la possibilité d'imposer des sanctions extrajudiciaires aux jeunes contrevenants. Les mesures de rechange alors appliquées ont l'objectif de responsabiliser l'adolescent fautif par la réparation du tort causé à la victime ou à la collectivité. Ce programme a été revu dans son ensemble pour tenir compte des modifications à la loi et des nouvelles réalités sur le terrain.

Le programme a été modernisé par le Ministère, qui agit à titre de coprésident d'un groupe de travail, avec l'appui de ses partenaires. Ceux-ci sont : le Directeur des poursuites criminelles et pénales (agissant également à titre de coprésident), l'Association des centres jeunesse du Québec, le Bureau d'aide juridique, l'Association des directeurs de polices du Québec, le Centre jeunesse de Montréal-institut universitaire, le ministère de la Sécurité publique, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le Regroupement des organismes de justice alternative du Québec et l'Association des organismes de justice alternative du Québec. La mise en œuvre de ce programme doit débuter en 2016-2017.

## L'accompagnement judiciaire des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale

Dans le cadre des travaux du Forum Justice et Santé mentale, une stratégie gouvernementale a été élaborée pour améliorer les pratiques à l'égard des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et qui doivent faire face à la justice. C'est dans ce contexte que le Ministère a appuyé la réalisation de projets pilotes d'accompagnement Justice et Santé mentale (PAJ-SM) à Saint-Jérôme et à Trois-Rivières. Ces projets visent à favoriser la concertation et le partage d'informations entre les intervenants (policiers, procureurs de la Couronne, avocats de la défense, juges, agents de probation et du service correctionnel, intervenants du milieu de la santé et du milieu communautaire). Ils visent aussi la recherche de solutions pour adapter le système judiciaire à la réalité des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale.

## Une communication ciblée vers les citoyens

Le Ministère doit relever un défi de taille pour communiquer davantage et pour rendre l'information juridique plus accessible et compréhensible. En effet, des études révèlent que bon nombre de Québécois ont des lacunes importantes en lecture et en écriture ainsi qu'une méconnaissance générale du droit et de la justice.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Taux de satisfaction des internautes à l'égard des informations présentées sur le site Web	2015-2016 : Première mesure et détermination des cibles	Cible non atteinte

Les travaux en vue de mesurer le taux de satisfaction des internautes à l'égard des informations présentées dans le site Web seront réalisés en 2016-2017, et non en 2015-2016 comme cela était prévu à l'origine. En effet, les limites technologiques du site actuel rendent impossibles l'intégration de l'outil de mesure nécessaire. Cette lacune sera corrigée en 2016-2017, soit après la mise en ligne du nouveau site Web.

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

Le Ministère a placé la confiance du public envers le système de justice au cœur de sa mission. Voilà qui témoigne de sa grande préoccupation pour cette question fondamentale dans notre société démocratique. Aussi compte-t-il suivre régulièrement l'évolution de cette perception à la base même de notre système de justice. De plus, par des mesures prévues d'ici 2020, le Ministère s'efforcera d'accroître l'accessibilité à la justice et de mesurer l'opinion publique à cet égard, car la justice ne peut être pleinement effective que si les citoyens ont confiance qu'ils pourront y recourir. Dans cette perspective, suivre de façon régulière le fruit des efforts consentis en vue d'atteindre cet objectif fondamental constitue une bonne pratique, notamment pour mesurer la portée des interventions ministérielles et pour corriger le tir au besoin.



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

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

Le Ministère a réalisé un sondage auprès de la population québécoise afin de connaître sa perception en matière de justice. Réalisé auprès de 1 018 Québécoises et Québécois, entre le 21 janvier et le 10 février 2016, le sondage a obtenu un taux de réponse de 56,5 %. Sa marge d'erreur est de plus ou moins 3,1 %, 19 fois sur 20.

Dans ce sondage, 59,4 % des répondants affirment avoir très confiance (8,4 %) ou assez confiance (50,9 %) au système de justice québécois tandis que 40,6 % ne lui font que peu (32,7 %) ou pas du tout confiance (7,9 %).

Par ailleurs, les résultats montrent que la majorité des personnes interrogées (69,3 %) estiment qu'elles n'ont pas les moyens financiers de se défendre ou de faire valoir leurs droits devant les tribunaux. Pour la très grande majorité d'entre elles, ce sont les honoraires des avocats qui sont en cause. Par ailleurs, près de 93 % estiment que les citoyens à revenus élevés ont accès aux tribunaux, tandis que cette proportion chute à 62,4 % pour les citoyens de la classe moyenne et à 58,4 % pour ceux ayant de faibles revenus.

Des cibles seront déterminées en 2016-2017 pour suivre l'évolution de la confiance de la population dans le système de justice et de leur perception envers l'accès à la justice. Un deuxième sondage mené en 2019-2020 permettra de mesurer les retombées de nos interventions, notamment par la mesure de l'atteinte de ces cibles.

## ORIENTATION 2

### Améliorer le fonctionnement du système judiciaire

L'amélioration de l'accessibilité à la justice passe également par l'amélioration du fonctionnement du système judiciaire.

C'est pourquoi le Ministère entend consacrer ses efforts à :

- assurer la mise en application de nouvelles dispositions du Code de procédure civile ;
- moderniser les services de justice ;
- concevoir des indicateurs pour mesurer la performance globale du fonctionnement du système de justice.

### La simplification de la procédure civile

L'amélioration de l'accessibilité à la justice passe également par l'amélioration du fonctionnement du système judiciaire. À cet égard, la simplification de la procédure civile contribuera à rendre la justice plus simple, plus rapide et moins coûteuse.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Mise en application des nouvelles dispositions du Code de procédure civile	2015-2016 : 100 % des nouvelles dispositions mises en place	Cible atteinte

La Loi instituant le nouveau Code de procédure civile est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Les nouvelles dispositions ont pour objectif d'améliorer le système de justice de plusieurs façons (voir le texte en encadré présenté à la page suivante). Ainsi, elles visent à rendre la justice plus accessible à l'ensemble de la population. Elles favorisent aussi un règlement des conflits plus rapide et moins coûteux. De plus, elles modernisent le système de justice québécois, en permettant par exemple le recours accru à différents moyens technologiques.

## **Améliorer l'accès à la justice**

- La personne ou l'entreprise qui souhaite engager une poursuite doit vérifier, avant de s'adresser au tribunal, si elle peut résoudre son conflit en recourant à l'un des modes amiables de règlement des différends, comme la médiation, la conciliation ou l'arbitrage;
- Une personne ou une entreprise peut réclamer :
  - jusqu'à 15 000 \$ à la Division des petites créances (depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015),
  - jusqu'à 85 000 \$ à la Cour du Québec;
- Les entreprises de 10 employés ou moins sont maintenant admissibles aux petites créances;
- Un consommateur, un assuré, un salarié ou un débiteur hypothécaire peut maintenant présenter son dossier ou se défendre dans le district judiciaire où il réside;
- En matière familiale, les conjoints de fait en situation de rupture peuvent joindre leur demande sur leurs droits patrimoniaux à celle portant sur la garde d'un enfant ou sur leurs obligations alimentaires, ce qui leur évite de multiplier les litiges;
- En matière de protection de la jeunesse, le juge de la Cour du Québec peut se prononcer sur la garde d'un enfant ou sur l'exercice de l'autorité parentale s'il entend déjà une demande en matière d'adoption ou de protection de la jeunesse;
- En matière d'exécution, et sous l'autorité du tribunal, les huissiers de justice peuvent accomplir tous les actes nécessaires à l'exécution des jugements, notamment par la vente des biens saisis à un prix commercialement raisonnable dans l'intérêt de toutes les parties. D'ailleurs, la mise en place d'un registre des ventes contribue à maximiser les revenus de la vente de biens saisis, grâce à leur publication dans le site Web du Ministère;
- Les règles du bénéfice d'insaisissabilité ont été revues et modernisées. Elles accordent, entre autres, une nouvelle protection pour le véhicule automobile de promenade du débiteur;
- Le travailleur autonome peut bénéficier des règles du dépôt volontaire.

## **Favoriser une justice plus rapide et moins coûteuse**

- Dans le cas de dossiers peu complexes, le tribunal peut autoriser une personne ou une entreprise à déposer oralement une demande ou à formuler une contestation, ce qui lui évite les procédures écrites plus coûteuses;
- Le tribunal peut limiter les déplacements, par exemple en tenant les interrogatoires par vidéoconférence;
- Le tribunal peut obliger les parties à déposer un protocole de l'instance où sont précisés le nombre d'interrogatoires et le nombre d'experts;
- Les parties doivent respecter la règle de proportionnalité, ce qui signifie que le tribunal peut limiter :
  - leurs moyens de preuve en diminuant le nombre d'interrogatoires et d'expertises,
  - le temps des interrogatoires préalables en fonction de la nature du dossier ou des sommes en jeu;
- Les parties sont encouragées à recourir aux mêmes experts, ce qui limite ainsi les coûts et les délais;
- Dans la répartition des frais de justice, le tribunal peut tenir compte des abus de procédures ou des retards causés par une partie.

Le succès d'une réforme aussi importante est le fruit des travaux d'envergure menés par les unités administratives du Ministère. De plus, quelque 1 300 personnes ont assisté à l'une ou l'autre des 165 sessions de formation sur les nouvelles dispositions offertes entre septembre et décembre 2015. De nombreuses personnes ont aussi travaillé à la modification des systèmes informatiques, des formulaires et des processus de travail.

Toutes les modifications réglementaires nécessaires ont été adoptées à temps. Le registre des ventes et l'outil de recherche des avis d'exécution, requis pour l'entrée en vigueur du nouveau Code, sont en fonction depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

À ces actions s'ajoute la réalisation d'un projet pilote de médiation obligatoire dans les districts judiciaires de Gatineau et Terrebonne. Ce projet a été instauré le 15 mai 2015 pour une durée de trois ans. Il prévoit que les parties impliquées dans le recouvrement d'une petite créance découlant d'un contrat de consommation devront participer à une séance de médiation obligatoire avant de faire entendre leur cause par le tribunal.

## La modernisation des services de justice

Il est nécessaire d'instaurer de nouvelles façons de faire pour interagir avec le citoyen et pour soutenir les tribunaux, en vue d'améliorer l'efficacité de nos services judiciaires dans un contexte de diversification des besoins et de la croissance de la demande. En effet, notre façon de gérer nos services de justice date de quelques décennies et certains systèmes informatiques sont à peine plus récents. Même aujourd'hui, les greffiers sont encore trop souvent contraints de travailler avec des documents papier. En outre, plusieurs systèmes informatiques utilisés sont peu évolués et désuets, tant technologiquement que fonctionnellement. D'ici 2020, plusieurs moyens seront mis à contribution pour actualiser nos services de justice, les rendre plus efficaces et diminuer nos frais d'exploitation.

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

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

En 2015-2016, le Ministère a concentré ses efforts sur plusieurs activités en matière de transformation organisationnelle de la justice. Ainsi, il s'est doté d'un plan d'action 2015-2016 ayant notamment mené à :

- l'analyse préalable et à la conception d'un outil technologique qui rendra possibles le dépôt en ligne d'une demande, d'une réponse ou d'un paiement aux petites créances ainsi que l'alimentation automatisée du plumitif;
- l'analyse préalable relative au dépôt technologique des pièces nécessaires aux causes en matière pénale et aux petites créances;
- l'octroi de mandats à l'Université de Montréal pour la réalisation d'une étude comparative portant sur le dépôt technologique des documents;
- le démarrage d'une étude confiée à l'Université de Montréal portant sur la gestion de l'information judiciaire.

De plus, le Ministère s'est doté d'un plan de transformation organisationnelle de la justice pour la période 2016-2019. Ce plan vise à concrétiser différentes actions en matière d'actualisation des services de justice, en fonction de la capacité organisationnelle. Il a été entériné par le conseil de direction du Ministère et discuté avec les principaux partenaires du domaine de la justice.

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

Le manque de données nuit aux actions du Ministère pour mesurer la performance du système judiciaire dans toutes ses composantes.

Aussi, les délais judiciaires en matières civile, pénale et criminelle figureront-ils désormais au nombre des indicateurs suivis de façon continue, à l'instar d'autres pays et provinces. Ces données contribueront notamment à poser un diagnostic précis et à opter, au besoin, pour des correctifs en vue de réduire les délais. Le suivi de ces indicateurs clés servira aussi à vérifier l'incidence des mesures prévues au plan stratégique sur la performance du système judiciaire.

### Objectif 2.3.1 Accroître la performance relative du système judiciaire\*

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2015-2016
Élaboration et mesure d'indicateurs clés de performance du fonctionnement du système de justice, notamment sur les délais en matières civile, pénale et criminelle	Premier trimestre 2016-2017 : Établissement des indicateurs-clés	Travaux en cours

En 2015-2016, le Ministère a réalisé des travaux préparatoires, en vue d'établir des indicateurs de performance et des cibles pour mesurer et suivre la performance du fonctionnement du système judiciaire, notamment en matières civile, pénale et criminelle. Ces travaux ont porté principalement sur l'analyse des données disponibles, sur la mise en œuvre des outils nécessaires à la production des indicateurs ainsi que sur la faisabilité de ceux-ci.

# ENJEU 2

## UNE SOCIÉTÉ JUSTE ET ÉGALITAIRE POUR TOUTES ET TOUS

### ORIENTATION 3

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

Au fil des ans, les gouvernements qui se sont succédé ont multiplié les interventions législatives et instauré nombre de politiques publiques et de programmes pour faire du Québec une société juste et égalitaire, sans égard à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre, en réponse aux aspirations de la population. Malgré ces efforts, les pratiques et les schèmes culturels demeurent empreints de préjugés qui entretiennent des inégalités à l'égard des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et transsexuelles (LGBT). Pour contribuer à y remédier, le Ministère entend appuyer la ministre dans sa volonté d'aller encore plus loin pour contrer la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle ou sur l'identité de genre.

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

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

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

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

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi son travail de coordination et de suivi des mesures prévues au Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016.

Il a également continué ses travaux en vue de dresser un bilan de la mise en œuvre de la Politique québécoise de lutte contre l'homophobie. Au nombre des sujets abordés, mentionnons l'état d'avancement des mesures du plan d'action ainsi que l'actualisation des orientations, des objectifs de la politique et des connaissances sur l'homophobie.

Dans le cadre du programme Lutte contre l'homophobie, le Ministère a octroyé des subventions totalisant 399 600 \$ à 20 organismes pour la réalisation de projets de sensibilisation (voir annexe 3). Les priorités de financement concernaient les projets visant à contrer la violence et l'intimidation fondées sur l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre ainsi que les projets orientés vers le soutien aux organismes communautaires engagés dans la lutte contre l'homophobie et la transphobie en région. Le Ministère a également réalisé un bilan de ce programme d'aide financière.

Le Ministère a aussi accordé un soutien financier complémentaire totalisant 480 000 \$ à 23 organismes communautaires qui défendent les droits ou qui viennent en aide aux personnes de minorités sexuelles. Ce soutien complémentaire s'inscrit dans la foulée d'ententes administratives en cours avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Aussi, le 1<sup>er</sup> octobre 2015, le Québec a franchi un pas important pour la reconnaissance juridique des personnes trans, avec l'entrée en vigueur du Règlement sur le changement de nom et d'autres qualités de l'état civil. Ce règlement définit les nouvelles conditions à satisfaire pour obtenir le changement de la mention du sexe sur l'acte de naissance sans avoir à subir de traitements médicaux ou de chirurgie de réassignation sexuelle. Les nouvelles conditions reflètent les avis des experts reçus dans le cadre des consultations particulières menées par la Commission des institutions en mai 2015.

Enfin, une campagne publicitaire gouvernementale a été diffusée de novembre 2015 à mars 2016. Cette campagne abordait l'intimidation sous trois angles, celui des aînés, des jeunes en milieu scolaire et des clientèles LGBT afin de dénoncer le phénomène et inciter la population à intervenir devant de tels comportements, tant comme victime que comme témoin. La campagne s'est déclinée en différents formats sur quatre médias : à la télévision, à la radio, en affichage et sur le Web. Un site consacré à la lutte contre l'intimidation a également été créé.

Les résultats mesurés de la campagne démontrent que la population a apprécié l'initiative gouvernementale, laquelle a connu un fort taux de pénétration et de compréhension du message. En effet, le taux de notoriété de la campagne se situe à 75 %, et celui de compréhension du message a atteint 61 %. De plus, 8,5 personnes sur 10 ayant été exposées à la campagne l'ont appréciée ; elles considèrent le message véhiculé comme important et jugent le problème réel. Notons que l'appréciation de la campagne est plus élevée chez les femmes, les aînés et la communauté LGBT.

La mise en commun des ressources financières a contribué à augmenter significativement la portée de la campagne auprès du grand public, maximisant ainsi la fréquence et la durée de sa diffusion.

# ENJEU 3

## UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET COLLABORATRICE FAVORISANT L'INNOVATION

### ORIENTATION 4

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

Pour mener à bien les mesures prévues au plan stratégique, les équipes du Ministère doivent améliorer leurs façons de faire pour accroître la synergie entre les équipes, en vue d'atteindre les objectifs collectifs. Aussi, afin de favoriser ce virage, le Ministère entend-t-il :

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

Par ailleurs, le Ministère modernisera l'administration des activités juridiques et légistiques, afin de recentrer l'offre de service et de mieux servir les ministères clients.

#### Une gouvernance créatrice de valeurs

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

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

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

Le Ministère a amorcé les travaux requis pour l'élaboration du cadre de gouvernance. Il a notamment réalisé le recensement des comités stratégiques et opérationnels du Ministère. Les instances du Ministère ont aussi procédé à la création de deux comités pour les aider dans la gouvernance de l'organisation, soit :

- le comité de développement législatif (CDL). Il vise à encadrer le processus législatif interne du Ministère, à déterminer et valider les orientations, à favoriser la consultation ordonnée des intervenants, à assurer la cohérence des mesures proposées et suivre le processus pour mener un projet de développement législatif à terme. Seul ou avec d'autres ministères et organismes, le CDL procède à l'étude et à l'analyse des projets législatifs et réglementaires ou autres textes juridiques de nature normative que doit développer le Ministère ;



- le comité de gouvernance des ressources informationnelles (CGRI). Son mandat porte sur l'ensemble des activités des ressources informationnelles (RI) du Ministère. Son mandat est décisionnel en ce qui concerne les RI et il gouverne l'enveloppe globale des RI du Ministère. Ce comité traite de sujets liés avec la gouvernance, soit la gouvernance en technologies de l'information (TI), le plan d'action des TI, l'arrimage du portefeuille de projets et des activités de continuité ainsi que des dossiers majeurs en matière de TI, notamment ceux concernant la planification stratégique.

D'autres travaux seront réalisés en 2016-2017 pour doter le Ministère d'un cadre de gouvernance.

## Les personnes au cœur de la performance organisationnelle

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

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

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

En 2015-2016, le Ministère a réalisé des travaux d'élaboration d'un projet de plan directeur des ressources humaines 2016-2019. Sa mise en œuvre débutera en 2016-2017. Les actions qu'il prévoit favoriseront l'accroissement de la performance ministérielle, la mobilisation des personnes et le développement d'une culture axée sur la collaboration.

## La modernisation de l'administration des services juridiques et légistiques

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

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

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

Le Ministère fournit des conseils juridiques aux ministères, en plus de rédiger des projets de règlements et de lois.

À ce propos, en 2015-2016, il a d'ailleurs implanté un outil d'aide à la rédaction législative dans l'ensemble des directions d'affaires juridiques, en vue de faciliter et d'uniformiser les pratiques rédactionnelles des juristes en cette matière.

De plus, le Ministère entend proposer à l'ensemble des ministères un processus de gestion des mandats législatifs (PGML) adapté à leurs mandats ministériels afin de planifier plus efficacement les demandes en services légistiques. À cette fin, il a mis en place un projet pilote en janvier 2016 au sein de sa propre organisation. D'une durée d'un an, le projet pilote fera l'objet d'une évaluation permettant d'apporter au processus les ajustements nécessaires, le cas échéant, en vue de son déploiement dans les ministères.

# LES RÉSULTATS 2015-2016 AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Dans sa Déclaration de services aux citoyens (DSC), le Ministère s'est engagé à offrir des services de qualité à la population québécoise. Cette déclaration, accessible dans le site Web ministériel, présente ses engagements généraux en matière de communication avec les citoyens. Elle comprend également des engagements particuliers qui concernent certains délais de traitement des demandes et le processus de traitement des plaintes.

La clientèle du Ministère est nombreuse et diversifiée. Elle se compose principalement de personnes qui :

- désirent connaître, faire reconnaître et appliquer leurs droits devant les tribunaux judiciaires ;
- sont appelées à titre de témoins ou de jurés ;
- veulent être désignées à titre de célébrants ad hoc d'un mariage ou d'une union civile ;
- désirent consulter un des registres publics du Ministère ou demander l'inscription de droits, de déclarations ou d'avis ;
- veulent devenir commissaires à l'assermentation ;
- souhaitent obtenir des clés et des certificats pour utiliser certains services électroniques gouvernementaux ;
- ont reçu un constat d'infraction pénale ou doivent payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal ;
- ont été victimes d'un acte criminel, sont des proches d'une personne victime ou ont été témoins d'un acte criminel.

