

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020

MINISTÈRE
DE LA JUSTICE

Ce rapport annuel de gestion a été réalisé par la Direction de la planification stratégique et de la gestion de l'information, 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.

Les lecteurs et lectrices peuvent également le consulter sur le site Web du Ministère à l'adresse suivante :
www.justice.gouv.qc.ca.

Photographie de la couverture : Palais de justice de Rimouski, photographe Marie-Claude Parent

Photographie du ministre : © Collection Assemblée nationale du Québec, photographe Claude Mathieu

Photographie de la sous-ministre : Photographe Louise Leblanc

Graphisme : CORSAIRE | Design | Communication | Web

Édition : Direction des communications

ISBN : 978-2-550-87630-4 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-87631-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2020

© Gouvernement du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020

**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

Ministère de la Justice

Bureau des infractions et amendes

pages i à xviii et pages 1 à 72

pages 73 à 99

TABLE DES MATIÈRES

Message du ministre	VII
Message de la sous-ministre	IX
Déclaration attestant la fiabilité des données	XI
Rapport de l'audit interne	XIII
Sigles, abréviations et définitions de termes présentés dans le document	XV
1. L'organisation	1
1.1 L'organisation en bref	1
1.2 Faits saillants	4
2. Les résultats	7
2.1 Plan stratégique	7
2.2 <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	15
2.3 Activités judiciaires	21
3. Les ressources utilisées	33
3.1 Utilisation des ressources humaines	33
3.2 Utilisation des ressources budgétaires et financières	36
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	42
4. Annexes – Autres exigences	43
4.1 Gestion et contrôle des effectifs	43
4.2 Développement durable	44
4.3 Occupation et vitalité des territoires	48
4.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	54
4.5 Accès à l'égalité en emploi	55
4.6 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	60
4.7 Allègement réglementaire et administratif	61
4.8 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	62
4.9 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	64
4.10 Égalité entre les femmes et les hommes	65
4.11 Politique de financement des services publics	66
5. Organismes relevant du ministre de la Justice	68
6. Le partage des produits de la criminalité	70
7. La destruction des armes à feu confisquées	71
8. Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen	72
Rapport annuel – Bureau des infractions et amendes	73



MESSAGE DU MINISTRE

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

Monsieur le Président,

Je dépose à votre attention le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* du ministère de la Justice du Québec.

Dans ce document, nous rendons compte des réalisations du Ministère tout au long de la dernière année. Ce rapport comprend aussi des informations relatives aux activités du Bureau des infractions et amendes.

En juin 2020, le premier ministre m'a confié le mandat d'administrer la justice québécoise. Dans le cadre de ces nouvelles fonctions, que j'aborde avec honneur et conviction, je m'engage à répondre aux besoins et réalités des citoyennes et citoyens par la promotion d'un système de justice digne de leur confiance, moderne et surtout efficace.

Le présent rapport expose notamment les avancées du Plan stratégique 2019-2023, qui vise à guider les actions du Ministère en vue de rendre la justice plus accessible à la population québécoise.

Je tiens à souligner l'engagement de ma prédécesseure, Sonia LeBel, dans la réalisation et la mise en valeur de plusieurs projets porteurs pour l'avenir de la justice au Québec. Je m'engage à poursuivre le travail et les efforts entamés pour offrir un système de justice plus efficient et plus moderne à la population.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Simon Jolin-Barrette
Ministre de la Justice



MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE

Monsieur Simon Jolin-Barrette
Ministre de la Justice
1200, route de l'Église, 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

Je suis heureuse de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* du ministère de la Justice du Québec.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce document présente les réalisations du Ministère pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020. Nos actions sont basées sur les orientations gouvernementales, le Plan stratégique 2019-2023 du Ministère, les engagements de notre *Déclaration de services aux citoyens* ainsi que les différentes exigences législatives et réglementaires qui visent notre organisation.

Je tiens à remercier tous les membres du personnel du Ministère qui, par leurs efforts et leur engagement au quotidien, contribuent à faire évoluer positivement le système de justice et assurent ainsi un plus grand accès à la justice à la population.

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

Line Drouin
Sous-ministre de la Justice

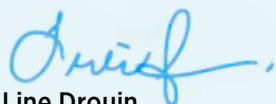
DÉCLARATION ATTESTANT DE LA FIABILITÉ DES DONNÉES

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

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

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* 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 2019-2020 au regard du Plan stratégique 2019-2023, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales.

À notre 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 2020.