Les services considérés dans la DSC sont :

- les services téléphoniques concernant les infractions et amendes, les services de justice ainsi que les registres et la certification ;
- le traitement des plaintes ;
- les services des registres et de la certification offerts au comptoir ainsi que certains services offerts directement aux citoyens dans les palais de justice.

## ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

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

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

Ces engagements s'appliquent à tous les services où des employés du Ministère sont en contact direct avec les citoyens. L'amélioration continue de la qualité des services rendus par les préposés à la clientèle pose certains défis. Pour relever ces défis, le Ministère mise sur le développement et sur le maintien des compétences de ces préposés. Il s'assure de consolider leurs connaissances et leurs habiletés relationnelles et il veille à leur fournir les outils nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes.

Le Ministère s'engage également à assurer la protection des renseignements personnels des citoyens qui traitent avec lui, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

## ENGAGEMENTS PARTICULIERS

### Les engagements en matière d'infractions et amendes

Par ses activités en matière d'infractions et amendes, le Ministère :

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

Dans certains cas, le Ministère peut conclure des ententes de paiement avec les citoyens qui ont reçu un constat d'infraction ou un avis de jugement. Il répond également aux questions des citoyens, en offrant notamment des services téléphoniques.

Au cours de la dernière année, le Ministère a poursuivi ses efforts pour respecter son engagement à répondre en deux minutes ou moins à 80 % des appels en matière d'infractions et amendes. Il a aussi maintenu sa performance pour les délais de réponse aux demandes de divulgation de la preuve. (Pour plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter le rapport annuel de gestion du Bureau des infractions et amendes à la page 81.)

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2013-2014	2014-2015	2015-2016
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 %	84,9 %	81,8 %	81,3 %

En 2015-2016, le Ministère a respecté et même dépassé son engagement, malgré une hausse d'environ 3 % du nombre des appels. Ainsi, 208 029 appels ont reçu une réponse dans le délai de deux minutes, ce qui représente 3 203 appels traités de plus que la cible fixée.

## Les engagements concernant les services de justice

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

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2013-2014	2014-2015	2015-2016
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 %	80,5 %	49,2 %	40,6 %

Au cours de la dernière année, le Centre de communication avec la clientèle (CCC) n'a pu respecter son engagement, notamment en raison d'une hausse du nombre d'appels reçus. En effet, ce nombre est passé de 468 034 appels en 2014-2015 à 484 424 appels en 2015-2016, soit une augmentation de 3,5 %. Sensible à cette situation, le Ministère analyse avec certains partenaires la possibilité de fournir des services de première ligne de façon différente afin de respecter ses engagements. De plus, le Ministère prévoit la révision de l'allocation des ressources au CCC au cours de la prochaine année afin de remédier à cette situation.

Plusieurs éléments liés à l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile peuvent expliquer cette croissance du nombre d'appels, dont :

- la hausse du nombre d'inscriptions aux séances sur la parentalité après la rupture offertes dans les palais de justice ;
- les demandes associées aux mesures transitoires en matière de dépôt volontaire.

Plusieurs appels résultent également de la sélection d'un nombre élevé de jurés dans le cadre de procès criminels en 2015-2016 ainsi que de la difficulté pour les citoyens à trouver toute l'information recherchée dans le site Web du Ministère, la plate-forme technologique devant être actualisée. À ce propos, le lancement d'un nouveau site en 2016-2017 contribuera à bonifier la présentation de l'information et à faciliter la recherche, en particulier dans les domaines où les demandes de renseignements téléphoniques sont les plus nombreuses.

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

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

Le tableau suivant présente les résultats obtenus.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2013-2014	2014-2015	2015-2016
Transmettre, à la personne retenue à titre de juré, les informations nécessaires sur son rôle et les mesures prises pour assurer le respect de ses droits	% des jurés ayant reçu de l'information	100 %	100 %	100 %	100 %
Émettre, chaque semaine, les paiements d'indemnités et d'allocations aux personnes agissant à titre de jurés, en vertu de la réglementation en vigueur	% des paiements d'indemnités et d'allocations émis à l'intérieur de la même semaine	100 %	97,7 %	98,0 %	98,2 %
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 %	97,1 %	94,0 %	96,4 %
Réaliser une entrevue téléphonique et transmettre une trousse d'information à la personne faisant l'objet d'une demande de désignation à titre de célébrant ad hoc pour un mariage ou une union civile, afin de l'informer de ses devoirs et obligations dans le cadre de cette célébration	% des candidats célébrants ad hoc joints en entrevue téléphonique et ayant reçu une trousse d'information	100 %	100 %	100 %	100 %
Traiter une demande écrite pour obtenir une copie d'un document accessible dans un dossier du tribunal, dans un délai maximal de 30 jours ouvrables	% des demandes traitées dans un délai maximal de 30 jours ouvrables	100 %	99,7 %	99,0 %	99,6 %

En 2015-2016, le Ministère a atteint les cibles pour deux de ses engagements, soit celui concernant l'entrevue et les renseignements auprès des célébrants ad hoc et celui touchant l'information au juré.

Ainsi, la totalité des personnes qui ont été désignées à titre de célébrants ad hoc ont eu une entrevue préalable à la désignation et ont reçu une trousse d'information. Ce nombre a connu une augmentation de plus de 7 % en 2015-2016, dépassant pour la première fois le cap des 6 000 demandes.

Par ailleurs, les quelque 3 300 personnes retenues à titre de jurés ont reçu les informations sur leur rôle et sur leurs droits. En ce qui concerne le versement de leurs indemnités et allocations, le pourcentage des paiements faits à l'intérieur de la même semaine a atteint 98,2 %, soit sensiblement le même niveau de réussite que l'année précédente.

En matière de petites créances, pour 96,4 % des demandes, le Ministère a respecté son engagement d'offrir une entrevue en personne avec un greffier pour vérifier la demande dans le délai maximal de 15 jours ouvrables. Il s'agit d'une hausse de plus de 2 % par rapport à l'année précédente. En tout, plus de 13 000 entrevues ont été offertes par un greffier dans un palais de justice de la province ou par téléphone. L'écart entre ce résultat et la cible de 100 % s'explique par les difficultés à planifier ces rencontres dans le délai imparti pendant la période estivale et la période des Fêtes.

## Les engagements concernant les registres et la certification

Le Ministère offre également des services téléphoniques de renseignements à la population concernant l'inscription aux registres dont il est responsable ou leur consultation : le registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), le registre des lobbyistes, le registre des commissaires à l'assermentation, le registre des lettres patentes foncières, le registre des ventes et le service de certification des échanges électroniques.

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi ses efforts dans son programme de formation des nouveaux employés du secteur des registres et de certification. Il a mis l'accent sur l'intégration des compétences et a diversifié les méthodes d'apprentissage, de sorte qu'il a pu profiter plus rapidement de la contribution de ses nouvelles ressources. De plus, une révision des gabarits de réponses aux courriels de la clientèle a été réalisée afin d'améliorer la qualité des échanges et de respecter les meilleures pratiques.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2013-2014	2014-2015	2015-2016
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 %	89,1 %	83,4 %

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 a été dépassé en 2015-2016.

D'autres engagements pris dans la DSC concernent :

- le registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), lequel mentionne si certains biens (véhicules routiers, biens d'entreprise, etc.) ont été donnés en garantie ou s'ils sont affectés d'une dette ;
- le registre des lobbyistes, dans lequel est déclaré l'objet des activités de lobbyisme exercées auprès des titulaires de charges publiques du Québec ;
- le registre des commissaires à l'assermentation, dans lequel figure le nom des personnes que le ministre de la Justice a désignées pour faire prêter serment ;
- le registre des lettres patentes foncières, contenant des actes officiels utilisés pour la concession des terres du domaine de l'État et qui accorde principalement des droits pour exploiter les ressources naturelles des terres publiques ;
- la certification des échanges électroniques, pour assurer la sécurité des échanges électroniques avec le gouvernement, ses ministères et ses organismes.

Par ailleurs, le tableau suivant révèle que l'ensemble des autres engagements de la Déclaration de services aux citoyens en matière de registres et de certification ont été respectés, voire dépassés dans certains cas.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2013-2014	2014-2015	2015-2016
Publier des droits après la présentation de la réquisition d'inscription au RDPRM dans un délai d'une journée ouvrable dans 90 % des cas	% d'inscriptions de publication des droits dans le délai d'une journée ouvrable	90 %	87,4 %	93,2 %	96,2 %
Inscrire des déclarations et avis au registre des lobbyistes après leur réception dans un délai de 2 jours ouvrables dans 90 % des cas	% de déclarations et d'avis inscrits dans le délai de 2 jours ouvrables	90 %	99,3 %	99,7 %	99,5 %
Délivrer une première commission aux commissaires à l'assermentation après la réception de la demande dans un délai de 3 jours ouvrables	% de délivrances d'une première commission dans un délai de 3 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %
Délivrer des copies certifiées de lettres patentes foncières dans un délai de 10 jours ouvrables	% de copies certifiées délivrées dans un délai de 10 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %
Délivrer des certificats de signature numérique dans un délai de 2 jours ouvrables	% des certificats de signature délivrés dans un délai de 2 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %
Révoquer des certificats de signature numérique dans un délai d'une journée ouvrable	% des certificats de signature révoqués dans un délai d'une journée ouvrable	100 %	100 %	100 %	100 %

Ainsi, en 2015-2016 :

- la publication des droits de 1 241 003 des 1 289 977 réquisitions d'inscription au RDPRM a été effectuée dans un délai d'une journée ouvrable après la présentation de la réquisition;
- l'inscription de 4 120 des 4 142 déclarations et avis au registre des lobbyistes a été effectuée à l'intérieur du délai de 2 jours ouvrables;
- la totalité des 3 600 demandes de délivrer une première commission aux commissaires à l'assermentation adressées au Ministère ont été traitées dans un délai inférieur ou égal à 3 jours ouvrables;
- la totalité des 749 demandes de copies certifiées de lettres patentes foncières ont été délivrées dans un délai de 10 jours ouvrables;
- la totalité des 650 certificats de signature numérique demandés ont été délivrés dans un délai de 2 jours ouvrables;
- la totalité des demandes de révocation de 495 certificats ont été traitées dans le délai d'une journée ouvrable.



## Les engagements envers les victimes d'actes criminels

Le Ministère favorise la promotion des droits que reconnaît la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Il veille également à la mise en place de services d'aide aux victimes d'actes criminels. À cette fin, il a mis sur pied un réseau de centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) qui offrent leurs services dans les 17 régions administratives du Québec, entre autres dans les palais de justice et points de service du Ministère. Les CAVAC fournissent des services d'information, d'intervention, de soutien et d'assistance à toute personne victime d'un acte criminel, à ses proches ainsi qu'aux témoins du crime. Ils répondent aux besoins de leur clientèle en plus de faciliter leur accès à la justice et aux services gouvernementaux. Ils offrent leur aide sans discrimination à toute personne qui, à l'occasion de la perpétration d'un acte criminel au Québec, a subi une atteinte à son intégrité physique ou psychologique, ou une perte matérielle, et ce, quel que soit le type d'infraction dont elle a été victime, et que l'auteur de cet acte criminel soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

En 2015-2016, les CAVAC ont offert des services à plus de 57 800 personnes, victimes d'actes criminels, proches de personnes victimes ou encore témoins d'un crime, sur l'ensemble du territoire québécois. Le Ministère soutient également l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV), l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD), le Centre d'expertise en agression sexuelle Marie-Vincent ainsi que deux services téléphoniques de consultation pour les personnes victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale. Enfin, le Ministère administre aussi un programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux personnes victimes d'actes criminels.

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

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

En 2015-2016, le Ministère a également respecté son engagement de mettre à la disposition des victimes d'actes criminels des espaces fermés où elles peuvent attendre le moment de témoigner. Le personnel des palais de justice a également veillé à ce que des aménagements physiques ou des solutions technologiques soient disponibles en permanence afin de permettre le témoignage des enfants hors de la présence de leur présumé agresseur.

## Le traitement des plaintes

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

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

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

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT		
			2013-2014	2014-2015	2015-2016
À la réception d'une plainte par le Bureau des plaintes, le Ministère s'engage à y répondre dans un délai de 30 jours ouvrables	% des plaintes qui ont obtenu une réponse dans les 30 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %

En 2015-2016, le Bureau des plaintes a reçu 95 plaintes officielles; six d'entre elles seront traitées en 2016-2017 puisqu'elles ont été reçues à la fin de 2015-2016. Ces plaintes ont porté sur des services directs offerts aux citoyens, notamment par téléphone (secteurs des services de justice et des infractions et amendes) ou dans les palais de justice et points de service répartis sur l'ensemble du territoire québécois.

Toutes ces plaintes ont fait l'objet d'un traitement rigoureux et les mesures nécessaires ont été prises pour en prévenir la répétition. D'ailleurs, un suivi attentif a amené les directions générales à intervenir efficacement et de façon globale lorsque la situation l'exigeait. Parmi les principaux motifs des plaintes traitées, 33 d'entre elles concernaient l'accessibilité des renseignements ou les délais pour recevoir des services (34,7 %), 17 soulevaient des erreurs administratives (17,9 %) et 10 portaient sur la courtoisie (10,5 %) et visaient surtout l'attitude de certains employés avec qui les plaignants ont communiqué.

Enfin, soulignons que le délai moyen de réponse aux plaintes traitées en 2015-2016 est de 10,6 jours civils, soit une amélioration de près d'une journée comparativement à 2014-2015, ce qui respecte l'engagement du Ministère établi dans la Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens.

# LES INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIVITÉS JUDICIAIRES

Le Ministère assure le soutien à l'activité judiciaire, ce qui implique l'administration des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux spécialisés.

Ainsi, il fournit à la magistrature du personnel et des services administratifs. Il offre également des services de soutien à l'audience, par l'intermédiaire de greffiers-audienciers, d'huissiers-audienciers et d'interprètes, ainsi que des services de greffe, tels que la tenue des dossiers des cours, et des services relatifs à l'exercice des pouvoirs d'officiers de justice. Ce personnel est déployé dans près d'une centaine de palais de justice et de points de service dont dispose le Ministère sur l'ensemble du territoire québécois.

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

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

Les figures et les tableaux suivants révèlent les principales tendances pour la période 2011-2016.

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

La présente rubrique porte exclusivement sur les poursuites criminelles intentées à la Cour du Québec par le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) en vertu du Code criminel, de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances ainsi que de la Loi sur les aliments et drogues (juridiction 01).

Les indicateurs retenus sont :

- l'évolution du traitement des dossiers : Cet indicateur donne une vue d'ensemble de l'activité judiciaire. Plus précisément, il retrace l'évolution du traitement des dossiers, en comparant le nombre de dossiers ouverts chaque année avec le nombre de ces mêmes dossiers fermés durant l'année même ou lors des années suivantes (voir la figure intitulée Évolution du traitement des dossiers en matière criminelle 2011-2016)<sup>2</sup>;
- le ratio entre le nombre de dossiers actifs et le nombre moyen de dossiers ouverts au cours des trois années précédentes : Ce ratio permet de suivre la capacité du Ministère et des partenaires à traiter les dossiers (voir la figure intitulée Ratio entre le nombre de dossiers actifs à la fin de l'année financière et le nombre moyen de dossiers ouverts au cours des trois dernières années en matière criminelle);
- la répartition des dossiers ouverts selon le nombre d'accusés : Le nombre d'accusés étant fréquemment lié à la complexité du traitement d'un dossier, cet indicateur permet d'observer la proportion des dossiers avec coaccusés en matière criminelle (voir la figure intitulée Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier ouvert en matière criminelle, avec un seul accusé ou coaccusés, 2011-2016);

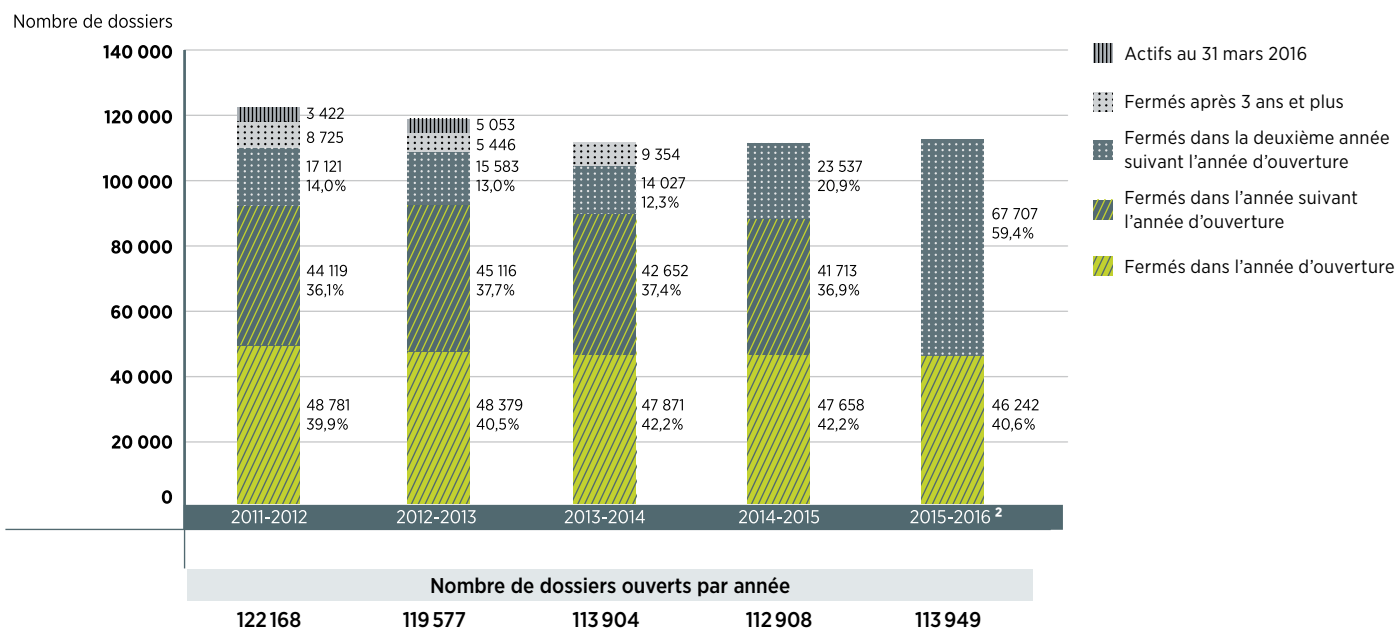
2. Un dossier est considéré comme étant ouvert dès qu'une procédure initiant un recours est déposée au greffe d'un palais de justice (citation à comparaître, dénonciation, mandat d'arrestation, etc.). Il peut porter sur un ou plusieurs chefs d'accusation et peut impliquer plusieurs victimes ou accusés. Lorsqu'un dossier est ouvert, il est considéré comme étant actif. Différents éléments s'y ajouteront au fil des procédures : formulaires, éléments de preuve, décisions, etc. Un dossier sera fermé lorsqu'une décision sera rendue pour chacun des chefs d'accusation déposés à l'encontre de chacun des accusés du dossier.

- le nombre moyen de chefs d'accusation par dossier ouvert avec un seul accusé ou avec coaccusés: Cet indicateur révèle une autre facette de la complexité du traitement d'un dossier, soit le nombre de chefs d'accusation dans les dossiers selon qu'ils aient un seul ou plusieurs accusés (voir la figure intitulée Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier ouvert en matière criminelle, avec un seul accusé ou coaccusés, 2011-2016);
- la répartition des dossiers actifs en matière criminelle selon le nombre d'accusés: Cet indicateur fait ressortir les effets que le nombre d'accusés par dossier peut avoir sur la durée de vie des dossiers (voir la figure intitulée Répartition des dossiers actifs en matière criminelle selon le nombre d'accusés après deux années suivant leur année d'ouverture).

L'analyse de ces indicateurs fait apparaître les tendances suivantes:

- la demande judiciaire en matière criminelle est stable depuis les trois dernières années. En 2015-2016, un total de 113 949 dossiers ont été ouverts en matière criminelle, soit 1 000 de plus par rapport à l'année précédente et environ le même nombre de dossiers qu'en 2013-2014;
- le nombre de dossiers fermés dans l'année d'ouverture a diminué, soit près de 1 400 dossiers de moins qu'en 2014-2015. Le pourcentage de dossiers fermés, soit 40,6 %, se situe dans la moyenne des cinq dernières années. Pour la période 2011-2016, 78,2 % des dossiers ont été fermés dans les deux années suivant leur ouverture et plus de 90 % dans un intervalle de trois ans. Plusieurs raisons expliquent le fait que des dossiers demeurent toujours actifs après cette période, notamment lors de décisions non rendues pour au moins un des coaccusés d'un dossier, lorsque des mandats d'arrestation sont toujours en circulation, etc.;
- le ratio entre le nombre de dossiers actifs et le nombre moyen de dossiers ouverts demeure stable, passant de 1,10 en 2014-2015 à 1,12 en 2015-2016. Ce ratio s'explique, entre autres, par la complexité des dossiers traités et le nombre de dossiers fermés qui ont été réactivés en raison du non-respect des conditions;
- plusieurs personnes peuvent être poursuivies dans un même dossier comme dans le cas des mégaprocès. Ainsi, un même dossier peut comprendre des dizaines de coaccusés et des centaines de chefs d'accusation. Depuis 2011-2012, le nombre de dossiers ouverts avec au moins deux accusés est relativement stable;
- pour la période 2011-2014, le pourcentage moyen des dossiers ouverts avec coaccusés qui demeurent actifs après deux années est près de trois fois supérieur à celui des dossiers ouverts avec un seul accusé. En effet, il atteint près de 26 %, contre environ 9 %. De plus, pour la même période de référence, le nombre moyen de chefs d'accusation pour ces dossiers est 10 fois plus élevé que celui des dossiers ouverts avec un seul accusé, soit 20,6 contre 2,2. Comme ces dossiers complexes exigent des efforts considérables sur une plus longue période, le Ministère s'assure de rendre disponibles les infrastructures et les effectifs nécessaires à leur traitement.

## Évolution du traitement des dossiers en matière criminelle 2011-2016<sup>1</sup>



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

2. Il s'agit de données préliminaires.

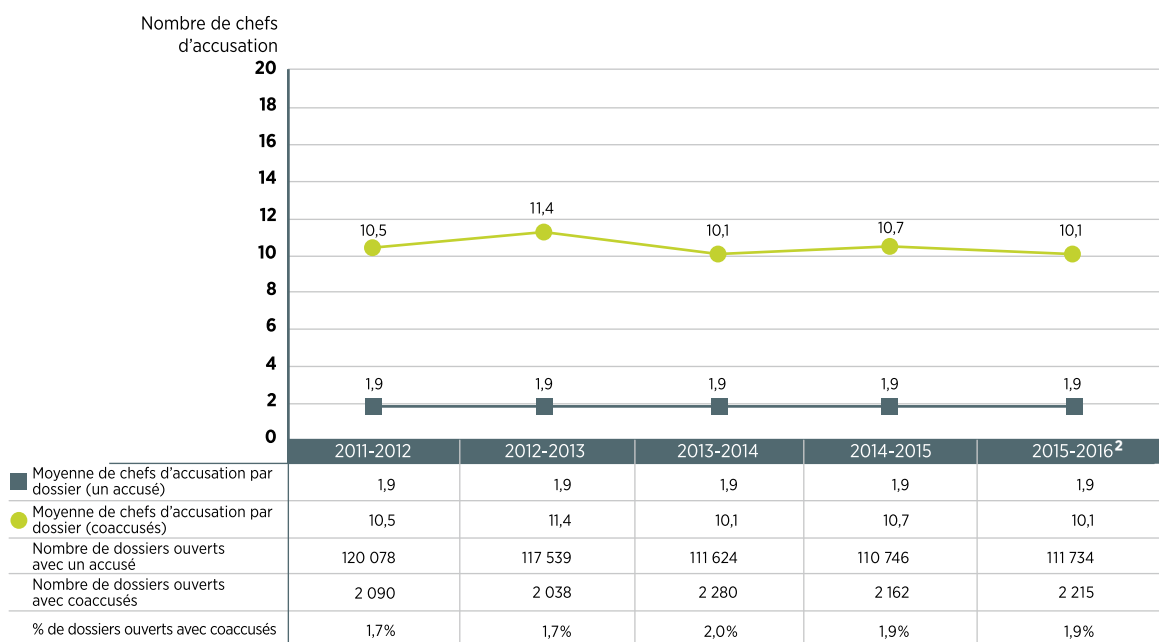
## Ratio entre le nombre de dossiers actifs à la fin de l'année financière et le nombre moyen de dossiers ouverts au cours des trois dernières années en matière criminelle<sup>1</sup>



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

2. Il s'agit de données préliminaires.

## Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier ouvert en matière criminelle avec un seul accusé ou coaccusés, 2011-2016<sup>1</sup>



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

2. Il s'agit de données préliminaires.

## Répartition des dossiers actifs en matière criminelle selon le nombre d'accusés, après deux années suivant leur année d'ouverture<sup>1</sup>

DOSSIERS	ANNÉE D'OUVERTURE DES DOSSIERS					
	1 SEUL ACCUSÉ			COACCUSÉS		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Dossiers ouverts <sup>2</sup>	120 078	117 539	111 624	2 090	2 038	2 280
Dossiers actifs après 2 ans En nombre	11 599	10 002	8 747	548	497	607
Dossiers actifs après 2 ans En pourcentage	9,7%	8,5%	7,8%	26,2%	24,4%	26,6%
Nombre total de chefs d'accusation	25 079	22 252	19 511	10 299	11 977	11 681
Nombre moyen de chefs d'accusation par dossier	2,2	2,2	2,2	18,8	24,1	19,2

1. L'année 2014-2015 sera présentée dans le prochain rapport annuel de gestion et celle de 2015-2016 le sera dans celui portant sur l'exercice de 2017-2018.

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

## Informations relatives à l'activité judiciaire en matière de petites créances

Les juges de la Division des petites créances de la Chambre civile de la Cour du Québec entendent des causes où une somme d'argent est en litige ainsi que d'autres causes visant l'annulation ou la résiliation d'un contrat lorsque la somme réclamée ou la valeur du contrat n'excèdent pas le seuil de 15 000 \$ déterminé par la loi.

Auparavant, cette limite était de 7 000 \$, mais elle a été haussée par une disposition du nouveau Code de procédure civile permettant ainsi à un plus grand nombre de citoyens d'avoir accès aux procédures simples et moins coûteuses de ce tribunal. Cette disposition est d'ailleurs entrée en vigueur une année avant le nouveau Code, soit le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

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

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

Le recours à la médiation est également possible aux petites créances avant que les parties y fassent entendre leur cause. Ces dernières peuvent ainsi tenter de conclure une entente à l'amiable. Il s'agit d'une option plus simple et plus rapide que l'obtention d'un jugement. Soulignons que le jugement qui y est rendu est sans appel.

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

- le nombre de dossiers ouverts<sup>3</sup> : Cet indicateur sert à observer la variation du nombre de dossiers ouverts au cours des cinq dernières années (voir la figure intitulée Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée, 2011-2016) ;
- le montant de la créance réclamée : Cet indicateur illustre la répartition des dossiers ouverts selon les sommes en litige (voir la figure intitulée Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée, 2011-2016) ;
- la qualification des parties impliquées : Cet indicateur décrit de façon détaillée les justiciables se présentant devant ce tribunal (voir la figure intitulée Répartition des dossiers ouverts selon la qualification du demandeur et du défendeur, 2011-2016) ;
- le nombre de dossiers pour lesquels au moins une séance de médiation a été tenue et le taux de succès de la médiation : Cet indicateur présente le nombre de dossiers pour lesquels les justiciables ont eu recours à la médiation et le pourcentage de réussite de la médiation (voir la figure intitulée Délai moyen des dossiers réglés par une entente à la suite d'une médiation ou par un jugement, 2011-2016) ;
- le délai moyen des dossiers réglés à la suite d'une médiation ou d'une audition devant un juge : Cet indicateur établit la comparaison entre le délai moyen des dossiers réglés par une entente homologuée à la suite d'une médiation et le délai moyen des dossiers fermés par un jugement suivant une audition (voir la figure intitulée Délai moyen des dossiers réglés par une entente à la suite d'une médiation ou par un jugement, 2011-2016).

---

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

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

- le nombre de dossiers ouverts a connu une hausse marquée en 2015-2016 par rapport à 2014-2015, soit plus de 2 500 dossiers, ce qui représente une augmentation de 13,2 %. Cette hausse est principalement attribuable aux litiges dont la somme réclamée se situe entre 7 000,01 \$ et 15 000 \$. Ces litiges totalisent 6 737 dossiers sur les 21 483 soumis à la Division des petites créances, soit près du tiers de l'ensemble des dossiers soumis. Cette hausse découle de l'augmentation de la limite d'admissibilité des causes présentées à la Division des petites créances et favorise de façon concrète l'accessibilité à la justice ; les résultats attendus à cet égard sont donc positifs pour cette première année d'application, ce qui semble répondre à un besoin de la population ;
- au cours de cette même période, le nombre de dossiers ouverts dont les litiges se situent entre 5 000,01 \$ et 7 000 \$ a connu une diminution. En effet, il est passé de 4 209 dossiers en 2014-2015 à 1 935 en 2015-2016. Cette baisse peut également s'expliquer par l'augmentation de la limite d'admissibilité des causes, puisque les citoyens ne sont plus contraints de réduire leurs créances à 7 000 \$ pour avoir accès à ce tribunal ;
- au cours des cinq dernières années, les litiges dont la créance est inférieure à 5 000 \$ ont connu une diminution de 12 % ;
- en 2015-2016, plus de 70 % des demandes ont été déposées par des personnes physiques, alors que celles-ci représentent 50,0 % des personnes poursuivies (partie défenderesse). Ces proportions sont demeurées relativement stables au cours des dernières années. Toutefois, elles sont susceptibles d'évoluer, depuis l'entrée en vigueur d'une disposition du nouveau Code de procédure civile qui prévoit désormais l'admissibilité des personnes morales, des sociétés et des associations comptant un maximum de 10 employés ;
- au cours de la dernière année, le nombre de dossiers pour lesquels au moins une séance de médiation a été tenue a connu une hausse considérable de 38,2 %, et le taux moyen de succès de ces dossiers a atteint 56,3 %. Le délai moyen de traitement des dossiers réglés en médiation est presque deux fois moins long que lorsqu'ils sont réglés devant le tribunal. En effet, ce délai est de 185 jours en médiation, contre 338 jours si le dossier se termine par un jugement. Ces données sont révélatrices des aspects positifs de la médiation, ce qui en fait une option intéressante à considérer par les citoyens désirant régler leurs différends ;
- enfin, mentionnons que pendant la période 2011-2016, le délai moyen de traitement des dossiers réglés en médiation tend à diminuer. En effet, il est passé de 213 jours en 2011-2012 à 185 jours en 2015-2016. Il s'agit d'une baisse de 15,1 %, malgré une augmentation du nombre de dossiers soumis à la médiation. Ce même constat est observé pour les dossiers qui se terminent par un jugement. En effet, le délai moyen a diminué de 22,5 %, passant de 414 à 338 jours. Cette diminution s'explique notamment par le nombre grandissant de dossiers entendus par défaut par rapport aux années précédentes.

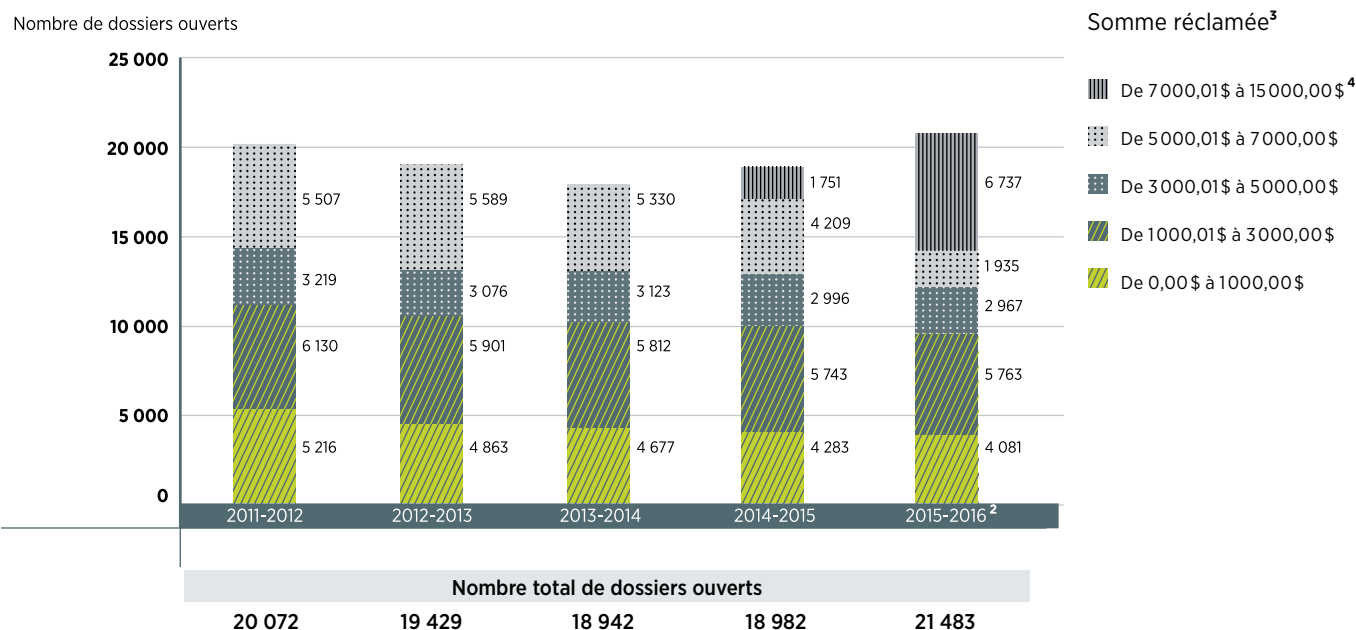
Au cours des dernières années, le Ministère a instauré des mesures pour accompagner les citoyens dans leurs démarches, afin de favoriser l'accessibilité à la justice. Parmi ces mesures, mentionnons :

- la mise en ligne de formulaires interactifs de demande et de réponse aux petites créances ;
- le service centralisé d'entrevues téléphoniques de vérification des demandes, lequel s'ajoute aux entrevues offertes par les greffiers dans les palais de justice et les points de service.



Depuis le 15 mai 2015, toutes les demandes qui concernent un contrat de consommation et qui sont déposées à la Division des petites créances dans les districts judiciaires de Gatineau et de Terrebonne sont soumises à un projet pilote de médiation obligatoire. D'une durée de trois ans, ce projet consiste à convoquer les citoyens et les entreprises concernés à une séance gratuite de médiation obligatoire, pour qu'ils tentent de s'entendre à l'amiable avant que leur cause ne soit entendue par un juge. L'expérience contribuera à l'obtention de données significatives qui serviront à évaluer la pertinence de déployer la mesure de façon permanente sur l'ensemble du territoire. Les districts judiciaires de Gatineau et de Terrebonne ont été ciblés, entre autres, parce que le taux d'utilisation de la médiation volontaire y est supérieur à la moyenne québécoise. Pour la période du 15 mai 2015 au 31 mars 2016, près de 120 dossiers ont été soumis à une séance de médiation obligatoire. De ce nombre, au moins 45 ententes ont été conclues. Ce sont donc 39,0 % des litiges découlant d'un contrat de consommation qui ont été réglés à l'amiable. De cette façon, les personnes et entreprises impliquées ont pu régler leur cause plus rapidement et éviter d'avoir à se rendre devant le tribunal.

## Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée, 2011-2016<sup>1</sup>



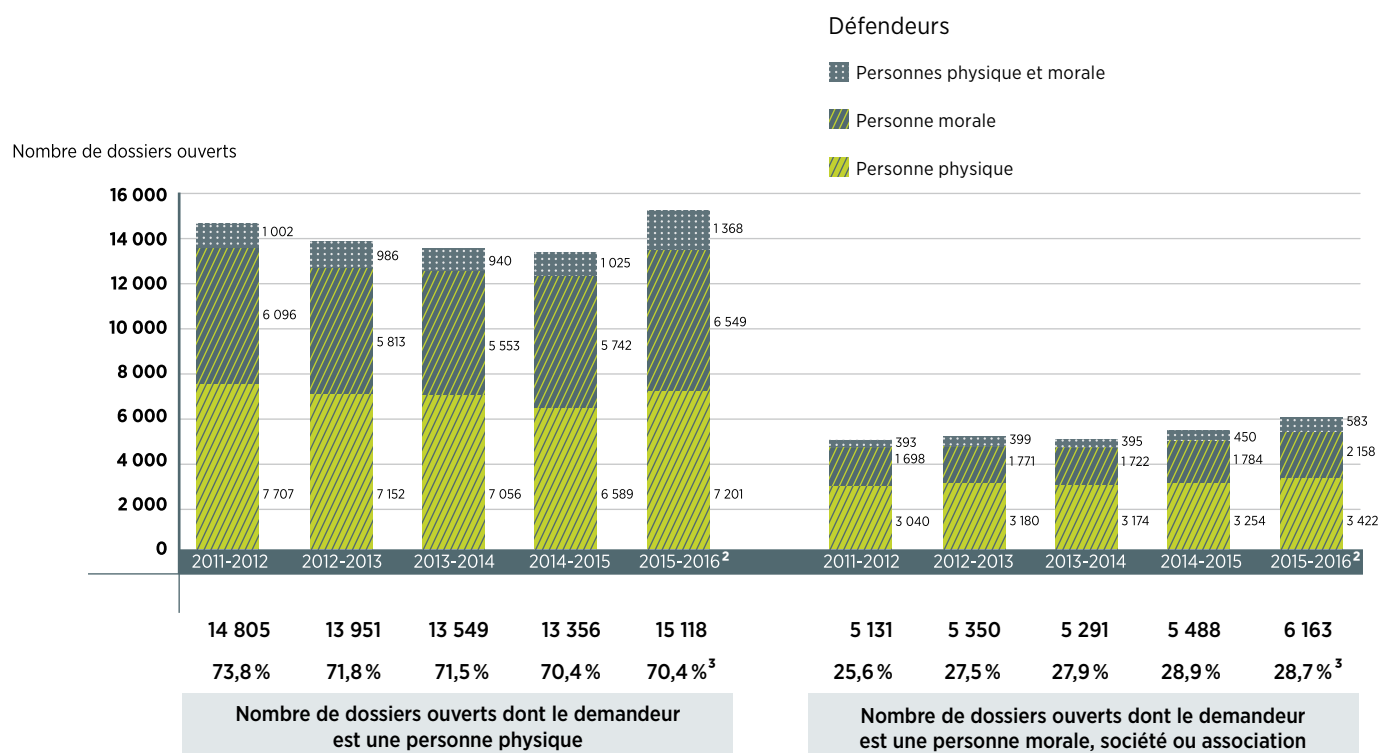
1. Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers ouverts.

2. Il s'agit de données préliminaires.

3. Les tranches considérées correspondent à celles du tarif des frais judiciaires applicables au recouvrement des petites créances en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

4. Entrée en vigueur du nouveau seuil au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

## Répartition des dossiers ouverts selon la qualification du demandeur et du défendeur, 2011-2016<sup>1</sup>



1. Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers ouverts.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. En raison d'une très faible proportion, les données portant sur les dossiers ouverts dont la partie demanderesse comporte à la fois une personne physique et une personne morale n'ont pas été intégrées au graphique. Les taux de dossiers ouverts par ces demandeurs pour les années 2011 à 2016 sont respectivement de : 0,7 %, 0,7 %, 0,5 %, 0,7 % et 0,9 %.

## Délai moyen des dossiers réglés par une entente à la suite d'une médiation ou par un jugement, 2011-2016<sup>1</sup>



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

2. Il s'agit de données préliminaires.

# L'UTILISATION DES RESSOURCES

## LES RESSOURCES HUMAINES

### L'effectif en poste

Pour mener à bien sa mission et offrir des services de qualité, le Ministère s'appuie particulièrement sur ses ressources humaines. Au 31 mars 2016, le Ministère disposait d'un effectif total de 3 387 personnes dont 1 947 (57,5 %) formaient l'effectif régulier et 1 438 (42,5 %) l'effectif occasionnel. Plus de 36,5 % de l'effectif régulier et occasionnel travaille à l'extérieur des régions administratives de la Capitale-Nationale et de Montréal.

### Évolution de l'effectif en poste<sup>1</sup> au 31 mars 2016

DIRECTION	2014-2015	2015-2016	ÉCART
<b>Bureau de la sous-ministre et autres directions qui relèvent de la sous-ministre</b>			
Bureau de la sous-ministre <sup>2</sup>	79	75	-4
Direction des ressources humaines	68	67	-1
Direction de la gestion budgétaire et financière	25	28	3
<b>Direction générale de l'accès à la justice</b>	48	55	7
<b>Direction générale des affaires juridiques et législatives</b>	479	464	-15
<b>Direction générale des registres, des infractions et amendes et des technologies</b>			
Bureau de la direction générale	1	5	4
Fonds des registres	126	126	0
Bureau des infractions et amendes	192	201	9
Direction des technologies de l'information	140	140	0
<b>Direction générale des services de justice<sup>3</sup></b>	2173	2226	53
<b>Secrétariat à la condition féminine</b>	19	-- <sup>4</sup>	-19 <sup>4</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>3350</b>	<b>3387</b>	<b>37</b>

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

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

3. Y compris la Cour d'appel.

4. L'effectif du Secrétariat à la condition féminine a été transféré au ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation.

En 2015-2016, le recrutement et le renouvellement des contrats des employés occasionnels ont suivi leur cours normal puisqu'il n'y a pas eu de gel d'embauche. Or, plusieurs employés de la Direction générale des services de justice (DGSJ) sont occasionnels et le nombre d'heures qu'ils travaillent peut se situer en deçà du nombre d'heures habituelles de travail dans une semaine. Par conséquent, ces personnes comptent chacune pour un employé en poste, mais pas pour un ETC (équivalent temps complet). C'est ce qui explique que la DGSJ affiche une hausse de 53 personnes en poste entre 2015-2016 et 2014-2015, mais une diminution de près de 17 ETC au cours de la même période. Ainsi, l'effet du non-renouvellement de plusieurs contrats d'employés occasionnels en 2014-2015 s'est fait sentir en 2015-2016. À titre de comparaison, 2 267 personnes étaient en poste à la DGSJ en 2013-2014, par rapport à 2 226 en 2015-2016, période sans gel d'embauche.

Dans l'ensemble, 65,8 % de l'effectif assure l'administration et le soutien nécessaires au fonctionnement des tribunaux judiciaires. Ces employés offrent aussi la prestation de services publics dans les palais de justice, notamment en matière de mariage et d'union civile, de petites créances, de séparation et de divorce. Un peu plus de 13,7 % de l'effectif concrétise l'exercice des rôles de conseiller juridique, d'avocat plaidant et de notaire du gouvernement confiés au Ministère.