Line Drouin

Sous-ministre de la Justice et
sous-procureure générale du Québec
Québec, septembre 2020



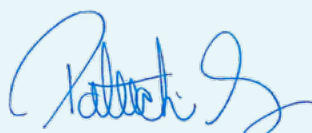
Marjorie Forgues

Sous-ministre associée des services de justice,
des registres et de la transformation (intérim)
Québec, septembre 2020



Mylène Martel

Sous-ministre associée des services à l'organisation
Québec, septembre 2020



Patrick-Thierry Grenier

Sous-ministre associé des orientations, de
l'accès à la justice et de la performance
Québec, septembre 2020



Yan Paquette

Sous-ministre associé des affaires juridiques
Québec, septembre 2020

RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

Madame Line 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 2019-2020* du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2020. 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 effectué conformément aux normes de l'Institut des auditeurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en oeuvre 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 2019-2020*, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne et des enquêtes,



Chantale Morin
Québec, septembre 2020

SIGLES, ABRÉVIATIONS ET DÉFINITIONS DE TERMES PRÉSENTÉS DANS LE DOCUMENT

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

Définitions de termes présentés par matière

Généralités

Dénonciation	Une dénonciation est un document produit par le procureur. Elle décrit les infractions qui sont reprochées à un accusé pour chaque chef d'accusation retenu contre lui. Elle peut comporter plus d'un accusé et, pour chaque coaccusé, elle peut mentionner un ou plusieurs chefs d'accusation.
Cause	Une cause est une dénonciation pour un ou plusieurs chefs d'accusation portés contre un seul accusé.
Dossier	Un dossier est une dénonciation pour un ou plusieurs chefs d'accusation portés contre plusieurs accusés (coaccusés).
Délai ou âge médian	Le délai ou l'âge médian est la valeur qui sépare la distribution des causes en deux parties égales. Ainsi, 50 % des causes ont un délai ou un âge inférieur au résultat présenté.
Délai fixé par l'arrêt Jordan	<p>Le délai fixé par l'arrêt Jordan correspond au délai de fermeture maximal pour lequel une cause peut être considérée comme étant conclue dans des délais raisonnables. En matière pénale, ce délai est de 548 jours (18 mois). En matière criminelle, le délai peut prendre deux valeurs : 548 jours (18 mois) ou 913 jours (30 mois). En effet, le délai maximal est de 548 jours, toutefois il peut être ajusté à 913 jours si l'une des conditions suivantes est remplie :</p> <ul style="list-style-type: none">• Une enquête préliminaire a été entamée durant le parcours judiciaire de la cause;• L'accusé a renoncé à avoir recours à une enquête préliminaire;• La dernière décision au dossier de l'accusé a été rendue par une ou un juge de la Cour supérieure.

Matière civile

Dossier ouvert	Les dossiers ouverts correspondent aux dossiers déposés dans le greffe d'un palais de justice; ils correspondent à l'inscription dans le système informatique, laquelle inclut la date d'ouverture dans le Système plunitif M012 - Gestion des causes civiles.
Petites créances	La Division des petites créances de la Chambre civile de la Cour du Québec entend les causes en matière de petites créances 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'excède pas le seuil de 15 000 \$ déterminé par la loi.
Demandeur – autre qu'une personne physique	En plus des personnes physiques, la Division des petites créances entend aussi les personnes morales, les sociétés, les associations et tout autre groupement sans personnalité juridique qui est composé d'au plus 10 employés au cours des 12 mois qui précèdent la demande.
Défendeur	Appelé aussi « la partie défenderesse », il est la personne physique ou morale qui doit exposer dans sa défense tous les éléments de droit ou de fait qui l'amènent à contester, en tout ou en partie, la demande de « la partie demanderesse ».
Médiation en petites créances	Avant d'être entendues par une ou un juge, les parties peuvent aussi recourir à la médiation. Elles peuvent ainsi tenter de conclure une entente à l'amiable.
Dossier réglé¹	Un dossier est considéré comme réglé lors de l'une des situations suivantes : lorsqu'une décision finale est rendue par une ou un juge ou lorsqu'il y a une entente à la suite d'une médiation ou qu'un règlement à l'amiable a été conclu lors d'un procès.
Délai médian des dossiers réglés	Le délai médian des dossiers civils réglés est mesuré en jours à partir de la date d'ouverture du dossier jusqu'à la date de règlement (date du jugement, date de l'entente en médiation ou date de règlement à l'amiable).

¹ En matière civile, le terme « dossier » est privilégié par rapport au terme « cause ».

Matière criminelle

Cause ouverte	Une cause criminelle est considérée comme ouverte dès qu'une procédure engageant un recours est déposée au greffe d'un palais de justice.
Cause fermée	Une cause criminelle est considérée comme fermée lorsque tous ses chefs d'accusation sont réglés ou, le cas échéant, lorsqu'elle est fermée administrativement. Un chef d'accusation est réglé au moment de la sentence lorsque l'accusé est reconnu coupable ou au moment de la décision lorsqu'il est reconnu non coupable.
Cause conclue	Une cause criminelle est considérée comme conclue selon le plafond fixé par l'arrêt Jordan lorsque tous ses chefs d'accusation sont réglés ou, le cas échéant, lorsqu'elle est fermée administrativement. Un chef d'accusation est réglé au moment du plaidoyer lorsque l'accusé plaide coupable ou au moment de la décision lorsqu'il plaide non coupable.
Cause active	Une cause criminelle est considérée comme active à une date donnée, lorsqu'elle est ouverte à cette date ou avant, sans toutefois qu'une date de fermeture soit présente à la fin de la période d'évaluation.
Délai médian de fermeture	Le délai médian de fermeture des causes criminelles est mesuré en jours à partir de la date d'ouverture de la cause au greffe du palais de justice jusqu'à la date de son règlement.
Âge médian des causes actives	L'âge médian des causes criminelles actives est mesuré en jours à partir de la date d'ouverture de la cause jusqu'au 31 mars de l'année financière étudiée.

Matière pénale

Cause ouverte	Une cause pénale est considérée comme ouverte dès son transfert à la Cour du Québec ou au greffe pénal central, par le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) ou le poursuivant privé. Cependant, l'ouverture informatique du dossier judiciaire au greffe du palais de justice ou au greffe pénal central doit être terminée. Le nombre total des causes ouvertes exclut les rétractations et les appels. Toutefois, les dossiers de perception et d'outrage au tribunal, supprimés administrativement, où le constat est non signifié ainsi que ceux où la poursuite est retirée sont inclus, même s'ils ne se rendront pas à la Cour pour jugement.
Cause active	Une cause pénale est considérée comme active à une date donnée, lorsqu'elle est ouverte à cette date ou avant, sans toutefois qu'une date de fermeture soit présente à la fin de la période d'évaluation, y compris les causes où il y a un appel ou une rétractation de jugement.
Âge médian des causes actives	L'âge médian des causes pénales actives est mesuré en jours à partir de la date de signification du constat d'infraction jusqu'au 31 mars de l'année financière étudiée.
Cause fermée / conclue	Une cause pénale est considérée comme fermée ou conclue lorsqu'une décision finale est rendue par une ou un juge. Les causes qui sont fermées sans avoir été jugées sont exclues, à l'instar des causes où il n'y a qu'une requête pour disposer des choses saisies, où le défendeur décède ou paye son amende avant son procès, où le dossier est transféré à une autre juridiction (cour municipale) ainsi que toutes les causes fermées administrativement pour arrêt des procédures (NOLLE PROSEQUI) par le DPCP et certains greffes. Les causes ayant fait l'objet des transferts de district judiciaire ne sont comptées qu'une seule fois, soit dans le greffe où la décision finale est rendue.
Délai médian de fermeture	Le délai médian de fermeture des causes pénales est mesuré en jours à partir de la date de signification du constat d'infraction jusqu'à la date de jugement d'une cause par une ou un juge de la Cour du Québec ou par un ou une juge de paix fonctionnaire. Les diverses interventions qui pourraient survenir après le jugement sont désormais exclues du calcul du délai. À titre d'exemple, ces interventions ne sont plus comptabilisées : l'envoi d'un avis à la Société de l'assurance automobile du Québec, l'ouverture tardive d'un dossier à la suite d'un transfert de district judiciaire, une requête pour obtenir un mandat d'emprisonnement par le percepteur des amendes ou une requête pour disposer des choses saisies. Le délai est fractionné pour les causes ayant une requête en appel ou en rétractation de jugement. L'arrêt de la poursuite, des procédures ou le prononcé d'un non-lieu amènent désormais le calcul d'un délai.

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Mission

Notre mission consiste à favoriser la confiance des citoyens et citoyennes 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.

Responsabilités

En vertu de la Loi sur le ministère de la Justice, le ministre de la Justice est :

- procureur général du Québec;
- notaire général du Québec;
- registraire du Québec;
- juriconsulte du lieutenant-gouverneur et membre juriconsulte du Conseil exécutif du Québec.

Le Ministère seconde le ministre de la Justice dans les rôles et responsabilités qui lui sont dévolus et dans la réalisation de sa mission. Ses mandats sont les suivants.

Assurer le rôle de juriconsulte du gouvernement

- Conseiller le gouvernement et ses ministères sur les questions de droit, en particulier sur la légalité de leurs activités;
- Rédiger les lois et les règlements qui relèvent des ministères.

Assurer le rôle de procureur général du Québec

- Représenter le gouvernement et ses ministères devant l'ensemble des tribunaux de juridictions civile et administrative, incluant la Cour d'appel du Québec et la Cour suprême du Canada;
- Diriger la demande ou la défense dans toutes les contestations formées pour ou contre l'État.

Assurer le rôle de notaire général et de registraire du Québec

- Enregistrer et conserver tout document dont l'enregistrement est requis par le gouvernement;
- Établir et assurer les droits fonciers du gouvernement et de ses ministères;
- Tenir divers registres du Québec, dont le registre des droits personnels et réels mobiliers, le registre des lettres patentes foncières, le registre des commissaires à l'assermentation et le registre des ventes.

De plus, dans le cadre de son rôle de ministre de la Justice, celui-ci assume les responsabilités suivantes :

Établir des politiques publiques de l'État en matière de justice

- Conseiller les autorités sur les stratégies visant à adapter la justice aux besoins des clientèles telles que : autochtones, jeunes, personnes âgées, victimes d'actes criminels, personnes vulnérables, etc.;
- Élaborer des programmes d'adaptabilité et de justice réparatrice en collaboration avec les partenaires;
- Vérifier la conformité des actions du Québec, notamment dans le cadre de conventions et d'ententes internationales.