Près de 3 % de l'effectif coordonne et soutient l'action du Ministère en matière de gestion des ressources humaines et financières, dans le respect des politiques et des pratiques de gestion ministérielles et gouvernementales. Quant à l'effectif du Bureau de la sous-ministre, qui compte pour 2 % de l'effectif total du Ministère, rappelons qu'il englobe également les fonctions liées à la vérification interne, au soutien du Bureau de la juge en chef de la Cour du Québec et au Bureau de lutte contre l'homophobie.

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

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

## Évolution du nombre d'employés par catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2014-2015	2015-2016	ÉCART
Haute direction et cadre supérieur	135	136	1
Professionnel	824	820	-4
Fonctionnaire (technicien, personnel de bureau et ouvrier)	2 391	2 431	40
<b>Total</b>	<b>3 350</b>	<b>3 387</b>	<b>37</b>

L'effectif total du Ministère a augmenté de 1,0 % au cours de la dernière année, ce qui représente 37 personnes de plus que l'an dernier. La catégorie d'emploi technicien et personnel de bureau enregistre la hausse la plus élevée, avec 40 personnes de plus en 2015-2016. Cette augmentation est particulièrement importante pour les postes d'agents de bureau et de greffiers-audienciers qui n'ont pu être pourvus en 2014-2015, en raison du gel d'embauche.

## L'effectif utilisé

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

### L'effectif utilisé

DIRECTION	2014-2015 <sup>1-2-3</sup>	2015-2016 <sup>1-2</sup>
<b>Bureau de la sous-ministre et autres directions qui relèvent de la sous-ministre</b>		
Bureau de la sous-ministre <sup>4</sup>	64,78	71,22
Direction des ressources humaines	59,32	57,02
Direction de la gestion budgétaire et financière	24,18	25,34
<b>Direction générale de l'accès à la justice</b>	47,07	48,95
<b>Direction générale des affaires juridiques et législatives</b>	454,43	439,79
<b>Direction générale des registres, des infractions et amendes et des technologies</b>		
Bureau de la direction générale	3,65	3,11
Fonds des registres	119,78	119,72
Bureau des infractions et amendes	185,97	180,07
Direction des technologies de l'information	132,68	132,70
<b>Direction générale des services de justice<sup>5</sup></b>	1 847,41	1 830,87
<b>TOTAL</b>	<b>2 939,27</b>	<b>2 908,79</b>

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

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

3. La donnée comparative exclut l'effectif utilisé de la Direction des communications ainsi que celui du Secrétariat à la condition féminine puisque leurs activités ne relèvent plus du ministère de la Justice.

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

5. Y compris la Cour d'appel.

La diminution entre le nombre d'effectifs utilisés en 2015-2016 et celui de l'année précédente est principalement attribuable aux mesures de contrôle de l'effectif dont notamment :

- le non-renouvellement de plusieurs contrats d'employés occasionnels en 2014-2015, dont l'effet sur l'utilisation d'ETC s'est fait ressentir en 2015-2016;
- les départs à la retraite non remplacés.

## La planification de la main-d'œuvre

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

### Nombre d'employés ayant pris leur retraite, par catégorie d'emploi<sup>1</sup>

CATÉGORIE D'EMPLOI	2014-2015	2015-2016
Haute direction et cadre supérieur	11	8
Professionnel	18	19
Technicien	10	23
Personnel de bureau	51	55
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>105</b>

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

Au cours des deux dernières années, le nombre de départs à la retraite a augmenté. En effet, en 2015-2016, 105 personnes à statut régulier ont pris leur retraite, alors qu'elles étaient 90 en 2014-2015. Si nous considérons le personnel occasionnel, le nombre de départs passe de 105 à 127. Ce rythme devrait augmenter au cours des deux prochaines années, selon les prévisions établies.

Le Ministère a instauré des stratégies pour assurer le maintien et le transfert de l'expertise pour les emplois vulnérables. Ainsi, par l'entremise de l'outil informatique de gestion prévisionnelle de main-d'œuvre (GPMO), il a été possible de répertorier ces emplois pour lesquels des actions doivent être prises et de soutenir les gestionnaires dans l'exercice de planification de la main-d'œuvre.

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

2013-2014	2014-2015	2015-2016
9,4%	10,2%	7,2%

1. Données extraites du tableau de bord gouvernemental Média.

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, le taux de départ volontaire du personnel régulier du Ministère était de 7,2%. Ce taux est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés réguliers, c'est-à-dire de personnes engagées sur une base permanente, qui ont volontairement quitté le Ministère durant l'année financière : les départs à la retraite, les démissions et les mutations (mouvements d'employés réguliers vers d'autres ministères ou organismes), et le nombre moyen d'employés au cours de cette période. Il est inférieur à celui de la fonction publique pour la même période, soit 13,5%.

Ce taux de départ volontaire au Ministère est en baisse par rapport à l'année précédente. En effet, en 2014-2015, il atteignait 10,2 %. L'écart s'explique par une baisse des mouvements du personnel régulier (de 199 à 142). Pour 2015-2016, le taux de départ volontaire comprend un taux de départ à la retraite de 5,4 %, ce qui est supérieur à celui de 2014-2015, qui s'élevait à 4,6 % (taux basé sur les données Média fournies par le SCT).

### Représentation des personnes de moins de 35 ans au 31 mars 2016<sup>1</sup>

CATÉGORIE D'EMPLOI	2014-2015	2015-2016
Haute direction et cadre supérieur	8	7
Professionnel	264	254
Technicien	167	148
Personnel de bureau	404	447
<b>Total</b>	<b>843</b>	<b>856</b>

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

Le Ministère mise également sur le recrutement et sur la rétention des jeunes au sein de l'effectif. En 2015-2016, les moins de 35 ans ont représenté 17,5 % de l'effectif régulier. Ainsi, le Ministère a notamment réalisé des activités de recrutement ciblées auprès des étudiants fréquentant certains établissements d'enseignement et centres de formation spécialisée.

## La formation et le perfectionnement du personnel

Le Ministère accorde une importance particulière à la formation du personnel afin que celui-ci possède les compétences requises pour l'exercice de ses fonctions. Dans la mesure du possible, le Ministère privilégie la formation interne et à faible coût, afin de limiter ses dépenses en formation.

### Évolution des dépenses en formation

ÉLÉMENT	2014-2015	2015-2016
Proportion de la masse salariale (%)	0,8 %	1,1 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	1,6	1,9
Somme allouée par personne (\$)	434 \$	548 \$



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

THÈME D'ACTIVITÉ	2014-2015	2015-2016
Bureautique – informatique	3,6 %	12,5 %
Accueil des nouveaux employés	0,3 %	0,1 %
Habiletés de gestion	21,0 %	12,4 %
Amélioration du service à la clientèle	1,2 %	0,2 %
Expression orale et écrite	0,6 %	0,3 %
Développement des compétences dans le domaine propre au travail	50,3 %	57,9 %
Santé, bien-être et relations interpersonnelles	3,1 %	1,2 %
Entraînement à la tâche	19,1 %	14,6 %
Autre thème	0,8 %	0,8 %

## Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2014-2015	2015-2016
Cadre	548	619
Professionnel	1 696	2 428
Fonctionnaire (technicien, personnel de bureau et ouvrier)	3 233	3 512

Pour l'année 2015-2016, l'investissement ministériel dans ce domaine a atteint 1,1%. Une grande partie des dépenses résulte de l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile. Ainsi, le Ministère a investi près de 510 000 \$ pour plus de 14 500 heures de formation, soit environ 27 % de la somme totale des dépenses pour l'année.

Parmi les dépenses liées à la formation du personnel du Ministère, 58,0 % ont été consacrées à des activités de développement des compétences dans le domaine propre au travail, 14,6 % ont été investies en entraînement à la tâche et 12,4 % sont liées à des activités d'habiletés de gestion.

Au cours de la dernière année, 2 211 employés ont été formés, sur un effectif total de 3 384 personnes. Ils ont reçu en moyenne près de deux jours de formation par personne, ce qui constitue une augmentation comparativement à l'année dernière. Si l'on inclut les salaires des employés qui ont participé à ces activités de développement, l'investissement total s'élève à près de 1,9 M\$.

## L'éthique

Le Ministère favorise l'intégration de la dimension éthique à la culture ministérielle, par le maintien et le développement des connaissances en la matière auprès de son personnel. En 2015-2016, le Ministère a poursuivi ses efforts de sensibilisation pour :

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

## La mobilisation et la santé des personnes

La mobilisation et la santé des personnes au travail sont souvent tributaires de la qualité du climat de travail. La capacité du Ministère à accomplir sa mission et à offrir des services de qualité aux citoyens repose principalement sur la contribution de son personnel. Il est donc essentiel de maintenir et de favoriser un climat de travail valorisant et de qualité.

Aussi le Ministère a-t-il poursuivi ses actions en la matière en 2015-2016, entre autres par :

- des mesures de reconnaissance comme les « Coups de chapeau » ;
- le programme d'accompagnement et de soutien lors de l'invalidité et du retour au travail ;
- la tenue d'ateliers sur le harcèlement psychologique et la civilité au travail, tant pour les gestionnaires que pour les équipes de travail ;
- l'accueil des nouveaux gestionnaires ;
- le programme d'aide aux gestionnaires concernant les défis de gestion ;
- les conférences midi ;
- la publication d'articles dans l'intranet ministériel portant sur la santé des personnes (alimentation, ergonomie, gestion du stress, saines habitudes de vie, etc.) ;
- l'accès à des activités physiques hebdomadaires sur les lieux de travail, aux frais des employés et à l'extérieur des heures de travail ;
- la participation au Défi Entreprises 2015.

En plus de ces actions réalisées en continu, d'autres actions ponctuelles ont contribué à bonifier les pratiques ministérielles en matière de prévention. C'est notamment le cas de la diffusion de bulletins trimestriels et de capsules santé dans l'intranet ministériel, du projet pilote de services d'infirmier sur les lieux de travail ainsi que l'accès à prix modique à des activités de promotion de saines habitudes de vie.

Enfin, le Ministère considère que la mobilisation et le climat de travail sont directement liés à la gestion des employés. Aussi offre-t-il des formations destinées aux gestionnaires et aux chefs d'équipe, notamment en matière de gestion des personnes dans un contexte de changements, de gestion de stress ou de gestion de crise. Des articles leur sont également accessibles dans l'espace sécurisé de l'intranet ministériel qui leur est réservé.

## Les bonis au rendement

Conformément aux dispositions législatives et aux directives gouvernementales en vigueur, aucun boni n'a été accordé au personnel d'encadrement en 2015-2016 pour un rendement concernant la période de référence du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015. De même, le Ministère n'a versé aucun boni au rendement aux titulaires d'un emploi supérieur en 2015-2016 pour la période d'évaluation du rendement du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2015.

## LES RESSOURCES FINANCIÈRES

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

Les données suivantes sont présentées en fonction du portefeuille des activités relevant du Ministère :

1. Activité judiciaire
2. Administration de la justice
3. Justice administrative
4. Accessibilité à la justice
7. Indemnisation et reconnaissance

Le programme 1 concerne les dépenses des tribunaux dans l'exercice du pouvoir judiciaire et de leurs fonctions juridictionnelles, qui consistent à rendre jugement ou à favoriser le règlement de litiges par la conciliation et la gestion judiciaire. Il comprend aussi les dépenses portant sur les activités liées aux règles déontologiques applicables à la magistrature, au perfectionnement des juges et au soutien administratif. Il inclut également les dépenses du comité mandaté pour formuler des recommandations au gouvernement sur la rémunération des juges de la Cour du Québec, des juges des cours municipales et des juges de paix magistrats.

Le programme 2 regroupe les dépenses liées au soutien administratif nécessaire au fonctionnement des cours de justice et à la publicité des droits. Il comprend aussi les dépenses relatives au soutien d'ordre juridique, législatif et réglementaire des activités gouvernementales.

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

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

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

## Les dépenses

### Dépenses et évolution des dépenses par programme

PROGRAMME	2015-2016		2014-2015 <sup>2</sup>	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES <sup>1</sup> (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES (000 \$)		
1. Activité judiciaire	114 054	113 165	111 590	1 575	1,4
2. Administration de la justice	301 939	301 674	288 607	13 067	4,5
3. Justice administrative	13 747	13 499	13 357	142	1,1
4. Aide aux justiciables	175 540	174 289	161 483	12 806	7,9
7. Indemnisation et reconnaissance	131 405	129 078	124 621	4 457	3,6
Total	736 685	731 705	699 658	32 047	4,6
BUDGET D'INVESTISSEMENT	INVESTISSEMENT RÉEL		ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)	
	2015-2016 <sup>1</sup>				2014-2015 <sup>2</sup>
Investissement <sup>3</sup>	8 951		8 262	689	8,3

1. Données préliminaires.

2. Données provenant des comptes publics 2014-2015 dont la présentation par programme a été modifiée afin d'exclure les données du Secrétariat à la condition féminine (programme 8.2), lequel est maintenant sous la responsabilité du portefeuille du ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation.

3. Immobilisations, prêts, placements et avances.

Les variations entre la dépense de l'exercice 2015-2016 et la dépense de l'exercice précédent dans les différents programmes sont attribuables aux éléments qui suivent.

Ainsi, l'augmentation de 1,6 M\$ des dépenses réelles au **programme 1** est principalement due à l'approbation des recommandations du Comité sur la rémunération des juges pour la période 2013-2016 par l'Assemblée nationale (1,0 M\$). De plus, les dépenses de rémunération ont augmenté (0,4 M\$), en raison de l'indexation salariale et des conditions salariales associées à la progression de carrière des employés de l'État. Enfin, la création de la Division des dossiers spéciaux en matière pénale a entraîné une augmentation des dépenses de 0,4 M\$.

Dans le cas du **programme 2**, les variations s'expliquent également par la hausse des conditions salariales des employés de l'État (2,1 M\$) et par la création de la Division des dossiers spéciaux en matière pénale (0,1 M\$). D'autres éléments ont également contribué aux fluctuations des dépenses totalisant une hausse de 13,1 M\$ par rapport à l'année 2014-2015, notamment :

- une augmentation de 5,6 M\$ de la dépense pour mauvaises créances, à la suite de la révision de la méthode d'établissement de la provision pour créances douteuses réalisée en 2014-2015 ayant eu pour effet de réduire la dépense au 31 mars 2015, et ce, de façon non récurrente;
- une augmentation des dépenses de loyers totalisant 1,6 M\$, en raison de la livraison du projet de rénovation et d'agrandissement du palais de justice de Montmagny en novembre 2014 (1,0 M\$), de l'augmentation tarifaire de 0,3 M\$ à la Cour d'appel de Montréal et de la poursuite du projet de modernisation et de rehaussement des mesures de sécurité au palais de justice de Montréal (0,3 M\$);
- une augmentation des dépenses de 0,9 M\$ reliée au plan d'action de lutte contre l'homophobie, soit 0,7 M\$ pour une campagne publicitaire et 0,2 M\$ pour la réalisation de projets particuliers;
- une augmentation des dépenses de 0,9 M\$ pour le financement du Programme de remboursement volontaire, en application de la Loi visant principalement la récupération de sommes payées injustement à la suite de fraudes ou de manœuvres dolosives dans le cadre de contrats publics. Pour l'exercice financier 2015-2016, les dépenses de ce programme ont été assumées par le Ministère; elles seront imputées au Fonds relatif aux contrats publics à compter de 2016-2017;
- une augmentation des dépenses de 0,8 M\$, résultant de l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile le 1<sup>er</sup> janvier 2016;
- une hausse des dépenses en amortissement (0,5 M\$) et de celles pour le soutien administratif à l'activité judiciaire (0,3 M\$).

Quant au **programme 4**, la hausse des dépenses de 12,8 M\$ par rapport à l'année précédente est attribuable à l'augmentation de 14,1 M\$ de la subvention versée à la Commission des services juridiques, notamment pour la hausse de seuils d'admissibilité à l'aide juridique, combinée à une diminution de la contribution ministérielle au Fonds Accès Justice (-0,9 M\$) et au Fonds d'aide aux actions collectives (-0,4 M\$).

En ce qui concerne le **programme 7**, l'écart de 4,5 M\$ par rapport à l'exercice précédent s'explique essentiellement par l'augmentation des indemnités versées aux personnes victimes et des frais d'administration du programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels.

Enfin, la hausse de 0,7 M\$ des **investissements** est principalement attribuable à l'augmentation des coûts en immobilisations relativement au programme 2, entre autres à la suite du remplacement des processeurs audio dans les salles d'audience du réseau des palais de justice.

## Les revenus

Le Ministère gère certains revenus gouvernementaux pour l'administration de la justice et ceux-ci transitent vers le Fonds consolidé du revenu du Québec. Ces revenus découlent :

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

Le tableau suivant présente la ventilation de ces revenus pour les exercices 2015-2016 et 2014-2015.

### Les revenus du Ministère 2015-2016 et 2014-2015 – Ventilation par catégorie de revenus

CATÉGORIE DE REVENUS	2015-2016 <sup>1</sup> (000 \$)	2014-2015 <sup>2</sup> (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
<b>Amendes et confiscations</b>				
Code de la sécurité routière	57 587	50 666	6 921	13,6
Infractions au Code criminel	13 363	15 900	(2 537)	(16,0)
Infractions à diverses lois	27 861	32 872	(5 011)	(15,2)
Contribution de 10 \$ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels <sup>3</sup>	11 781	18 921	(7 140)	(37,7)
Contributions pénales	1 682		1 682	100,0
<b>Sous-total</b>	<b>112 274</b>	<b>118 359</b>	<b>(6 085)</b>	<b>(5,1)</b>
<b>Vente de biens et de services</b>				
Actes judiciaires	38 965	35 534	3 431	9,7
Actes juridiques	36 246	34 059	2 187	6,4
Autres	765	780	(15)	(1,9)
<b>Sous-total</b>	<b>75 976</b>	<b>70 373</b>	<b>5 603</b>	<b>8,0</b>
<b>Autres revenus</b>				
Surplus des fonds spéciaux et organismes	480	386	94	24,4
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	265	262	3	1,1
Autres	1	1	0	0,0
<b>Sous-total</b>	<b>746</b>	<b>649</b>	<b>97</b>	<b>14,9</b>
<b>Transfert du gouvernement du Canada</b>				
<b>Sous-total</b>	<b>27 023</b>	<b>26 698</b>	<b>325</b>	<b>1,2</b>
<b>Total</b>	<b>216 019</b>	<b>216 079</b>	<b>(60)</b>	<b>0,0</b>

1. Données préliminaires.

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

3. Les recettes générées du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2015 totalisaient 16 708,3 k\$ et elles ont été remises au FAVAC.

Au terme de l'exercice 2015-2016, le Ministère a comptabilisé au Fonds consolidé du revenu une somme de 216,1 M\$.

Les revenus d'amendes découlant d'une infraction au Code de la sécurité routière ont augmenté de près de 7 M\$. Cette hausse est attribuable à la modification au processus de traitement des constats portatifs. Cette opération a contribué à réduire les inventaires et les délais de traitement, accélérant ainsi l'inscription des revenus.

Les revenus d'infractions à diverses lois ont diminué de 5,1 M\$. Cette situation s'explique en grande partie par la décision du Ministère de baisser le seuil de la provision pour non-réalisation de revenus de 100 k\$ à 50 k\$. Cela permet de ne pas comptabiliser comme revenus certaines créances jugées irrécupérables dès leur inscription.

Les revenus de contribution de 10 \$ ont diminué de 7,1 M\$, en raison de modifications apportées au Code de procédure pénale. Ces modifications faisaient suite à l'adoption de la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016. En effet, depuis l'entrée en vigueur de ces modifications le 21 octobre 2015, les premiers 10 \$ des contributions pénales ne transitent plus par le Ministère, mais sont versés directement au FAVAC; ils ne constituent donc plus un revenu pour ce dernier. Les modifications apportées par la loi font également en sorte qu'un nouveau revenu totalisant 1 682 k\$ est généré pour le Ministère, constitué des sommes excédentaires aux premiers 18 \$ perçus.

Enfin, la hausse des revenus des actes judiciaires est due principalement à la modification du tarif judiciaire en matière civile, à la suite de l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

## Les fonds spéciaux

Le tableau suivant porte sur les revenus et les dépenses de trois fonds spéciaux relevant du «portefeuille justice». Ces fonds financent la majorité de leurs activités à l'aide des revenus qui leur sont propres :

- le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) sert à favoriser la recherche en matière d'aide aux personnes victimes, à réaliser et à diffuser des programmes d'information, de sensibilisation et de formation ainsi qu'à accorder une aide financière à une personne ou à un organisme pour l'offre de services d'aide. Par exemple, les sommes accumulées au FAVAC sont utilisées pour subventionner les centres d'aide aux victimes d'actes criminels et pour défrayer les activités du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels, instauré par le Ministère en vertu de la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Les revenus du FAVAC proviennent essentiellement des suramendes compensatoires perçues en vertu du Code criminel, de la contribution pénale et du partage des sommes d'argent récupérées dans le contexte de la lutte contre les produits de la criminalité;
- le Fonds des registres (FDR) est affecté au financement des biens et des services reliés aux registres confiés à la ministre de la Justice ou à l'Officier de la publicité des droits personnels et réels mobiliers. Plus précisément, le FDR finance la gestion des registres des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), des lobbyistes, des commissaires à l'assermentation, des lettres patentes foncières, des ventes (depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016) ainsi que la gestion du service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale. Ses revenus proviennent des frais d'utilisation de ces services;
- le Fonds Accès Justice (FAJ) finance les activités ou les projets visant à rapprocher la justice de la population. Réalisées par le Ministère ou par d'autres partenaires, ces actions ont pour objectif d'aider les citoyens à mieux connaître le droit et le fonctionnement du système de justice. Le FAJ finance notamment le programme de médiation familiale, le déploiement et le fonctionnement des centres de justice de proximité, les frais administratifs du Service d'aide à l'homologation et le Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice. Ce fonds est principalement financé par la portion de la contribution pénale lui étant affectée. Les autres sources de revenus proviennent principalement d'une affectation du Ministère prise sur les crédits alloués à cette fin par l'Assemblée nationale ainsi que d'un transfert provenant du gouvernement fédéral pour le financement des mesures québécoises de justice familiale.