Élaborer des orientations et prendre des mesures en matière d'affaires criminelles et pénales

Veiller à l'administration de la justice

- Soutenir l'activité judiciaire et administrer les ressources nécessaires au bon fonctionnement des cours de justice du Québec et de certains tribunaux spécialisés;
- Informer et soutenir les citoyens et citoyennes au regard des services de justice;
- Adapter les services judiciaires aux besoins de certaines clientèles.

Administrer le Bureau des infractions et amendes (BIA)

- Traiter les rapports et 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;
- Exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à une amende.

Administrer le Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC)

- Favoriser la promotion des droits reconnus dans la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels;
- Élaborer les programmes d'aide aux victimes;
- Favoriser l'implantation et le maintien des centres d'aide aux personnes victimes d'actes criminels (CAVAC).

Administrer le Bureau du Fonds Accès Justice (BFAJ)

- Favoriser la concertation et la coordination des actions favorisant l'accessibilité à la justice;
- Veiller à l'élaboration et à la réalisation de projets ou d'activités centrés sur l'accessibilité à la justice, destinés aux citoyens et citoyennes;
- Favoriser l'implantation et la mise en œuvre des centres de justice de proximité (CJP).

Administrer le Bureau de lutte contre l'homophobie et la transphobie (BLCHT)

- Assurer la coordination de la mise en œuvre, du suivi et de l'évaluation des actions gouvernementales en matière de lutte contre l'homophobie et la transphobie;
- Octroyer des subventions aux organismes communautaires engagés dans la lutte contre l'homophobie et la transphobie;

- Appuyer la recherche sur les réalités des personnes de minorités sexuelles et de genre, notamment par la mise en place de la Chaire de recherche sur l'homophobie de l'Université du Québec à Montréal;
- Effectuer tout autre mandat lié à la lutte contre l'homophobie et la transphobie.

Pour réaliser les mandats qui lui sont confiés, le Ministère collabore avec de nombreux partenaires, dont :

- les organismes relevant du ministre;
- les ministères et les organismes du gouvernement du Québec;
- le gouvernement fédéral ainsi que 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;
- les organismes communautaires qui exercent leurs activités dans le milieu de la justice ou encore qui travaillent auprès de clientèles particulières ayant affaire au système judiciaire;
- les établissements du réseau de l'éducation, des centres de recherche et des observatoires de droit;
- les organismes communautaires et les partenaires nationaux, régionaux et sectoriels qui collaborent avec le Ministère à la lutte contre l'homophobie et la transphobie;
- les organismes et les communautés autochtones du Québec.

Chiffres clés

2019-2020	Description
3 878	Effectif du Ministère
881,8 M\$	Dépenses du Ministère
65 904	Personnes ayant reçu de l'aide des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
298 270	Causes ouvertes en matière criminelle et pénale
285 165	Causes fermées en matière criminelle et pénale
780 337	Appels reçus par les services téléphoniques de justice
20 343	Dossiers ouverts à la Division des petites créances
17 807	Couples ayant eu recours à des séances de médiation familiale gratuites

1.2 Faits saillants



Pour rendre la justice plus accessible

Modifications au Règlement sur l'aide juridique

Au printemps 2019, des modifications ont été apportées au Règlement sur l'aide juridique pour améliorer l'accessibilité à l'aide juridique pour les familles à faible revenu recevant des pensions alimentaires au bénéfice des enfants. Par conséquent, le Règlement établit désormais une exclusion partielle des sommes reçues à titre de pension alimentaire pour enfants, et ce, jusqu'à concurrence de 4 200 \$ par année par enfant, du calcul pour la détermination de l'admissibilité financière à l'aide juridique.

Projet du greffe numérique de la Cour d'appel

Réalisé dans le cadre des travaux de transformation organisationnelle de la justice, le projet du greffe numérique de la Cour d'appel rend désormais possibles le dépôt électronique d'une déclaration d'appel à la Cour d'appel du Québec, de même que le paiement en ligne des frais y étant associé. Cette avancée en matière de justice numérique contribue à augmenter l'accessibilité au système de justice et pave la voie aux travaux en lien avec la solution Lexius, pierre angulaire de la transformation numérique du système de justice.

Lancement du Répertoire de médiateurs civils accrédités

Depuis décembre 2019, les Québécois et Québécoises peuvent désormais profiter d'un répertoire de médiateurs et médiatrices reconnus par le ministre de la Justice afin de trouver des ressources pour les aider à régler leurs différends sans devoir passer par les tribunaux. La mise en place de ce répertoire s'inscrit dans le cadre de la Stratégie ministérielle de promotion et de développement des modes de prévention et de règlement des différends en matière civile et commerciale 2018-2021. Elle contribuera à l'atteinte des objectifs du plan stratégique pour la période 2019-2023.

Rehaussement des infrastructures de télécommunications et installation d'un réseau sans fil institutionnel

Le Ministère a poursuivi d'importants travaux associés à la modernisation des infrastructures au cours de l'année 2019-2020. Parmi ceux-ci, le projet de rehaussement des infrastructures de télécommunications a permis d'améliorer la capacité et la qualité des communications pour ses utilisateurs et utilisatrices. Un réseau sans fil institutionnel a également été installé dans l'ensemble des palais de justice, bureaux du DPCP et édifices administratifs du Ministère. Ce projet améliore et stabilise ainsi les capacités et performances de son réseau de télécommunication.



Pour répondre aux besoins de la société québécoise

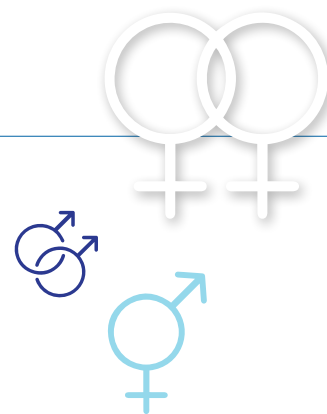
Un pas de plus pour l'adaptabilité du système de justice dans le Nord-du-Québec

En septembre 2019, la Nunavik Wellness Court, une initiative du projet Saqijjuq créée par le Nunavik, a été déployée à Puvirnituq dans le cadre du déploiement du Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec (PTTCQ). Ce programme vise à prévenir les crimes perpétrés en raison d'une dépendance à l'alcool et aux stupéfiants et à en réduire le nombre. Le programme offre ainsi à la Cour du Québec une solution de rechange au prononcé de la peine, soit un plan de réadaptation de la personne contrevenante, dans la mesure où celle-ci et la partie poursuivante y consentent.

Pour lutter contre l'homophobie et la transphobie

Pour soutenir l'action communautaire en matière de lutte contre l'homophobie et la transphobie

En novembre 2019, le Ministère a octroyé une aide financière complémentaire de 575 000 \$ pour assurer une plus grande stabilité financière aux organismes venant en aide aux personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, trans et queers (LGBTQ) et favoriser la continuité de l'intervention communautaire pour contrer l'homophobie et la transphobie. Ainsi, cette aide complémentaire bénéficiera à sept organismes de défense des droits des personnes LGBTQ et à 20 organismes leur venant en aide.



Pour aider les victimes d'actes criminels et les personnes vulnérables

Pour un meilleur accompagnement juridique des personnes victimes de violences sexuelles

En décembre 2019, le Ministère a octroyé une subvention de plus de 2,6 M\$ à la Clinique juridique Juripop pour lui permettre d'offrir des services d'accompagnement et de conseils juridiques gratuits aux personnes victimes de violences sexuelles. Ce projet, présenté sous la forme d'un projet pilote et déployé à la grandeur de la province grâce à un réseau d'avocats et avocates partenaires, se déroulera du 1^{er} janvier 2020 au 31 mars 2021. Les personnes victimes participantes seront accueillies de façon ouverte et compréhensive en plus de pouvoir obtenir des informations et conseils juridiques, notamment en ce qui concerne les implications d'un processus de plainte formelle.

Pour reconnaître la contribution citoyenne

Hommage à Laurent McCutcheon

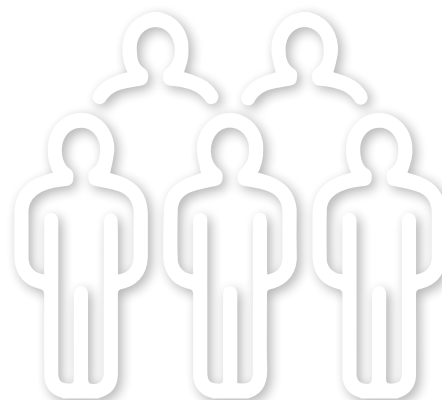
À la suite de l'annonce du décès de M. McCutcheon, le 4 juillet 2019, la ministre de la Justice, procureure générale du Québec et ministre responsable de la lutte contre l'homophobie lui a rendu hommage pour son apport significatif à la lutte contre l'homophobie. Président fondateur de la Fondation Émergence et initiateur de la Journée nationale contre l'homophobie, il a milité pendant plus de 45 ans pour la protection et la promotion des droits des diversités sexuelles.

M^e Jean-Pierre Ménard reçoit le Prix de la justice du Québec 2018

En septembre 2019, le Prix de la justice du Québec 2018 a été décerné à M^e Jean-Pierre Ménard. Celui-ci s'est distingué par son engagement dans la défense des droits des usagers et usagères du système de santé et dans la protection des personnes vulnérables et par ses actions ayant favorisé la connaissance, la promotion et le respect des droits des citoyennes et citoyens en matière de santé.

Hommage au civisme

La 34^e cérémonie Hommage au civisme s'est déroulée le 9 mars 2020. La ministre de la Justice, procureure générale du Québec et ministre responsable de la Loi visant à favoriser le civisme y a honoré le courage et l'héroïsme dont ont fait preuve 30 Québécoises et Québécois qui ont sauvé la vie d'une autre personne dans des situations périlleuses.