## Évolution des revenus et des dépenses des fonds spéciaux 2014-2015 et 2015-2016

	FAVAC				FDR				FAJ			
	2015-2016 <sup>2</sup> (000 \$)	2014-2015 <sup>1</sup> (000 \$)	VARIATION		2015-2016 <sup>2</sup> (000 \$)	2014-2015 <sup>1</sup> (000 \$)	VARIATION		2015-2016 <sup>2</sup> (000 \$)	2014-2015 <sup>1</sup> (000 \$)	VARIATION	
			(000 \$)	%			(000 \$)	%			(000 \$)	%
Revenus	33 130	23 007	10 123	44,0	35 461	32 875	2 586	7,9	11 413	11 287	126	1,1
Dépenses	20 798	19 520	1 278	6,5	29 048	29 315	(267)	(0,9)	8 821	9 048	(227)	(2,5)
Surplus/ déficit	12 332	3 487	8 845	253,7	6 413	3 560	2 853	80,1	2 592	2 239	353	15,8
Surplus accumulé	38 146	25 814	12 332	47,8	107 497	101 084	6 413	6,3	7 921	5 329	2 592	48,6

1. Données provenant des comptes publics 2014-2015.

2. Données préliminaires.

L'augmentation des revenus du FAVAC est principalement attribuable à la hausse des sommes provenant des suramendes compensatoires perçues en vertu du Code criminel et des sommes affectées au FAVAC en application du Code de procédure pénale. Pour sa part, l'augmentation des dépenses s'explique principalement par la hausse du financement accordé aux centres d'aide aux victimes d'actes criminels et à d'autres organismes venant en aide aux personnes victimes.

Au Fonds des registres, l'augmentation des revenus de 2,6 M\$ provient essentiellement de la croissance du nombre d'inscriptions et de consultations du RDPRM et de l'indexation des tarifs pour les inscriptions à ce registre. Pour leur part, les dépenses sont légèrement inférieures à celles de l'année précédente.

Au FAJ, les revenus ont augmenté de 0,1 M\$, en raison de la hausse des sommes affectées au FAJ en application du Code de procédure pénale (1,3 M\$) combinée à la diminution des transferts fédéraux en matière de justice familiale (0,3 M\$) et à la diminution des sommes allouées au Fonds par le Ministère (0,9 M\$). Pour sa part, la diminution des dépenses de 0,2 M\$ est notamment attribuable à l'augmentation des dépenses liées au programme de médiation familiale (0,2 M\$) et au service d'aide à l'homologation (0,1 M\$) conjuguée à la diminution de certaines dépenses liées notamment à la non récurrence des coûts d'implantation du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants qui s'est terminée en 2014-2015.

## Le coût de revient

En ce qui a trait à l'estimation du coût par bien et par service du Ministère, les travaux se sont poursuivis cette année pour les services en matière civile. Par ailleurs, les tarifs exigés pour le nouveau registre des ventes, instauré par la Loi instituant le nouveau Code de procédure civile, ont été établis en fonction d'une estimation du coût de revient. Pour plus de renseignements, consulter la section portant sur la Politique de financement des services publics, à la page 71.



## LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

### Les dépenses et les investissements en ressources informationnelles

En 2015-2016, les travaux de la mise en œuvre du nouveau Code de procédure civile ont sollicité une grande partie des ressources informationnelles du Ministère. De plus, une série de projets ont été réalisés en vue de rendre la justice plus accessible; ils sont présentés dans cette section du rapport annuel de gestion.

Au cours de l'année, le Ministère a aussi poursuivi ses efforts pour diminuer la vulnérabilité de l'organisation sur le plan technologique. Il a également misé sur le maintien de l'expertise au sein du Ministère, en remplaçant des ressources externes par des ressources internes.

Enfin, le Ministère a accordé une place importante à la transformation organisationnelle de la justice, par la réalisation de projets en vue d'actualiser ses services à court, à moyen et à long terme. Les actions réalisées en 2015-2016 pavent donc la voie à celles qui seront réalisées d'ici 2020.

Le tableau suivant présente les dépenses et les investissements prévus et réels en ressources informationnelles, en fonction des activités d'encadrement, de continuité et de développement pour l'exercice 2015-2016.

#### Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles 2015-2016<sup>1</sup>

TYPE DE DÉPENSE	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS (000 \$)	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Activités d'encadrement <sup>2</sup>	5 904,1	6 844,4	940,3	15,9
Activités de continuité	34 420,9	34 412,8	(8,1)	0
Projets	18 674,7	9 017,9	(9 656,8)	(51,7)
<b>Total des dépenses et investissements</b>	<b>58 999,7</b>	<b>50 275,1</b>	<b>(8 724,6)</b>	<b>(14,8)</b>

1. Inclut les dépenses attribuables au Fonds des registres, au Fonds Accès Justice et au Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels.

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

En matière d'activités d'encadrement, les dépenses réelles dépassent les dépenses prévues, en raison de l'augmentation du nombre d'études requises en vue de contrer la désuétude technologique.

Les dépenses affectées aux projets sont aussi moins élevées que les dépenses prévues, principalement pour les raisons suivantes :

- certains projets jugés moins prioritaires n'ont pas été réalisés, en cette année d'implantation des mesures du nouveau Code de procédure civile;
- les coûts d'acquisition et les rajustements ont été moindres que ceux initialement prévus.

## Les principaux projets en ressources informationnelles

En 2015-2016, le Ministère a amorcé, poursuivi ou encore terminé plusieurs grands projets en ressources informationnelles. Leur description sommaire, leur état d'avancement ainsi que les ressources utilisées en 2015-2016 sont présentés dans les tableaux qui suivent.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2015-2016		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2015-2016	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015 (EN %)	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2016 (EN %)	DATE DE FIN RÉVISÉE OU DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
Modernisation du processus et des outils de développement et d'entretien des sites informationnels de la DRC	0	100	Terminé le 2016-03-31	73,9	1,7	221,6	89,2

Ce projet a doté l'organisation de nouveaux processus et de nouveaux outils. Ceux-ci assureront l'évolution des sites Web informationnels de la Direction des registres et de la certification (DRC) et leur accessibilité par plusieurs fureteurs et interfaces (ordinateurs, appareils mobiles, etc.).

Le choix du logiciel libre TYPO3 et la réutilisation d'infrastructures pour l'hébergement du site Web informationnel du registre des ventes ont contribué à réduire les coûts de façon importante.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2015-2016		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2015-2016	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015 (EN %)	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2016 (EN %)	DATE DE FIN RÉVISÉE OU DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
Orientation des communications unifiées (sans-fil et dispositifs mobiles Wi-Fi)	78	100	Terminé le 2015-09-04	0	6,7	161,0	81,8

Ce projet a mené à l'installation d'un réseau sans fil dans les salles d'audience des palais de justice de Gatineau, de Joliette, de Laval, de Longueuil, de Québec et de Montréal, y compris l'édifice Ernest-Cormier de la Cour d'appel du Québec. Le projet a été réalisé à des coûts moindres que ceux prévus, certaines dépenses liées à des acquisitions et à des frais afférents n'ayant pas été requises.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2015-2016		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2015-2016	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015 (EN %)	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2016 (EN %)	DATE DE FIN RÉVISÉE OU DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
Outil d'aide à la rédaction législative	38	100	Terminé le 2016-03-25	140,8	138,0	1 306,3	995,4

Le projet a consisté en l'acquisition d'un outil pour soutenir la rédaction législative et réglementaire dans les ministères du gouvernement.

Les coûts ont été moindres que prévu. En effet, la qualité de la solution livrée a limité les correctifs.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2015-2016		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2015-2016	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015 (EN %)	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2016 (EN %)	DATE DE FIN RÉVISÉE OU DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
Programme de mise à niveau de l'environnement de travail :							
• Projet principal	5	40 <sup>1</sup>	2017-06-30	321,4	31,3	5 661,4	1 150,4
• Projet connexe	5	48 <sup>1</sup>	2017-06-30	131,2	249,7	2 311,9	3 011,7

1. Depuis le 31 mars 2016, le projet a requis des ajustements, lesquels ont nécessité des efforts supplémentaires ainsi que la révision du plan de déploiement.

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

Compte tenu de la complexité du projet découlant de la désuétude technologique des infrastructures en place, les activités de déploiement ont été réévaluées et une portion des investissements prévus sera reportée en 2016-2017.

Pour sa part, le projet « connexe » regroupait l'ensemble des autres activités requises pour la mise à niveau, dont le remplacement de postes de travail désuets. Là aussi, la complexité du projet a requis des efforts accrus.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2015-2016		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2015-2016	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015 (EN %)	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2016 (EN %)	DATE DE FIN RÉVISÉE OU DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
Refonte du site Web	-	61	2017-02-08	138,7	47,8	559,5	262,4

Le site actuel date de plus de 10 ans. Son remplacement par un nouveau site implique notamment une mise à jour du visuel et des contenus ainsi qu'un transfert vers une technologie moderne, évolutive et ouverte (TYPO3) hébergée au Centre de services partagés du Québec.

En raison du contexte ministériel ainsi que des délais de publication et d'octroi du contrat, le projet a été suspendu pendant plusieurs mois et la planification a été revue en conséquence, pour une livraison en 2016-2017.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2015-2016		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2015-2016	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015 (EN %)	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2016 (EN %)	DATE DE FIN RÉVISÉE OU DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
Registre des ventes	33	95	Phase 1: Terminée le 2015-12-31  Phase 2: 2016-05-31	835,1	571,4	1 867,6	1 573,3

Le registre des ventes a été implanté le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Grâce à lui, un plus grand nombre de personnes ont la possibilité de prendre connaissance des avis de vente en justice des biens saisis destinés à être vendus et de bénéficier d'une meilleure offre de prix. Seule l'implantation du support des appareils mobiles pour la consultation (phase 2) est légèrement retardée. Une portion du budget associé à ces travaux sera donc dépensée en 2016-2017.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2015-2016		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2015-2016	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015 (EN %)	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2016 (EN %)	DATE DE FIN RÉVISÉE OU DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
Remplacement du SEN	5	6	2017-12-15	154,7	21,1	391,3	102,2

Le logiciel du système d'enregistrement numérique (SEN), disponible en salle d'audience dans les palais de justice et pour la cour itinérante, a été qualifié de désuet. En effet, sa version n'est plus supportée par le fournisseur et elle ne répond pas aux nouveaux besoins d'affaires.

L'ampleur et la complexité du projet visant à le remplacer ont entraîné des délais pour la préparation et la publication de l'appel d'offres. Il est cependant prévu que l'échéancier final sera respecté.

PROJET	AVANCEMENT			RESSOURCES HUMAINES EN 2015-2016		RESSOURCES FINANCIÈRES EN 2015-2016	
	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015 (EN %)	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2016 (EN %)	DATE DE FIN RÉVISÉE OU DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)	PRÉVUES (000 \$)	UTILISÉES (000 \$)
Utilisation de la visioconférence, Nord-du-Québec	26	100	Terminé le 2016-03-31	18,5	75,3	638,4	169,2

Ce projet a servi à standardiser et à uniformiser l'utilisation de la visioconférence pour l'audition à distance des procédures judiciaires urgentes dans le Nord-du-Québec.

Le coût des acquisitions s'est avéré moindre que prévu. De plus, les frais de déplacement et les coûts en ressources externes pour la période de rodage ont été moindres en raison de la qualité du projet livré. Toutefois, au cours de l'exercice 2015-2016, le projet a nécessité davantage de ressources humaines internes que prévu.

# LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

La présente section porte sur les résultats des activités associées à certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes pour 2015-2016 :

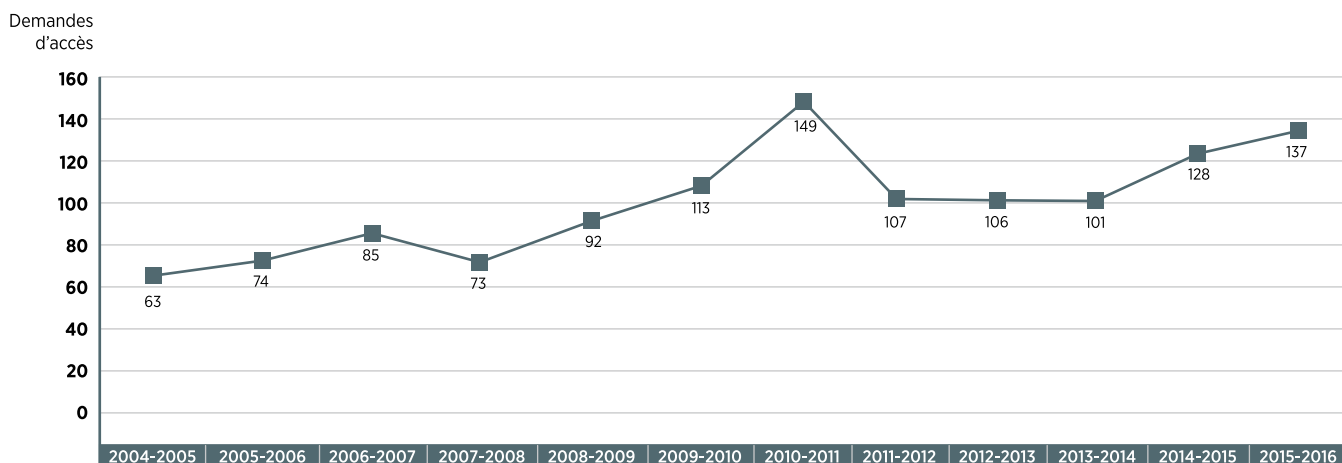
- l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels;
- l'accès à l'égalité dans la fonction publique;
- l'accessibilité du Web;
- la destruction des armes à feu confisquées;
- l'égalité entre les femmes et les hommes;
- l'emploi et la qualité de la langue française;
- la gestion et le contrôle des effectifs ainsi que les renseignements relatifs aux contrats de service;
- la mise à jour des lois et des règlements;
- le partage des produits de la criminalité;
- les résultats au regard du Plan d'action de développement durable;
- la Politique de financement des services publics;
- le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec.

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

En 2015-2016, le Ministère a reçu 137 demandes d'accès à des documents. Cela représente une augmentation de 7,0% par rapport à l'année précédente et de 38,1% par rapport à la moyenne générale des exercices financiers de 2004-2005 à 2015-2016. Ces demandes étaient formulées en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Pendant cette période, 140 demandes d'accès ont obtenu une réponse de la part du Ministère dans le cadre de la Loi. De ce nombre, 11 demandes avaient été reçues en 2014-2015.

## Évolution des demandes d'accès à l'information pour la période 2004-2005 à 2015-2016



Par ailleurs, 51,4% 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 2015-2016 a été de 19,6 jours. En outre, presque toutes les demandes ont été traitées dans un délai de 30 jours civils. Rappelons que la Loi précise 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 (32,1%) et de particuliers (27,7%). Toutes les demandes traitées visaient l'accès à des documents administratifs, à l'exception de 6 qui concernaient l'accès à des renseignements personnels. En 2015-2016, 6 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 2015-2016

STATUT DES DOSSIERS	NOMBRE DE DOSSIERS	%
Dossiers reçus en 2015-2016	137	s.o.
Dossiers traités (reçus en 2015-2016)	129	92,1
Dossiers traités (reçus en 2014-2015)	11	7,9
<b>Total des dossiers traités</b>	<b>140</b>	<b>100</b>
NATURE DES RÉPONSES FOURNIES (DOSSIERS TRAITÉS)	NOMBRE DE DOSSIERS	%
Transmission intégrale des documents	25	17,9
Transmission partielle des documents	34	24,3
Refus de transmettre les documents	15	10,7
Responsabilité d'un autre organisme	12	8,6
Documents inexistant	53	37,8
Autres motifs	1	0,7
<b>Total des dossiers traités</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

Conformément à l'article 2 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels s'est réuni à deux reprises en 2015-2016.

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

- le comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels a examiné la conformité de deux projets de sondage, à la lumière des règles de procédure ministérielles de protection des renseignements personnels;
- la responsable de l'accès à l'information ainsi que des juristes du Ministère ont réalisé plusieurs interventions auprès du personnel du Ministère chargé d'appliquer des mesures de protection des renseignements personnels (rencontres, conseils, etc.);
- la responsable de l'accès à l'information a participé au comité sur la sécurité de l'information et aux rencontres des responsables de l'accès du Secrétariat de l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques;
- la responsable de l'accès à l'information ainsi que des juristes du Ministère ont collaboré à l'élaboration d'ententes de communication de renseignements personnels avec des partenaires;
- un comité a été mis en place formé de deux représentants d'unités administratives du Ministère et de la responsable de l'accès à l'information. Ce comité a pour mandat de veiller à la diffusion, en temps opportun, des documents qui doivent l'être, conformément aux modifications apportées au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

Le Ministère assure également le soutien juridique en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels pour l'ensemble des ministères. Depuis plusieurs années, une table de concertation regroupant des juristes désignés par chacun des ministères est active sur le sujet. En 2015-2016, ses membres ont tenu leur rencontre annuelle en vue d'assurer une plus grande cohérence de l'action gouvernementale.

## L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ DANS LA FONCTION PUBLIQUE

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

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

Les résultats sont présentés dans les tableaux suivants.



## Données globales

### Embauche totale au cours de la période 2015-2016<sup>1</sup>

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
Nombre total de personnes embauchées	92	494	87	37

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

### Nombre d'employés réguliers en poste au 31 mars 2016<sup>1</sup>

Effectif total (personnes)	1 947
----------------------------	-------

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

## Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Au cours de 2015-2016, des taux d'embauche de 19,6 % d'employés réguliers et de 22,8 % d'employés occasionnels provenant de ces groupes cibles ont été atteints. L'écart entre ces résultats et l'objectif d'embauche gouvernemental, qui est d'atteindre un taux annuel de 25 % de nouveaux employés, s'explique en partie par le fait que la main-d'œuvre composée de communautés culturelles est surtout disponible dans les régions métropolitaines de Québec et de Montréal, alors que 36,5 % de l'effectif régulier et occasionnel du Ministère travaille à l'extérieur de ces régions. De plus, comme la mention d'appartenance à un groupe cible résulte de la déclaration volontaire des candidats, il est possible que les données disponibles ne reflètent pas entièrement la situation réelle.

### Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2015-2016<sup>1</sup>

STATUT D'EMPLOI	EMBAUCHE TOTALE 2015-2016	EMBAUCHE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EN 2015-2016					
		COMMUNAUTÉS CULTURELLES	ANGLOPHONES	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES	TOTAL	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	Nombre	%
Régulier	92	14	1	1	2	18	19,6
Occasionnel	494	97	9	1	5	112	22,8
Étudiant	87	10	2	0	0	12	13,8
Stagiaire	37	2	1	0	0	3	8,1

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

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

ANNÉE	RÉGULIER (%)	OCCASIONNEL (%)	ÉTUDIANT (%)	STAGIAIRE (%)
2013-2014	12,9	23,1	12,7	9,9
2014-2015	20,0	18,7	14,9	10,8
2015-2016	19,6	22,8	13,8	8,1

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

Au 31 mars 2016, l'effectif régulier du Ministère comprenait 8,8% des membres des communautés culturelles et 1,4% de personnes handicapées. Ces résultats se rapprochent des taux de représentativité visés par le gouvernement, soit 9% pour les membres des communautés culturelles et 2% pour les personnes handicapées.

**Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année<sup>1</sup>**

GROUPE CIBLE	2014		2015		2016	
	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	88	4,5	155	7,8	171	8,8
Anglophones	25	1,3	23	1,2	24	1,2
Autochtones	8	0,4	11	0,6	13	0,7
Personnes handicapées	25	1,3	27	1,4	27	1,4

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

**Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2016<sup>1</sup>**

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT		PERSONNEL PROFESSIONNEL		PERSONNEL TECHNICIEN		PERSONNEL DE BUREAU		PERSONNEL OUVRIER		TOTAL	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Communautés culturelles	6	4,4	61	9,1	46	10,4	58	8,3	0	0	171	8,8
Anglophones	1	0,7	6	0,9	7	1,6	10	1,4	0	0	24	1,2
Autochtones	0	0	5	0,7	4	0,9	4	0,6	0	0	13	0,7
Personnes handicapées	0	0	6	0,9	4	0,9	17	2,4	0	0	27	1,4

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

## Femmes

Le Ministère souhaite assurer aux femmes une place de choix dans tous les statuts d'emploi ainsi que dans l'ensemble des corps d'emploi. Au 31 mars 2016, elles représentaient 79,8% des nouvelles recrues du Ministère et 75,5% de l'effectif régulier.