2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Résultats relatifs au plan stratégique

Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2019-2023

ORIENTATION 1 :

Mettre la justice au service des citoyens

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
1.1 Rehausser le niveau de confiance des citoyens envers le système de justice	1. Pourcentage de citoyens ayant confiance envers le système de justice Mesure de départ : 66 %	66 %	64 %	9
1.2 Améliorer le soutien et l'accompagnement des citoyens en matière de justice	2. Taux de satisfaction des usagers des centres de justice de proximité Mesure de départ : 82,3 %	s. o.	s. o.	10
	3. Taux de satisfaction des usagers des services téléphoniques de justice Mesure de départ : 93 %	85 %	93 %	10
	4. Taux d'utilisation de la Trousse des petites créances Mesure de départ : 67 %	67 %	68 %	10
	5. Taux de satisfaction des usagers de la Trousse des petites créances Mesure de départ : 81,1 %	s. o.	s. o.	11
1.3 Réduire les coûts des citoyens par le recours aux modes de prévention et de règlement des différends en matière civile	6. Pourcentage de dossiers aux petites créances ayant fait l'objet d'une médiation Mesure de départ : 11,4 %	13 %	14,9 %	11
	7. Nombre de couples ayant eu recours à la médiation familiale Mesure de départ : 18 561	Hausse de 3 %	Hausse de 3,4 %	11
1.4 Favoriser l'accessibilité par le recours aux mesures alternatives aux tribunaux en matière criminelle et pénale	8. Pourcentage de causes ayant fait l'objet d'un programme de mesures de rechange Mesure de départ : 5,5 %	6 %	6 %	12

ORIENTATION 2 :

Rendre la justice plus innovante et plus efficiente au bénéfice des citoyens

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
2.1 Mettre la justice à l'heure des nouvelles technologies	9. Taux de réalisation des actions prévues en matière de transformation numérique du système de justice Mesure de départ : 2 %	25 %	22 %	12
2.2 Offrir une justice dans de meilleurs délais	10. Pourcentage de causes criminelles conclues à l'intérieur d'un délai de 18 ou 30 mois Mesure de départ : 92,7 %	90 %	92,7 %	13
	11. Pourcentage de causes pénales conclues à l'intérieur d'un délai de 18 mois Mesure de départ : 97,1 %	90 %	97,1 %	13

ORIENTATION 1 :

Mettre la justice au service des citoyens

Objectif 1.1 Rehausser le niveau de confiance des citoyens envers le système de justice

Indicateur 1 Pourcentage de citoyens ayant confiance envers le système de justice Mesure de départ : 66 % (2018-2019)

Cible	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
	66 %	67 %	67 %	68 %
Résultat	64 % - Atteinte (considérant la marge d'erreur du sondage)			

Le Ministère s'est donné une orientation visant à mettre la justice au service des citoyens et citoyennes et l'un des objectifs est de rehausser leur niveau de confiance envers le système de justice. En vue de s'assurer du respect et de l'atteinte de cet objectif, le Ministère s'est engagé à réaliser plusieurs actions, entre autres : mesurer annuellement le niveau de confiance des Québécois et Québécoises par l'entremise d'une enquête populationnelle pour la période 2019-2023.

Pour l'exercice 2019-2020, les résultats de l'enquête populationnelle ont permis d'illustrer que le niveau de confiance des citoyens et citoyennes est demeuré stable. En effet, une proportion de 64 % des répondants et répondantes estime avoir très ou assez confiance envers le système de justice. Étant donné la marge d'erreur de 3,36 %, 19 fois sur 20, du sondage, les résultats obtenus permettent au Ministère d'atteindre la cible annuelle fixée pour cet indicateur.

De plus, lors de la publication de son plan, le Ministère s'était engagé à créer un indice d'accessibilité à la justice pour la période 2020-2021. Cet indice reposera sur de multiples composantes, notamment la confiance de la population envers le système de justice, les délais judiciaires et l'accessibilité financière à la justice. Au cours de la dernière année, le Ministère a conclu un partenariat avec une équipe universitaire en vue de rassembler toutes les compétences requises pour mener à bien cet engagement. À terme, il entend modifier son plan stratégique pour y ajouter l'indice à titre d'indicateur de performance, y compris des cibles annuelles visant l'amélioration de l'accès à la justice.

Également, pour augmenter la confiance des citoyens et citoyennes et assurer son leadership comme acteur de changement, le Ministère s'est doté d'un plan de communication s'appuyant sur les orientations de son plan stratégique en vue d'informer régulièrement la population sur les actions qu'il réalise. Pour l'exercice 2019-2020, les réalisations ont entre autres été :

- le lancement du [Blogue d'Alex](#), porte-parole du Ministère, abordant les préoccupations des citoyens et citoyennes sur des thèmes liés à la justice;
- la réalisation d'entrevues dans les médias nationaux par le porte-parole du Ministère sur de multiples sujets, notamment à l'égard des services et programmes ministériels, de la sélection des jurés et jurées et de la modernisation de la justice;
- la diffusion sur les médias sociaux de capsules vidéo visant à informer la population sur les campagnes de communication et de recrutement gouvernementales ou ministérielles ainsi que pour la promotion d'activités, services et projets soutenus par le Ministère;
- la participation du Ministère à la production de la série télévisée *Les coulisses du palais* présentant les réalités quotidiennes des différents acteurs travaillant dans les palais de justice.