**Taux d'embauche des femmes en 2015-2016 par statut d'emploi<sup>1</sup>**

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	77	404	58	26	565
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2015-2016	10,9%	57,1%	8,2%	3,7%	79,8%

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

## Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2016<sup>1</sup>

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	136	673	442	695	1	1 947
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	80	414	346	630	0	1 470
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	58,8 %	61,5 %	78,3 %	90,6 %	0 %	75,5 %

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

## 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 dans la fonction publique. En participant au programme, elles profitent d'un encadrement grâce auquel elles acquièrent les compétences nécessaires pour y occuper ensuite un emploi. Le Secrétariat du Conseil du trésor est responsable de l'élaboration et du financement du programme administré par le Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

Comme par les années passées, le Ministère a fait la promotion du PDEIPH auprès des nouveaux gestionnaires. En cours d'année, un projet d'emploi a été présenté au CSPQ, mais n'a pas été retenu. Par conséquent, aucun participant n'a été accueilli.

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

	AUTOMNE 2013 (COHORTES 2014)	AUTOMNE 2014 (COHORTES 2015)	AUTOMNE 2015 (COHORTES 2016)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	3	2	1

	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars	1	1	0

### Autre action en 2015-2016

ACTION	2015-2016
	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Présentation du PDEIPH aux nouveaux gestionnaires lors de la séance d'accueil	12

## L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

Au Québec, les ministères gouvernementaux doivent se conformer aux standards établis pour leurs sites Web, intranet ou extranet, afin de faciliter l'utilisation des documents téléchargeables par toutes les personnes qui les consultent, handicapées ou non.

En 2015-2016, le Ministère n'a pu procéder à la mise à niveau de la technologie de son site Web utilisée depuis plus de 10 ans, lequel rend impraticable l'application des standards sur l'accessibilité du Web. C'est pourquoi le Ministère n'a élaboré ni plan d'action, ni démarche de sensibilisation et de formation, ni cadre de gouvernance.

La mise à niveau technologique du site Web ministériel est prévue pour 2016-2017, avec l'implantation d'un tout nouveau site. Elle contribuera à faciliter à la fois le repérage et la consultation de tous les contenus ainsi qu'à satisfaire à toutes les exigences des standards en vigueur sur l'accessibilité du Web adoptés par le Conseil du trésor.

## LA DESTRUCTION DES ARMES À FEU CONFISQUÉES

Le contrôleur des armes à feu du Québec est une entité sous la responsabilité de la Sûreté du Québec. Conformément aux Instructions du Procureur général du Québec relativement à la disposition des armes à feu, fausses armes à feu, munitions et dispositifs prohibés confisqués en application des dispositions du Code criminel, il transmet à la ministre de la Justice un rapport faisant état de la disposition des armes à feu et des autres objets visés au cours de l'année financière. Le Ministère en fait ensuite rapport, conformément à l'article 27 de la Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales.

Les données du tableau suivant portent sur les armes à feu et les autres objets confisqués par les corps policiers du Québec et qui ont été confiés au Service du contrôle des armes à feu du Québec pour destruction entre le 1<sup>er</sup> avril 2015 et le 31 mars 2016. Ces armes à feu devant être détruites peuvent avoir été confisquées parce qu'elles étaient mal entreposées, parce qu'elles ont été associées à une infraction criminelle ou encore parce que leur propriétaire s'en était vu interdire la possession.

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

	SANS RESTRICTION	PROHIBÉES	À AUTORISATION RESTREINTE	AUTRES <sup>1</sup>	TOTAL
Total 2013-2014	571	106	68	33	778
Total 2014-2015	358	12	21	26	417
<b>Total 2015-2016</b>	<b>469</b>	<b>63</b>	<b>24</b>	<b>88</b>	<b>644</b>

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

Comme les armes à feu et les autres objets sont confisqués dans le cadre de dossiers judiciaires en matière criminelle, leur nombre est susceptible de varier d'une année à l'autre en fonction du volume et de la nature des dossiers. Depuis l'adoption des dispositions en 2008, 6 921 armes à feu (à l'exception des autres objets visés) ont été détruites; 78,4 % d'entre elles, soit 5 429 armes à feu, étaient des armes à feu sans restriction, c'est-à-dire des armes d'épaule.

# L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

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

Plusieurs mesures du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 ont été prolongées en 2015-2016. Le Ministère s'est engagé à réaliser les actions 74 et 81 de ce plan d'action. Celles-ci concernent les plans d'action gouvernementaux en matière de violence conjugale et d'agression sexuelle.

En 2015-2016, le Ministère a mené plusieurs actions afin de poursuivre la mise en œuvre des mesures du Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale sous sa responsabilité. Entre autres, le Ministère a financé les centres d'aide aux victimes d'actes criminels et l'organisme SOS violence conjugale. Ce dernier offre un service de ligne téléphonique d'urgence pour toutes les victimes de violence conjugale, leurs proches et les intervenants dans ce domaine, et ce partout au Québec. Le Ministère a également poursuivi le développement de services d'aide aux personnes victimes de violence conjugale en milieu autochtone.

Pour assurer la poursuite des actions gouvernementales en matière d'agression sexuelle, le gouvernement a prolongé le Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle jusqu'à l'adoption de nouvelles mesures prévue au cours de 2016. Le Ministère continue donc d'investir des sommes importantes, notamment pour assurer :

- l'offre de programmes d'information destinés aux personnes victimes d'agression sexuelle;
- la promotion et le fonctionnement de la ligne téléphonique sans frais 1 888 933-9007, pour orienter les victimes d'agression sexuelle, leurs proches ainsi que les intervenants concernés vers des services appropriés dans l'ensemble des régions du Québec;
- l'offre de services de première ligne des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) aux personnes victimes d'agression sexuelle;
- l'aide apportée par le Centre d'expertise Marie-Vincent aux enfants âgés de 12 ans et moins victimes d'agression sexuelle ainsi qu'à leurs parents et à leurs proches.

En milieu autochtone, le plan d'action a également donné l'occasion aux communautés d'échanger sur les situations associées aux agressions sexuelles et sur la recherche de solutions adaptées.

Par ailleurs, mentionnons qu'un forum itinérant sur les agressions sexuelles a été tenu en 2015-2016, à l'initiative de tous les partis politiques siégeant à l'Assemblée nationale du Québec. Les participantes et les participants ont fait connaître leur point de vue sur les façons de prévenir et de contrer les agressions sexuelles. À la suite de cet exercice, des recommandations ont été déposées en vue de l'élaboration d'une stratégie gouvernementale pour prévenir et pour contrer les violences sexuelles. La publication de cette stratégie est prévue au cours de 2016.

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

Le quinquennat du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016 est terminé. Comme ce plan d'action concernait des femmes et des hommes et comme la discrimination touche différemment les personnes lesbiennes, gaies, bissexuelles, transsexuelles ou transgenres, l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) a été prise en compte lors de son élaboration et de sa mise en œuvre. En 2015-2016, le Ministère a poursuivi son travail de coordination et de suivi des mesures prévues au Plan d'action. Il a notamment continué ses travaux en vue de dresser un bilan des réalisations du Plan d'action, dont celles concernant l'ADS.

Des 60 mesures que compte le Plan d'action, 33 incorporaient des éléments d'ADS. Or, au cours du quinquennat, certains ministères n'ont pas pu tenir leurs engagements. Ainsi, pour la période 2015-2016, 25 mesures ont été réalisées en tenant compte, en partie ou en totalité, de l'ADS. Pour les autres, les ministères ont indiqué que l'ADS n'avait pas été appliquée (6) ou que les données disponibles ne permettaient pas d'établir une distinction entre les femmes et les hommes de minorités sexuelles (2). Enfin, une mesure retient l'attention. Elle ne portait pas la mention ADS mais appliquait pourtant la notion d'ADS. Ainsi, le contenu intégré dans les cours de francisation du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion prend en compte les réalités diverses des personnes LGBT, notamment des femmes de minorités sexuelles.

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

Depuis 1998, le Ministère dispose d'une politique linguistique approuvée par l'Office québécois de la langue française (OQLF). Sa mise en œuvre assure la rédaction des lois et des règlements en conformité avec les objectifs de la Charte de la langue française et avec ceux inhérents à l'usage d'un français de qualité. De plus, le Ministère recourt aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité de la langue utilisée dans tous les textes diffusés auprès du public : contenus publiés dans le site Web ministériel, communiqués de presse, dépliants, etc.

La politique linguistique doit être mise à jour au moins tous les cinq ans, comme le précise la Charte de la langue française. Cette responsabilité incombe au comité permanent de la politique linguistique d'un ministère. En 2015-2016, un nouveau comité permanent a été constitué, la majorité des personnes qui y siégeaient auparavant ayant quitté le Ministère. Ce comité est chargé de l'élaboration, de la mise à jour et de l'application de la politique linguistique ministérielle. Il a tenu une rencontre en février 2016.

Le 26 août 2015, le Ministère a reçu les commentaires de l'OQLF pour son projet de mise à jour de la politique linguistique qu'il lui avait soumis en 2014-2015. Après analyse des commentaires, le comité permanent a décidé d'élaborer un nouveau projet, afin de le rendre plus conforme aux politiques les plus récentes des ministères et organismes publics.

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

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

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

Les tableaux qui suivent présentent ces données.

### Répartition de l'effectif au 31 mars 2016<sup>1</sup>

CATÉGORIE D'EMPLOI	ETC UTILISÉ <sup>2</sup>	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2016
Personnel d'encadrement	128,80	136
Personnel professionnel	771,32	820
Personnel de bureau, technicien et assimilé	2 004,70	2 423
Ouvrier, personnel d'entretien et de service	3,96	5
<b>Sous-total</b>	<b>2 908,78</b>	<b>3 384</b>
Étudiant et stagiaire <sup>3</sup>	---	20
<b>Total</b>	<b>2 908,78</b>	<b>3 404</b>

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

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

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

La cible fixée par le Conseil du trésor totalisait 3 027,7 ETC en 2015-2016 et le Ministère l'a respectée.

**Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2015 et le 31 mars 2016**

TYPE DE CONTRAT	NOMBRE	VALEUR
Contrat de service avec une personne physique <sup>1</sup>	46	2 638 900,00 \$
Contrat de service avec un contractant autre qu'une personne physique <sup>2</sup>	94	12 638 209,69 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>140</b>	<b>15 277 109,69 \$</b>

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

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

## LA MISE À JOUR DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS

L'article 13 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec établit que la ministre de la Justice doit faire rapport de ses activités de mise à jour des lois et des règlements et, le cas échéant, de ses activités de refonte, dans le rapport annuel de gestion du Ministère.

En 2015-2016, le Ministère a mené des activités de mise à jour des lois et des règlements mais aucune activité de refonte.

Ainsi, pour cette période, il a réalisé neuf versements, tant pour les lois que pour les règlements. Ces versements contiennent toutes les modifications apportées aux lois et aux règlements, en vertu du premier alinéa de l'article 3 de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec, ainsi que les corrections effectuées en vertu du deuxième alinéa du même article.

De plus, la ministre de la Justice a déposé un document de consultation à l'Assemblée nationale en juin 2015, conformément à l'article 783 de la Loi instituant le nouveau Code de procédure civile. Ce document présente la nature et la portée des mises à jour rendues nécessaires par cette modification législative d'envergure.

Ce document, commenté par les intervenants intéressés, a été mis à jour et déposé sur le site des Publications du Québec. Il présente les milliers de modifications apportées aux lois et aux règlements du Recueil. En ce qui concerne les lois, ces modifications se retrouvent dans plus de 556 pages en français et dans plus de 510 pages en anglais. Pour ce qui est des règlements, elles se retrouvent dans plus de 431 pages en français et dans plus de 253 pages en anglais.



## LE PARTAGE DES PRODUITS DE LA CRIMINALITÉ

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

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

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

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

Selon un relevé effectué en juin 2015, il y a eu partage d'une somme nette de 14 532 055 \$ provenant des biens confisqués entre le 1<sup>er</sup> avril 2014 et le 31 mars 2015. Depuis 1999, la somme totale des biens partagés atteint près de 142 millions de dollars.

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

BÉNÉFICIAIRE	2015-2016 <sup>1</sup>	DEPUIS 1999
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	1 250 000	19 440 356
Organismes communautaires	1 250 000	19 440 356
Ministre des Finances	4 766 027	32 121 472
Sûreté du Québec	6 966 028	68 593 101
Service de police de la Ville de Montréal		
Escouades régionales mixtes		
Autres municipalités et corps policiers		
Échec au crime et Info-Crime Montréal <sup>2</sup>	300 000	2 404 174
<b>Total</b>	<b>14 532 055</b>	<b>141 499 459</b>

1. Les résultats inscrits représentent le partage des sommes recueillies au 31 mars 2015, selon un relevé effectué en juin 2015.

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

## LES RÉSULTATS 2015-2016 AU REGARD DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2009-2013

À la suite de la prolongation de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2009-2013 jusqu'en décembre 2014, l'échéance du plan d'action de développement durable du Ministère a été reportée au 31 mars 2015. Ce plan comprenait aussi les actions visant l'atteinte des objectifs prévus à la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016 et à l'Agenda 21 de la culture du Québec.

Au 31 mars 2015, le Ministère avait réalisé les activités prévues à son plan d'action, à l'exception de l'action 5, laquelle visait à mettre en œuvre des pratiques ou des activités contribuant à améliorer la performance du Ministère. Rappelons qu'une seule activité a été pleinement réalisée sur les trois visées (voir le rapport annuel de gestion 2014-2015 du Ministère pour plus de détails à ce sujet).

En 2015-2016, le Ministère a poursuivi certaines activités récurrentes et il a réalisé quelques activités de sensibilisation concernant le développement durable auprès de son personnel. Il a également entrepris les travaux requis pour se doter d'un plan d'action pour contribuer à la mise en œuvre de la nouvelle Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020.

Pendant la même période, le Ministère a aussi pris en compte des principes de développement durable dans sa démarche de planification stratégique 2015-2020. Ainsi, en matière de justice, ses choix stratégiques sont principalement liés au principe d'équité et de solidarité sociale. Pour leur part, les choix stratégiques relatifs à la lutte contre l'homophobie et la transphobie sont aussi associés au principe de participation et d'engagement, car la participation citoyenne est essentielle pour assurer l'actualisation de la politique et du plan d'action gouvernemental à venir. Les objectifs stratégiques respectant ces principes sont indiqués par un astérisque dans la section portant sur les résultats.

# LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

## Pour les biens et services actuellement tarifés

La Politique de financement des services publics vise l'instauration de meilleures pratiques tarifaires par les ministères et les organismes publics, en vue d'assurer la pérennité et l'accessibilité des services de l'État. En vertu de cette politique, le Ministère est tenu de rendre compte de la tarification des biens et des services qu'il offre à la population et aux entreprises.

Le Ministère facture principalement des frais pour la tenue des registres publics sous sa gouverne et pour les activités judiciaires et pénales. Différentes lois les encadrent, dont la Loi sur les tribunaux judiciaires, la Loi sur les bureaux de la publicité des droits, le Code de procédure civile et le Code de procédure pénale.

Le tableau suivant présente les informations concernant la tarification en 2015-2016.

### Biens et services assujettis à la Politique de financement des services publics pour l'année 2015-2016

ÉLÉMENTS D'INFORMATION	REGISTRE					SERVICE		
	DROITS PERSONNELS ET RÉELS MOBILIERS	COMMISSAIRES À L'ASSERMENTATION	LETTRES PATENTES FONCIÈRES	LOBBYISTES	DES VENTES	ICPG <sup>1</sup>	MATIÈRE CIVILE	MATIÈRES PÉNALE ET CRIMINELLE
Revenus de tarification perçus <sup>2</sup> (000 \$)	34 269,5	556,7	4,1	92,3	320,5	19,1	38 965,0	36 246,0
Coût des biens et services <sup>3</sup> (000 \$)	14 425,2	583,8	99,0	1 162,9	357,0	187,1	116 330,8 <sup>3</sup>	104 754,5 <sup>3</sup>
Niveau de financement 2015-2016	100 %	95,4 %	4,1 %	7,9 %	89,8 %	10,2 %	33,5 %	34,6 %
Niveau de financement 2014-2015	100 %	85,0 %	3,7 %	14,9 %	s. o.	9,5 %	29,7 %	35,4 %
Méthode de fixation des tarifs	Marché, autres juridictions	Prix de revient	Décision administrative	Marché, autres juridictions	Prix de revient	Marché, autres juridictions	Coût des services	Décision administrative
Cible de financement visée	100 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	nd	nd
Date de la dernière révision tarifaire	1999	2011	1989	2002	Nouveau - Mis en vigueur le 1 <sup>er</sup> janvier 2016	2005	1 <sup>er</sup> janvier 2016	1993
Mode d'indexation des tarifs	Tarifs indexés le 1 <sup>er</sup> janvier conformément à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière							

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

2. Données préliminaires.

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

Selon la Politique de financement des services publics du gouvernement du Québec, mise à jour en 2011, le mode de financement des services offerts par les organismes publics doit être établi selon la nature des bénéfices générés par ces services, conformément à la notion de bénéficiaire-payeur. Cette politique établit qu'un service est considéré comme un bien privé lorsqu'il génère des bénéfices exclusivement à l'utilisateur de ces services.

## Les registres publics

Les services rendus par le registre des lobbyistes sont considérés comme des biens publics financés par le Fonds des registres. Des frais s'appliquent seulement lorsque les inscriptions sont transmises en format papier. Pour leur part, les autres registres sont financés par une tarification à l'utilisateur, car ces services sont considérés comme des biens privés.

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

Les tarifs du registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) ont été établis en 1999 et, outre l'indexation annuelle fixée, ils n'ont jamais été augmentés depuis. Toutefois, grâce à un contrôle des coûts visant l'amélioration constante de ses processus et à une utilisation optimale des technologies de l'information, le RDPRM a réussi à dépasser son objectif d'autofinancement.

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

Le registre des commissaires à l'assermentation n'a pas atteint ses objectifs de financement, en raison du volume de commissions délivrées moindre que prévu. Toutefois, le niveau de financement a atteint 95,4 %, ce qui le rapproche davantage de la cible que celui de 2014-2015 (85,0 %).

La cible de financement n'est pas atteinte pour le registre des lettres patentes foncières. En effet, le tarif exigé depuis 1989 ne couvre pas les coûts de ce service au volume d'activité très limité.

Enfin, le registre des ventes a presque atteint sa cible d'autofinancement, bien qu'il ne soit implanté que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

## Les services en matières civile, pénale et criminelle

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

Les tarifs des services en matières pénale et criminelle n'ont pas été révisés depuis 1993. Ils sont fixés en vertu du Code de procédure pénale et du Code criminel. Ils sont indexés le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année selon les dispositions de la Loi sur l'administration financière. À l'instar des autres services tarifiés par le Ministère, le Tarif en matière pénale et le Tarif en matière criminelle sont présentés dans le site Web du Ministère.

## Pour les nouveaux biens et services

En 2015-2016, au Ministère, il n'y a pas eu de nouveaux biens et services pour lesquels un mode de financement aurait dû être établi.

## Pour les biens et services non tarifiés

La liste, des biens et services non tarifiés, n'était pas disponible au 31 mars 2016, car les travaux requis n'étaient pas achevés.

# LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

## Infractions aux lois comportant des dispositions pénales

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

Le tableau qui suit présente les mesures prises en 2015-2016.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2016
Mettre en place les mesures en vue d'améliorer les délais de règlement sur lesquels il peut agir;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentation du nombre de constats portatifs transférés à une firme externe pour la saisie des données, en vue de réduire les délais de saisie à la suite de la réception des constats;</li> <li>• Introduction de mesures au projet de loi n° 51, notamment en permettant le transfert des dossiers sans plaider (radars photo, autoroutes et ponts à péage) au greffe central pour jugement par défaut, entraînant une réduction des délais pour plus de 25 000 dossiers par an;</li> <li>• Ajout d'effectifs et de crédits au Ministère et au Directeur des poursuites criminelles et pénales, pour accélérer le traitement judiciaire des dossiers pénaux de nature financière à la Cour du Québec.</li> </ul>
Conseiller le gouvernement sur les moyens à mettre en place pour permettre une appréciation du processus qui vise le respect des lois comportant des dispositions pénales;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuite de l'analyse portant sur les meilleurs moyens de revoir le processus visant le respect des lois comportant des dispositions pénales;</li> <li>• Poursuite du rôle-conseil exercé par le Ministère, notamment à l'égard des modifications sur le type d'infractions pénales et sur les amendes prévues.</li> </ul>
Réduire le délai de traitement, notamment celui relatif à la préparation des constats et à la transmission des dossiers au Directeur des poursuites criminelles et pénales;	Conformément au plan d'action, échange électronique avec la SAAQ pour environ 35 000 dossiers, pour en diminuer les délais de saisie, d'enregistrement et de numérisation.
Intégrer dans ses méthodes de travail les pratiques reconnues en matière de recouvrement, notamment pour améliorer la démarche de perception et pour s'assurer que celle-ci est suivie par les percepteurs afin d'optimiser le recouvrement;	<p>Uniformisation des pratiques des percepteurs et optimisation du recouvrement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoption d'une directive pour le traitement des jugements en rétractation et en appel, et révision de la directive portant sur les saisies pour y intégrer les nouvelles dispositions du Code de procédure civile;</li> <li>• Nouvelles priorités de traitement des dossiers entraînant le transfert de certains dossiers régionaux vers ceux d'autres régions pour en optimiser le traitement et en réduire les délais;</li> <li>• Intégration du contact téléphonique au processus de traitement des ententes de paiement, tout particulièrement dans les dossiers d'ententes non respectées pour les personnes morales.</li> </ul>
Améliorer la reddition de comptes, notamment en documentant l'évaluation de la performance par l'utilisation d'indicateurs pertinents pour mesurer les activités importantes en matière pénale sous sa responsabilité.	Pour refléter la performance globale du BIA, présentation à son rapport annuel des recettes perçues qui ne sont pas assujetties au Fonds consolidé du revenu.

1. Les mesures prises pour cette recommandation étaient prévues au plan d'action du secteur des infractions et amendes.

## Contrats en technologies de l'information

Dans son rapport 2015-2016 sur les contrats en technologies de l'information, le Vérificateur général du Québec (VGQ) a formulé des recommandations aux ministères et aux organismes vérifiés, dont le Ministère. Ce dernier a déposé un plan à la Commission de l'administration publique et au VGQ le 15 mars 2016, pour donner suite à ces recommandations. Ce plan a obtenu l'approbation du VGQ. Sa mise en œuvre est prévue d'ici le 31 mars 2017.

Voici les actions qui ont été réalisées en 2015-2016.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2016 POUR DONNER SUITE À LA RECOMMANDATION
<p>Assurer l'indépendance, l'impartialité et l'imputabilité des personnes concernées par l'élaboration des besoins, la préparation de l'appel d'offres et l'évaluation des soumissions; à cet effet, mettre en place les mécanismes nécessaires notamment pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>repérer les liens privilégiés avec des membres des firmes participantes et mettre en place des mesures afin d'éviter tout conflit d'intérêts apparent ou réel;</li> <li>s'assurer qu'au moins une personne qui participe à l'évaluation des besoins et à la préparation de l'appel d'offres n'est pas concernée par la détermination des besoins ni par la gestion du contrat;</li> <li>identifier de façon formelle les personnes responsables de l'élaboration des besoins et de la préparation de l'appel d'offres;</li> <li>documenter adéquatement les principales décisions prises lors de la préparation de l'appel d'offres et de l'évaluation des soumissions;</li> <li>assurer une « étanchéité » entre les membres du comité de sélection et ceux qui sont directement concernés par la détermination des besoins et l'élaboration de l'appel d'offres;</li> <li>s'assurer de la véracité de l'information contenue dans les soumissions, en cas de doute.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouvelles lignes internes de conduite en matière de gestion contractuelle depuis février 2016, pour guider les dirigeants et les personnes responsables dans l'attribution des contrats et pour assurer une meilleure gestion des processus contractuels : <ul style="list-style-type: none"> <li>confidentialité des documents d'appel d'offres et de tout autre document ou information,</li> <li>mesures pour éviter tout conflit d'intérêts,</li> <li>moyens pour assurer une plus grande ouverture à la concurrence et aux PME et pour éviter toute exigence disproportionnée dans les appels d'offres,</li> <li>mesures pour reconnaître clairement les consultants et pour restreindre leur accès aux locaux et aux renseignements jugés essentiels au mandat;</li> </ul> </li> <li>Outil standard pour faciliter le travail de la secrétaire du comité de sélection lors de la prise de notes sur les consensus obtenus à l'étape de l'évaluation;</li> <li>Obligation pour tout candidat potentiel à un comité de sélection de remplir le formulaire Déclaration d'intérêts pour prévenir tout conflit d'intérêts et toute apparence de conflit d'intérêts.</li> </ul>
<p>Limiter l'utilisation des contrats à taux journalier à des situations qui le justifient et exiger une documentation suffisante, le cas échéant.</p>	<p>Depuis mars 2016, le Ministère a revu ses façons de faire dans l'élaboration des appels d'offres afin de favoriser l'utilisation de contrat à forfait ou par le biais de demandes d'intervention pour ses nouveaux contrats.</p>
<p>Respecter l'ensemble des clauses du contrat lors de la réalisation des travaux, notamment à l'égard des ressources prévues, de leur utilisation et des travaux visés.</p>	<p>Les lignes internes de conduite en matière de gestion aideront à favoriser le respect de l'ensemble des clauses du contrat.</p>

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2016 POUR DONNER SUITE À LA RECOMMANDATION
<p>Prévoir des clauses de pénalité concernant la présence des ressources désignées dans la soumission et appliquer la pénalité prévue, le cas échéant.</p>	<p>Depuis 2016, inclusion systématique aux appels d'offres des clauses de pénalité lors de remplacement de ressources.</p>
<p>Encadrer l'utilisation des ressources externes pour la réalisation des activités courantes et éviter, dans la mesure du possible, le recours à ces ressources pour les activités stratégiques.</p>	<p>Plusieurs mesures ont été mises en place afin notamment de distinguer clairement les ressources externes, leur lieu de travail, leur signature de courriel et l'afficheur téléphonique.</p> <p>Un portrait de la main d'œuvre en technologies de l'information (TI) a aussi été réalisé en date du 4 décembre 2015. En parallèle, le Ministère a élaboré un plan d'adéquation des effectifs visant à limiter le recours aux ressources externes et à confier à l'interne les interventions de nature stratégique, et ce, en application de la stratégie gouvernementale en technologies de l'information <i>Rénover l'État</i> par les technologies de l'information. Ces travaux se poursuivront en 2016-2017.</p>
<p>Sensibiliser et responsabiliser les acteurs qui participent à l'une ou à l'autre des étapes de l'attribution des contrats en technologies de l'information sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>leur rôle à l'égard du respect des principes de la Loi sur les contrats des organismes publics ;</li> <li>les comportements à adopter afin d'assurer que les risques liés à l'influence, à la fraude, à la collusion et à la corruption sont pris en compte aux différentes étapes du processus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grâce aux nouvelles lignes internes de conduite en matière de gestion contractuelle, clarification des rôles et des comportements attendus des personnes responsables dans l'attribution des contrats ;</li> <li>Prévention des situations à risque de conflits d'intérêts, grâce à l'obligation, pour les candidats des comités de sélection, de remplir le formulaire Déclaration d'intérêts.</li> </ul>

# ANNEXE 1

## LES ORGANISMES RELEVANT DE LA MINISTRE DE LA JUSTICE

Au 31 mars 2016, 9 organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité de la ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Les lignes qui suivent décrivent succinctement le mandat de ces organismes, qui font leur propre reddition de comptes. Pour obtenir plus de renseignements, notamment sur leur planification stratégique ou leur rapport annuel de gestion, il faut se reporter à leur site Web respectif, dont l'adresse apparaît à la suite de la présentation sommaire de leur mandat.

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

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

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

### **La Commission des services juridiques (CSJ)**

La Commission des services juridiques veille à ce que l'aide juridique soit fournie à toute personne admissible qui en fait la demande.

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

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

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

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

### **Le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)**

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

[www.dpcp.gouv.qc.ca](http://www.dpcp.gouv.qc.ca)

### **Le Fonds d'aide aux actions collectives (FAAC)**

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

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



## **L'Office de la protection du consommateur (OPC)**

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

[www.opc.gouv.qc.ca](http://www.opc.gouv.qc.ca)

## **L'Office des professions du Québec (OPQ)**

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

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

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

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

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

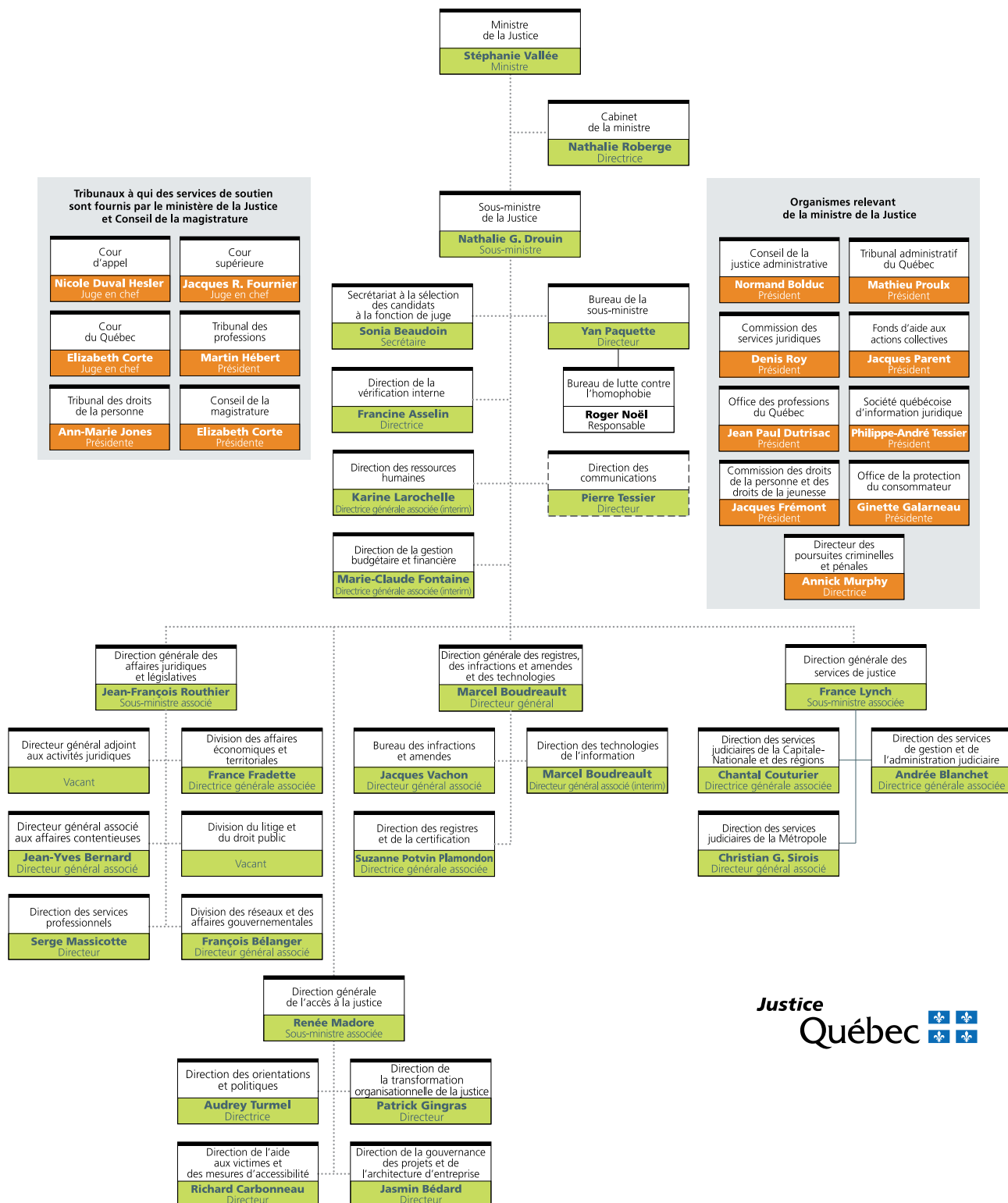
## **Le Tribunal administratif du Québec (TAQ)**

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

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

# ANNEXE 2

## ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2016



Justice  
Québec

# ANNEXE 3

## PROJETS SUBVENTIONNÉS 2015-2016 PROGRAMME D'AIDE FINANCIÈRE LUTTE CONTRE L'HOMOPHOBIE

ORGANISME ET NATURE DU PROJET, PAR RÉGION	MONTANT ALLOUÉ
<b>SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN</b>	
<b>Saguenéens et Jeannois pour les droits de la personne</b> <i>Un engagement pour un monde de liberté et d'égalité pour tous</i> Tenue de conférences s'adressant à la population LGBT de la région et d'une activité de sensibilisation destinée à la population.	15 000\$
<b>Escale du Centre-ville secteur Saint-Félicien</b> <i>« Ados » les préjugés... Soyons informés. NON à la violence, NON aux préjugés et NON à la discrimination!</i> Tenue d'ateliers de sensibilisation auprès des 11-17 ans traitant de plusieurs thèmes dont la diversité en région éloignée, l'estime et l'acceptation de soi, la violence et l'intimidation.	5 600\$
<b>CAPITALE-NATIONALE</b>	
<b>GRIS-Québec</b> <i>Outils pour les intervenants jeunesse pour contrer l'intimidation homophobe</i> Élaboration d'un atelier pour sensibiliser et pour outiller les intervenants jeunesse en matière d'intimidation homophobe.	25 000\$
<b>ESTRIE</b>	
<b>GRIS Estrie</b> <i>Le GRIS de l'arc-en-ciel : démystifier l'homosexualité et la bisexualité auprès des personnes âgées</i> Adaptation et tenue de séances de démystification de la diversité sexuelle destinées aux personnes de 50 ans et plus.	17 300\$
<b>Corporation de développement communautaire du Haut-Saint-François</b> <i>Colloque sur les minorités sexuelles en contexte de ruralité</i> Tenue d'un colloque pour les intervenantes et les intervenants du milieu travaillant dans la MRC du Haut-Saint-François pour faire mieux connaître les réalités des personnes LGBT dans la région.	10 000\$
<b>Maison des jeunes de Coaticook</b> <i>Agente de sensibilisation à la lutte contre l'homophobie</i> Projet en trois volets comprenant notamment, la souscription à un certificat d'engagement à contrer les propos et les gestes homophobes. Deux autres volets s'adressant aux jeunes sont également prévus.	10 000\$

ORGANISME ET NATURE DU PROJET, PAR RÉGION	MONTANT ALLOUÉ
<b>MONTRÉAL</b>	
<b>Coalition des familles LGBT</b> <i>En finir avec l'intimidation : éduquer, motiver et outiller un réseau d'alliés à travers le Québec</i> Offre de formations sur l'intimidation homophobe et la violence basée sur l'expression de genre à l'intention des professionnels des réseaux scolaires et collégiaux ainsi qu'à des étudiants universitaires.	26 200 \$
<b>Événements Prima Danse</b> <i>Programme de sensibilisation aux stéréotypes et préjugés reliés à l'homosexualité via la danse</i> Tenue de quatre ateliers de danse pour des équipes sportives féminines et masculines d'écoles secondaires en milieu défavorisés.	8 000 \$
<b>GRIS-Montréal</b> <i>Démystifier l'homosexualité et la bisexualité : un savoir-faire partagé aux quatre coins du Québec</i> Projet visant à renforcer les capacités d'intervention d'organismes LGBT dans six régions du Québec : Montérégie, Estrie, Mauricie, Centre-du-Québec, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et Abitibi-Témiscamingue.	30 000 \$
<b>Enfants transgenres Canada</b> <i>Prendre conscience des stéréotypes de genres dans les écoles primaires : quand tous s'y mettent, tout le monde est gagnant !</i> Élaboration et mise à jour d'un programme de formation à l'intention des écoles primaires du Québec, pour démystifier les identités transgenres chez les enfants.	15 000 \$

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2015  
2016

Bureau des infractions  
et amendes



RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT

# LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ASSOCIÉ

C'est avec fierté que je présente le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* du Bureau des infractions et amendes (BIA).

Ce rapport décrit fidèlement la mission du BIA, ses responsabilités et les services offerts. De plus, il rend compte de l'utilisation des ressources humaines et financières ainsi que du volume des activités et des services. Il fait état des résultats atteints au regard de son Plan d'action 2015-2016, dont les objectifs découlent des indicateurs figurant à sa convention de performance et d'imputabilité.

Cette année encore, le BIA a mis tout en œuvre pour soutenir efficacement les activités du ministère de la Justice du Québec en matière pénale.

Dans sa recherche d'efficiency et d'efficacité, le BIA s'efforce de mettre en place des processus pour traiter un volume de dossiers en croissance, tout en poursuivant un objectif de réduction des délais de traitement.

Nos résultats témoignent également de notre souci constant de favoriser l'accès à la justice et d'optimiser nos façons de faire pour offrir des services de grande qualité.

Parmi les faits saillants de l'année, la mise en place du nouveau Code de procédure civile (NCPC) est sans doute celui qui a monopolisé notre attention. Ce changement a eu des incidences importantes sur les gestes à poser par le percepteur des amendes, mais aussi sur l'ensemble des choix faits par le BIA et par le personnel au cours de l'année.

Je remercie chaleureusement les membres du personnel d'avoir grandement contribué à l'atteinte de ces résultats en y mettant leur cœur et leur expertise. Je tiens aussi à remercier les membres de la direction du BIA pour l'engagement dont ils ont fait preuve dans la réalisation de leurs mandats.

  
Jacques Vachon  
Directeur général associé

Québec, septembre 2016





# TABLE DES MATIÈRES

<b>La déclaration de la direction</b>	<b>87</b>
<b>Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne</b>	<b>89</b>
<b>Les faits saillants</b>	<b>91</b>
<b>L'organisation</b>	<b>92</b>
La mission	92
La clientèle	92
Les services	93
<b>Les ressources disponibles et leur utilisation</b>	<b>94</b>
L'effectif	94
Le budget	95
Les revenus et les recettes	96
Le volume des activités	98
<b>Les résultats atteints au regard du Plan d'action 2015-2016 du BIA</b>	<b>101</b>
<b>Orientation 1</b>	
Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen	101
<b>Orientation 2</b>	
Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen	103
<b>Annexe</b>	
Indicateurs de la Convention de performance et d'imputabilité exclus de la reddition de comptes 2015-2016	106



RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT

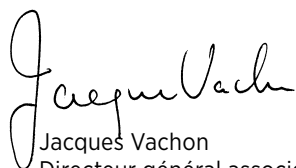
# LA DÉCLARATION DE LA DIRECTION

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

Le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* fait état des résultats obtenus au regard du Plan d'action 2015-2016 du BIA et des engagements de la Convention de performance et d'imputabilité. En ce qui concerne les résultats obtenus au regard de la Déclaration de services aux citoyens, ils sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

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

À mon avis, l'information et les résultats présentés dans ce document sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.



Jacques Vachon  
Directeur général associé

Québec, septembre 2016

Les membres du comité de la direction du BIA  
au 31 mars 2016 :

**M<sup>me</sup> Marie-Andrée Allard**

Directrice de la gestion des infractions

**M<sup>me</sup> Céline Dufresne**

Directrice du soutien aux opérations

**M<sup>me</sup> Renée Giguère**

Directrice par intérim de la perception des amendes



RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT

# LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nathalie G. Drouin  
Sous-ministre et sous-procureure générale  
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2015-2016* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2016. 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 2015-2016* ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.



Francine Asselin, CPA, CA  
Directrice de la vérification interne

Québec, septembre 2016



# LES FAITS SAILLANTS

Cette section décrit les réalisations les plus marquantes du BIA au cours de 2015-2016. Elle présente également les situations ayant eu une incidence importante sur ses activités.

## NOUVEAU CODE DE PROCÉDURE CIVILE

Le BIA a participé aux travaux d'implantation concernant l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile le 1<sup>er</sup> janvier 2016, notamment en ce qui a trait à ses activités en matière d'exécution forcée des jugements.

Ainsi, le BIA a révisé ses processus administratifs et technologiques dans les domaines suivants :

- amélioration du système de gestion des infractions et de perception des amendes (SGIPA) afin de le rendre fonctionnel pour exécuter les jugements suivant les nouvelles dispositions en matière civile ;
- mise à jour de l'aide en ligne, afin de favoriser l'apprentissage des nouvelles dispositions par les percepteurs des amendes ;
- implantation d'un système d'échange électronique des avis d'exécution, en collaboration avec la SOQUIJ ;
- formation de 59 percepteurs d'amendes qui ont participé à l'une des 9 activités de formation portant sur les nouvelles dispositions.

## DÉPLOIEMENT D'APPAREILS RADARS PHOTO

Le BIA a participé à la mise en place de la phase 2 des cinémomètres photographiques et systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges. Cette phase consiste à déployer progressivement 36 nouveaux appareils. Ce déploiement a entraîné l'embauche de 12 employés supplémentaires pour traiter les dossiers.

## AMÉLIORATION DU PAIEMENT EN LIGNE

Le BIA a modifié l'application de paiement en ligne de son site Internet ([www.amendes.qc.ca](http://www.amendes.qc.ca)), pour accroître le nombre de paiements en ligne. Le site permet maintenant ce type de paiements pour les dossiers ayant des avis de non-paiement d'amende à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

# L'ORGANISATION

En vertu de la Loi sur l'administration publique, une convention de performance et d'imputabilité a été conclue en juin 2001. Conformément à cette loi, un plan d'action pour l'exercice 2015-2016 a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec. C'est donc principalement au regard de ce plan d'action que le BIA effectue sa reddition de comptes. Pour leur part, les résultats obtenus au regard de la Déclaration de services aux citoyens du BIA sont présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Justice, à la partie correspondante.

En vertu de la Convention de performance et d'imputabilité (CPI), la reddition de comptes du directeur général associé du BIA est réalisée par le dépôt du rapport annuel de gestion. Toutefois, certains des indicateurs de la CPI présentés en annexe sont exclus de la reddition de comptes portant sur l'exercice 2015-2016.

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

## LA MISSION

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

Par ses activités, le BIA vise à assurer la gestion des infractions et l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable, de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire ainsi qu'à optimiser le processus de recouvrement des sommes dues à l'État. Pour y parvenir, il souhaite offrir un service de qualité à sa clientèle et aux autres intervenants participant à l'administration de la justice.