Objectif 1.2 Améliorer le soutien et l'accompagnement des citoyens en matière de justice

Indicateur 2 Taux de satisfaction des usagers des centres de justice de proximité Mesure de départ : 82,3 % (2016-2017)

Cible	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
	S. O.	85 %	S. O.	85 %
Résultat	S. O.			

Le Ministère s'est engagé à mener un sondage biennal de satisfaction des usagers et usagères des centres de justice de proximité (CJP), soit en 2020-2021 et en 2022-2023. Au cours de la dernière année, le Ministère a réalisé des activités pour soutenir les CJP dans l'implantation des prérequis pour la mise en œuvre d'une nouvelle mesure. Il a établi et diffusé un gabarit en vue de simplifier et harmoniser l'élaboration de nouveaux plans d'action régionaux pour améliorer la qualité des services offerts à la population.

Indicateur 3 Taux de satisfaction des usagers des services téléphoniques de justice Mesure de départ : 93 % (2019-2020)

Cible	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
	85 %	85 %	85 %	85 %
Résultat	93 % - Atteinte			

Le Ministère s'est engagé à améliorer le soutien et l'accompagnement des citoyens en matière de justice. Ainsi, un sondage sur la satisfaction de la clientèle des services téléphoniques de justice a été réalisé entre le 4 février et le 2 mars 2020. Au total, 1 816 citoyens et citoyennes, répartis entre les trois centres d'appels, ont répondu au sondage concernant leur satisfaction à l'égard du service rendu. Les résultats du sondage indiquent qu'en moyenne, 93 % de la clientèle est satisfaite de l'ensemble des services téléphoniques du Ministère. Plus précisément, le taux de satisfaction s'élève à 91 % pour le Centre de communications avec la clientèle (CCC), à 93 % pour le Centre contact clients du Bureau des infractions et amendes (BIA) et à 94 % pour celui de la Direction des registres et de la certification (DRC).

Indicateur 4 Taux d'utilisation de la Trousse des petites créances Mesure de départ : 67 % (2018-2019)

Cible	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
	67 %	69 %	73 %	75 %
Résultat	68 % - Atteinte			

Au 31 mars 2020, le Ministère a atteint la cible fixée à l'égard de l'utilisation de la Trousse des petites créances. En effet, ce sont plus de 13 850 dossiers de la Division des petites créances de Cour du Québec, qui ont été ouverts au moyen de la Trousse des petites créances sur un total d'environ 20 340 dossiers. Le taux d'utilisation de la Trousse des petites créances demeure stable par rapport à l'année 2018-2019 alors que 14 716 dossiers avaient été ouverts par ce moyen, sur un total de 21 953 dossiers.

Indicateur 5 Taux de satisfaction des usagers de la Trousse des petites créances
Mesure de départ : 81,1 % (2019-2020)

Cible	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
	S. O.	80 %	80 %	80 %
Résultat	S. O.			

Pour respecter son engagement de mesurer le taux de satisfaction des usagers de la Trousse des petites créances, le Ministère a réalisé un sondage du 2 au 15 mars 2020. Cette première évaluation de la satisfaction de la clientèle a servi au Ministère à déterminer une mesure de départ, laquelle a été établie à 81,1 %. Par la même occasion, il a recueilli les commentaires des usagers et usagères dans un objectif d'amélioration continue.

Objectif 1.3 Réduire les coûts des citoyens par le recours aux modes de prévention et de règlement des différends en matière civile

Indicateur 6 Pourcentage de dossiers aux petites créances ayant fait l'objet d'une médiation
Mesure de départ : 11,4 % (2018-2019)

Cible	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
	13 %	17 %	20 %	24 %
Résultat	14,9 % - Atteinte			

Le Ministère s'est engagé à réduire les coûts associés à la tenue d'une audience aux petites créances pour les citoyens et les entreprises par le recours aux modes de prévention et de règlement des différends (PRD) en matière civile. Ainsi, en 2019-2020, le Ministère a atteint la cible qu'il s'était fixée en matière de médiation à la Division des petites créances de la Cour du Québec, avec un taux d'utilisation de 14,9 %.

Indicateur 7 Nombre de couples ayant eu recours à la médiation familiale
Mesure de départ : 18 561 (2017-2018)

Cible	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
	Hausse de 3 %	Hausse de 3 %	Hausse de 3 %	Hausse de 3 %
Résultat	3,4 % - Atteinte			

Le Ministère a retenu un indicateur visant à rendre compte de la volumétrie des séances de médiation familiale gratuites offertes annuellement. Cependant, considérant que les médiateurs et médiatrices ont la possibilité de transmettre leurs factures jusqu'à 12 mois après la tenue des séances de médiation, le Ministère ne peut obtenir un portrait global annualisé à la fin de chacun des exercices financiers. Le résultat de 2019-2020 se réfère au portrait global complété pour l'année financière 2018-2019 et témoigne d'une hausse de 3,4 % du nombre de couples ayant eu recours à la médiation familiale, par rapport à l'année 2017-2018. Ainsi, en 2019-2020, le Ministère a atteint sa cible.

Au cours de la dernière année, plusieurs activités ont été réalisées pour promouvoir le recours à la médiation familiale, notamment :

- la transmission d'un feuillet d'information sur la médiation familiale à plus de 167 300 débiteurs et débitrices et créanciers et créancières alimentaires, effectuée par Revenu Québec au début de l'année 2020;
- la diffusion, deux fois par mois, d'un calendrier éditorial et de messages sur les médias sociaux pour promouvoir la médiation familiale, de la mi-janvier à la fin mars 2020;
- la diffusion de questions-réponses concernant la garde partagée et les pensions alimentaires en contexte de pandémie, invitant les parents à recourir à la médiation familiale.

Objectif 1.4 Favoriser l'accessibilité par le recours aux mesures alternatives aux tribunaux en matière criminelle et pénale

Indicateur 8 Pourcentage de causes ayant fait l'objet d'un programme de mesures de rechange
Mesure de départ : 5,5 % (2018-2019)

Cible	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
	6 %	8 %	10 %	12 %
Résultat	6 % - Atteinte			

Le Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) vise à offrir aux adultes accusés de certaines infractions criminelles la possibilité d'assumer la responsabilité de leurs actes et de régler le conflit qui les oppose à la justice autrement que par les procédures judiciaires traditionnelles. Le programme vise également à diminuer le risque que ces personnes aient à nouveau des démêlés avec la justice. Au cours du dernier exercice, le PMRG a été mis en œuvre dans les districts judiciaires de Rimouski, Arthabaska, Drummond, Laval et Saint-Maurice, mais également dans les points de service d'Amqui, Matane et Mont-Joli. Le PMRG est donc désormais offert dans 18 des 36 districts judiciaires du Québec. En 2019-2020, selon les balises établies, le Ministère a atteint sa cible annuelle avec 6 % des causes qui ont fait l'objet d'un programme de mesures de rechange général.

ORIENTATION 2 :

Rendre la justice plus innovante et plus efficiente au bénéfice des citoyens

Objectif 2.1 Mettre la justice à l'heure des nouvelles technologies

Indicateur 9 Taux de réalisation des actions prévues en matière de transformation numérique du système de justice
Mesure de départ : 2 % (2018-2019)

Cible	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
	25 %	50 %	75 %	100 %
Résultat	22 % - Non atteinte			

Lors de la publication de son plan stratégique à l'automne 2019, le Ministère s'est donné comme orientation de rendre la justice plus innovante et plus efficiente au bénéfice des citoyens et citoyennes. Ainsi, il s'est engagé à réaliser, au cours de l'année 2019-2020, plusieurs actions en vue de mettre la justice à l'heure des nouvelles technologies. La poursuite des activités de conception de la solution Lexius et ses projets complémentaires permettra d'offrir différents services en ligne aux parties concernées par un dossier judiciaire. En appui aux travaux de transformation, le Ministère a également démarré d'importants projets de modernisation de ses infrastructures. Quatorze projets ou activités ont été complétés et plusieurs sont en cours de réalisation. Plus précisément, les actions effectuées au cours de la dernière année sont :

- une première livraison du greffe numérique de la Cour d'appel du Québec permettant le dépôt en ligne d'une déclaration d'appel ainsi que le paiement des frais judiciaires associés;
- la détermination des processus cibles en matière criminelle et pénale, y compris la réalisation des travaux d'architecture préliminaire de la solution Lexius pour ces volets;
- l'avancement des travaux de relocalisation du Centre de traitement informatique (CTI) de Montréal vers le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) à Québec;

- le déploiement d'un réseau sans fil institutionnel visant à améliorer et stabiliser les capacités et performances du réseau de télécommunication ministériel;
- l'évolution du service d'impression et la continuation des travaux d'implantation d'une solution de messagerie infonuagique;
- la poursuite du déploiement de la visiocomparution entre les palais de justice et les établissements de détention de la province notamment pour les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de la Côte-Nord et du Saguenay-Lac-Saint-Jean. De plus, le déploiement pour le palais de justice de Drummondville a été devancé afin de permettre la tenue de visiocomparutions avec l'Établissement de détention de Sorel-Tracy.

Par ailleurs, en raison de l'état d'urgence sanitaire, dès la mi-mars 2020, le Ministère a déployé des installations temporaires dans toutes les régions où la visiocomparution n'était pas implantée de façon permanente, pour en assurer l'utilisation et minimiser les risques de propagation du virus.

Par la réalisation de ces activités, le Ministère a complété 22 % des actions prévues en matière de transformation numérique du système de justice. Cette situation s'explique principalement par le fait que le dossier de présentation n'a pas été déposé au SCT.

Objectif 2.2 Offrir une justice dans de meilleurs délais

Indicateur 10 Pourcentage de causes criminelles conclues à l'intérieur d'un délai de 18 ou 30 mois¹ Mesure de départ : 92,7 % (2019-2020)

Cible	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