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

## LA CLIENTÈLE

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

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

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



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

## LES SERVICES

Le BIA offre les services suivants aux défendeurs :

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

Le BIA offre les services suivants aux débiteurs :

- renseignements ;
- traitement des paiements ;
- mise en œuvre de l'un ou l'autre des moyens d'exécution établis au Code de procédure pénale par le percepteur des amendes lors de l'expiration des délais de paiement :
  - entente de paiement ;
  - saisie ;
  - transmission d'un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ, lors d'un jugement découlant d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement ;
  - travaux compensatoires ;
  - demande d'imposition d'une peine d'emprisonnement, selon la nature de l'infraction et à défaut de paiement d'amende.

Le BIA offre les services suivants aux mandants :

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

# LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

Les données présentées dans les sections L'effectif, Le budget et Les revenus et les recettes sont comprises dans les données du rapport annuel du Ministère au regard des ressources humaines et budgétaires.

## L'effectif

### Répartition de l'effectif par direction au 31 mars 2016

SECTEUR	2014-2015			2015-2016		
	NOMBRE D'EMPLOYÉS		EFFECTIF UTILISÉ	NOMBRE D'EMPLOYÉS		EFFECTIF UTILISÉ
	Régulier	Occasionnel		Régulier	Occasionnel	
Direction générale	6	0	5,96	5	0	5,45
Gestion des infractions	45	22	61,16	49	21	63,57
Soutien aux opérations	37	11	45,23	42	10	49,46
Perception des amendes	59	15	73,62	57	17	70,25
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>48</b>	<b>185,97</b>	<b>153</b>	<b>48</b>	<b>188,73</b>

En 2015-2016, le BIA avait une cible d'effectif utilisé de 225,39 ETC. L'écart entre la cible et l'effectif utilisé s'explique principalement par une modification de l'échéancier de la phase 2 du projet de déploiement des appareils de contrôle automatisé et de surveillance aux feux rouges. Ce projet est sous la responsabilité du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. L'échéancier ayant été revu en conséquence, l'ensemble des ressources planifiées par le BIA n'ont pas été embauchées comme prévu.

## Répartition de l'effectif par corps d'emploi au 31 mars 2016

CATÉGORIE D'EMPLOI	2014-2015		2015-2016	
	NOMBRE D'EMPLOYÉS	%	NOMBRE D'EMPLOYÉS	%
Encadrement	10	5,1	9	4,5
Professionnel et juriste	12	6,2	13	6,5
Technicien	108	55,4	111	55,2
Personnel de bureau	65	33,3	68	33,8
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>100</b>	<b>201</b>	<b>100</b>

L'augmentation du nombre d'employés s'explique principalement par l'embauche d'une partie des ressources planifiées pour le déploiement des appareils de contrôle automatisé et de surveillance aux feux rouges.

## Le budget

### Budget et dépenses par secteur

SECTEUR	2014-2015	2015-2016		ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)	VARIATION (%)
	DÉPENSES RÉELLES <sup>1</sup>	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ <sup>2</sup>	DÉPENSES RÉELLES <sup>3</sup>		
	(000 \$)				
Direction générale	502	440	487	(15)	(3,0)
Gestion des infractions	2 656	2 533	2 656	0	0,0
Soutien aux opérations	3 187	3 442	3 779	592	18,6
Perception des amendes	3 600	3 556	3 331	(269)	(7,5)
<b>Sous-total</b>	<b>9 945</b>	<b>9 971</b>	<b>10 253</b>	<b>308</b>	<b>3,1</b>
Immobilisations	237	805	16	(221)	(93,3)
<b>Total</b>	<b>10 182</b>	<b>10 776</b>	<b>10 269</b>	<b>87</b>	<b>0,9</b>
Créances douteuses <sup>4</sup>	2 513	3 000	8 066	5 553	221,0

1. Ces données proviennent des comptes publics 2014-2015.

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

3. Il s'agit de données préliminaires.

4. Une nouvelle méthode de calcul a été appliquée pour les créances douteuses. Les années ne sont donc pas comparables.

## Budget par catégorie de dépenses

CATÉGORIE DE DÉPENSES	2014-2015	2015-2016		ÉCART (DÉPENSES RÉELLES)	VARIATION (%)
	DÉPENSES RÉELLES <sup>1</sup>	BUDGET DE DÉPENSES RÉVISÉ <sup>2</sup>	DÉPENSES RÉELLES <sup>3</sup>		
	(000 \$)				
Rémunération	7 866	7 386	7 778	(88)	(1,2)
Fonctionnement <sup>4</sup>	2 079	2 585	2 475	396	19,0
Immobilisations	237	805	16	(221)	(93,3)
<b>Total</b>	<b>10 182</b>	<b>10 776</b>	<b>10 269</b>	<b>87</b>	<b>0,9</b>
Créances douteuses <sup>5</sup>	2 513	3 000	8 066	5 553	221,0

1. Ces données proviennent des comptes publics 2014-2015.

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

3. Il s'agit de données préliminaires.

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

5. Une nouvelle méthode de calcul a été appliquée pour les créances douteuses. Les années ne sont donc pas comparables.

En 2015-2016, les dépenses totales du BIA ont augmenté de 87 k\$, soit moins de 1% d'augmentation par rapport aux dépenses de 2014-2015. Cette performance est le résultat d'efforts soutenus de contrôle des dépenses.

Le BIA a inscrit des dépenses d'immobilisations de 16,0 k\$, excluant celles relatives à la mise en place du nouveau Code de procédure civile. Ces dernières ont été comptabilisées en dépenses de fonctionnement.

## Les revenus et les recettes

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

### Revenus et recettes assujettis au fonds consolidé du revenu (en millions de dollars)

ÉLÉMENT	AU 31 MARS			VARIATION 2015/2016	
	2014	2015	2016	M\$	%
Revenus	147,2	140,2	141,5	1,3	0,9
Recettes	125,9	122,0	127,5	5,5	4,5
<b>Ratio recettes/revenus</b>	<b>85,5 %</b>	<b>87,0 %</b>	<b>90,1 %</b>		

L'augmentation des revenus et recettes est liée à la légère hausse de la volumétrie traitée au BIA et reliée au fonds consolidé du revenu. De plus, le BIA a modifié ses opérations de saisie de données dans le processus de traitement des constats portatifs, en confiant une partie de ces opérations à un fournisseur externe. Il en a résulté une réduction des inventaires et des délais de traitement, et donc une comptabilisation des recettes plus proche de la date des revenus, pour un ratio recettes/revenus atteignant 90,1% en 2015-2016.

### Recettes non assujetties au fonds consolidé du revenu (en millions de dollars)

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

ÉLÉMENT	EN MILLIONS DE DOLLARS			VARIATION 2014-2015/2015-2016	
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	M\$	%
Recettes non assujetties au fonds consolidé du revenu	35,2	46,7	43,1	(3,6)	(7,7)

ÉLÉMENT	EN MILLIONS DE DOLLARS		
	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Valeur des règlements en travaux compensatoires	13,1	21,1	16,2
Valeur des règlements en jours d'emprisonnement	3,4	14,3	1,3

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

L'emprisonnement à défaut de paiement d'une amende est possible pour toute infraction à l'égard d'une loi ou d'un règlement du Québec ou d'une municipalité. Toutefois, il a été aboli pour les infractions au Code de la sécurité routière ou à un règlement municipal relatif à la circulation ou au stationnement.

En 2015-2016, le BIA a perçu des recettes et des règlements non pécuniaires pour l'équivalent de 188,1 M\$. Ces recettes étaient de 127,5 M\$ pour le fonds consolidé du revenu, de 43,1 M\$ non assujettis au fonds consolidé du revenu, de 16,2 M\$ au titre de travaux compensatoires et de 1,3 M\$ en jours d'emprisonnement.

## Le volume des activités

### Les infractions

#### Volume des activités relatives aux infractions

ACTIVITÉ	2013-2014	2014-2015	2015-2016	VARIATION 2014-2015/2015-2016	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
<b>Constats d'infraction reçus</b>	<b>294 712</b>	<b>291 768</b>	<b>306 009</b>	<b>14 241</b>	<b>4,9</b>
- sur support papier	294 712	291 768	279 388	(12 380)	(4,2)
- sur support électronique			26 621	26 621 <sup>1</sup>	s. o.
<b>Rapports d'infraction reçus</b>	<b>168 557</b>	<b>255 459</b>	<b>224 139</b>	<b>(31 320)</b>	<b>(12,3)</b>
- sur support papier	67 082	71 299	53 171	(18 128)	(25,4)
- sur support électronique	101 475	184 160	170 968	(13 192)	(7,2)
<b>Total des constats et rapports d'infraction reçus</b>	<b>463 269</b>	<b>547 227</b>	<b>530 148</b>	<b>(17 079)</b>	<b>(3,1)</b>
<b>Constats d'infraction délivrés par le BIA</b>	<b>154 734</b>	<b>232 299</b>	<b>212 707</b>	<b>(19 592)</b>	<b>(8,4)</b>
<b>Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec</b>	<b>164 136</b>	<b>164 028</b>	<b>174 690</b>	<b>10 662</b>	<b>6,5</b>

1. La transmission électronique de constats portatifs a débuté en avril 2015. Il s'agit de constats portatifs de la SAAQ.

Pour l'année 2015-2016, le nombre de constats portatifs a augmenté de près de 5%, alors que le nombre de rapports d'infraction généraux a diminué de 12,3%. Cette diminution s'explique principalement par la diminution du nombre de dossiers de cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges, qui est passé de 177 461 en 2014-2015 à 156 148 en 2015-2016. La volumétrie totale a donc diminué de 3,1%.

Le nombre de dossiers transférés à la Cour a augmenté de 6,5% par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique principalement par la démarche LEAN, réalisée en 2013-2014, laquelle a entraîné l'optimisation des processus de travail dans ce secteur d'activité.

## Les jugements reçus

### Volume des dossiers en perception

CATÉGORIE	JUGEMENT ENTRAÎNANT LA CONDAMNATION À UNE AMENDE				
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	VARIATION 2014-2015/2015-2016	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
<b>Pénal</b>					
Provenant de la Cour du Québec	171 478	167 985	168 931	946	0,6
Provenant des cours municipales	17 747	18 270	17 841	(429)	(2,3)
<b>Sous-total – pénal</b>	<b>189 225</b>	<b>186 255</b>	<b>186 772</b>	<b>517</b>	<b>0,3</b>
<b>Criminel</b>					
Provenant de la Cour du Québec	38 052	64 879	76 133	11 254	17,3
<b>TOTAL</b>	<b>227 277</b>	<b>251 134</b>	<b>262 905</b>	<b>11 771</b>	<b>4,7</b>

Pour l'exercice financier 2015-2016, le nombre de jugements entraînant la condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle a augmenté de 4,7 % par rapport à l'exercice précédent. Cette variation est principalement attribuable à l'augmentation du nombre de jugements provenant de la Cour du Québec en matière criminelle.

## Les jugements fermés

### Volume des jugements fermés

CATÉGORIE	JUGEMENT FERMÉ				
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	VARIATION 2014-2015/2015-2016	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
<b>Pénal</b>					
Provenant de la Cour du Québec	166 803	170 281	165 064	(5 217)	(3,1)
Provenant des cours municipales	15 304	16 240	16 854	614	3,8
<b>Sous-total – pénal</b>	<b>182 107</b>	<b>186 521</b>	<b>181 918</b>	<b>(4 603)</b>	<b>(2,5)</b>
<b>Criminel</b>					
Provenant de la Cour du Québec	31 428	40 728	46 737	6 009	14,8
<b>TOTAL</b>	<b>213 535</b>	<b>227 249</b>	<b>228 655</b>	<b>1 406</b>	<b>0,6</b>

Les activités en matière d'exécution des jugements ont contribué à fermer 1406 jugements de plus en 2015-2016, comparativement à 2014-2015. Pour qu'un jugement soit considéré comme fermé, il doit avoir un solde nul ou avoir été fermé administrativement. En ce qui concerne les jugements provenant des cours municipales, ils sont transférés au BIA pour exécution en vertu de l'entente-cadre convenue avec les cours municipales.

## Les services à la population

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

ÉLÉMENT	2013-2014	2014-2015	2015-2016	VARIATION 2014-2015/2015-2016	
	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	NOMBRE	%
<b>Centre contact clients</b>					
Appels reçus	230 164	247 765	256 032	8 267	3,3
Appels traités	222 356	237 967	238 350	383	0,2
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus	96,5%	96,0%	93,1%	-----	(2,9)
Moyenne quotidienne d'appels traités	893	960	965	5	0,5
<b>Bureaux régionaux</b>					
Appels reçus	162 861	179 969	195 097	15 128	8,4
Appels traités	154 364	165 156	171 520	6 364	3,9
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus	94,8%	91,8%	87,9%	-----	(3,9)
Moyenne quotidienne d'appels traités	620	666	694	28	4,2
<b>Total</b>					
Appels reçus	393 025	427 734	451 129	23 395	5,5
Appels traités	376 720	403 123	409 870	6 717	1,7

Au cours de l'exercice 2015-2016, le centre contact clients et les bureaux régionaux ont traité 90,9 % des 451 129 appels reçus, affichant ainsi un taux de traitement légèrement inférieur à celui de 2014-2015.

La hausse du nombre d'appels reçus au centre contact clients résulte d'un problème téléphonique ayant obligé des clients à rappeler de nouveau. Quant à l'augmentation constatée aux bureaux régionaux, elle suit la tendance à la hausse du nombre de jugements reçus.



# LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU PLAN D'ACTION 2015-2016 DU BIA

Les objectifs associés aux orientations et aux axes retenus pour l'exercice 2015-2016 ont été déterminés en fonction des orientations stratégiques du Ministère ainsi que des engagements du BIA inscrits dans sa Convention de performance et d'imputabilité et dans son Plan d'action 2015-2016. Certains des indicateurs suivants sont présentés sur plus d'une année, puisqu'ils sont reconduits d'un plan d'action à l'autre.

## ORIENTATION 1

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

#### Axe 1.1 Les relations avec les citoyens

##### Objectif 1.1.1 Améliorer l'accessibilité de nos services

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Pourcentage des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu <sup>1</sup>	CIBLE (%)	80	80	80
	RÉSULTAT (%)	84,9	81,8	81,3

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

Le BIA a dépassé sa cible en matière d'accessibilité téléphonique. Ainsi, son personnel a répondu à 208 029 appels dans un délai de 2 minutes, ce qui représente 3 203 appels traités de plus que la cible prévue. Le pourcentage d'appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes a légèrement diminué, passant de 81,8 % à 81,3 %.

Les autres objectifs du service ont été maintenus :

- répondre aux demandes de divulgation de la preuve dans un délai moyen de 30 jours;
- numériser les 29 582 courriels et télécopies reçus;
- répondre aux correspondances reçues;
- assurer des services de qualité grâce à la formation continue offerte aux préposés.

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits au SGIPA <sup>1</sup>	CIBLE (JOURS)	30	30	30
	RÉSULTAT (JOURS)	27,9	27,9	28,7

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

En 2015-2016, le BIA a traité 15 461 demandes de divulgation de la preuve de constats d'infraction, soit 1 819 de plus que l'année précédente. Comparativement à la dernière année financière, le délai de traitement de ces demandes a légèrement augmenté. Malgré la hausse du nombre des demandes de divulgation, le délai de traitement demeure sous la cible de 30 jours, grâce à l'optimisation du traitement des demandes et à la formation de deux nouveaux employés pour le traitement des bons de travail.

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

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Pourcentage des paiements effectués par Internet et par la réponse vocale interactive	CIBLE (%)	20	21	21
	RÉSULTAT (%)	21,4	22,3	25,0

Le pourcentage d'utilisation des services de paiement par Internet et par réponse vocale interactive est passé de 22,3 % en 2014-2015 à 25,0 % en 2015-2016. Cette hausse est le fruit des efforts déployés au cours des dernières années pour inciter la clientèle à utiliser les modes de paiement électronique et de réponse vocale interactive. Ces résultats sont attribuables aux interventions des préposés pour promouvoir les ententes de paiement à prélèvements préautorisés et à l'acceptation des paiements en ligne pour les dossiers ayant des avis de non-paiement d'amende à la SAAQ.

## ORIENTATION 2

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

#### Axe 2.1 La performance du BIA

##### Objectif 2.1.1 Traiter dans les délais les constats d'infraction provenant des mandants

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Pourcentage des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA	CIBLE (%)	83	83	80
	RÉSULTAT (%)	42,3	68,4	75,2

L'année 2015-2016 a été marquée par une augmentation importante des constats d'infraction transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA, soit 75,2 %, comparativement à 68,4 % l'année précédente. Cette hausse s'explique par la réception électronique de plus de 25 000 constats portatifs de la SAAQ et par l'accroissement de la capacité de traitement des dossiers à transférer à la Cour.

Le délai moyen pour le traitement des constats continue de diminuer; il atteint 92 jours, en comparaison avec 100 jours l'année précédente.

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

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé <sup>1</sup> a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception <sup>2</sup> au BIA	CIBLE (%)	85	85	85
	RÉSULTAT <sup>3</sup> (%)	87,3	87,0	84,8

1. Les résultats fixés correspondent à :

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

2. Date de fin de délai de paiement.

3. Pour une meilleure représentation de la réalité, des changements ont été apportés sur la méthode de calcul. Le calcul se fait à compter de la date de fin de délai de paiement au lieu de la date de création du mémoire de frais.

En 2015-2016, le résultat fixé a été atteint pour 209 663 jugements des 247 351 jugements reçus. Cette performance est d'autant plus appréciable qu'elle a été réalisée dans un contexte où des efforts importants ont été investis pour assurer la mise en place du NCPC.

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

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Pourcentage du nombre de jugements réglés par rapport au nombre de jugements reçus au cours de l'année financière	CIBLE (%)	>100	>100	>100
	RÉSULTAT (%)	94,0	90,5	86,3

En 2015-2016, l'objectif de régler plus de jugements que le nombre de jugements reçus dans l'année n'a pas été atteint. Plusieurs facteurs expliquent ce résultat :

- le BIA a reçu près de 12 000 jugements de plus en 2015-2016 par rapport à l'année précédente. De ce nombre, plus de 11 000 sont des jugements en matière criminelle. Ces nouveaux jugements, plus difficiles à exécuter, représentent plus de 95 % de l'augmentation des jugements reçus au cours de l'année financière ;
- les percepteurs des bureaux régionaux ont dû traiter un plus grand nombre d'appels, soit 6 400 appels téléphoniques de plus que l'année précédente ;
- l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions législatives indiquées au livre VIII du nouveau Code de procédure civile a ralenti certaines opérations reliées à l'exécution forcée des nouveaux jugements et des jugements à traiter.

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

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Pourcentage de la dépense pour les créances douteuses par rapport à la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années	CIBLE (%)	5	5	5
	RÉSULTAT (%)	6,1	1,8	5,7

Pour l'exercice 2015-2016, la dépense pour créances douteuses s'élève à 8,1 M\$. Elle représente 5,7 % de la valeur moyenne des revenus des quatre dernières années, ce qui est légèrement supérieur à la cible fixée.

Rappelons cependant qu'en 2014-2015, le Ministère a ajusté la dépense pour créances douteuses à partir d'une nouvelle méthode de calcul qui tient compte du taux de perception réel des créances au cours des dernières années. En 2015-2016, une autre modification à la méthode de calcul a été apportée, rendant ainsi impraticable toute comparaison entre les trois dernières années.

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

## Recettes assujetties au fonds consolidé du revenu

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Rapport entre les recettes <sup>1</sup> et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	CIBLE (%)	15,3	15,3	15,3
	RÉSULTAT (%)	14,4	15,4	16,4
Rapport entre les recettes <sup>1</sup> et les ETC utilisés	CIBLE (\$)	655 000	655 000	655 000
	RÉSULTAT (\$)	640 853	655 946	676 090

1. Les recettes excluent la valeur des règlements non pécuniaires (travaux compensatoires et emprisonnement), les sommes provisionnées pour non-réalisation de revenus ainsi que les sommes non assujetties au fonds consolidé.

Ce tableau présente le rapport entre les recettes et la rémunération versée et entre les recettes et les ETC utilisés. Il tient compte uniquement des recettes assujetties au fonds consolidé du revenu.

Les résultats dépassent les cibles fixées et s'améliorent par rapport aux années antérieures.

## Recettes assujetties et non assujetties au fonds consolidé du revenu

Aux fins d'information, le BIA présente les rapports entre les recettes et la rémunération versée et entre les recettes et les ETC utilisés pour les recettes assujetties et non assujetties au fonds consolidé du revenu et les règlements non pécuniaires. Au BIA, un ETC utilisé rapporte 904 215\$ en recettes au total, soit un résultat largement supérieur à la cible fixée.

INDICATEUR		2013-2014	2014-2015	2015-2016
Rapport entre les recettes et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	CIBLE (%)	15,3	15,3	15,3
	RÉSULTAT (%)	15,8	16,3	16,3
Rapport entre les recettes et les ETC utilisés	CIBLE (\$)	655 000	655 000	655 000
	RÉSULTAT (\$)	819 933	907 027	904 215

# ANNEXE

## INDICATEURS DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ (CPI) EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2015-2016

### SERVICES À LA CLIENTÈLE

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

### FINANCIER

Coût unitaire par dollar perçu

Rapport comptes débiteurs/revenus

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

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

Valeur des comptes débiteurs

Valeur de la provision pour mauvaises créances



RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT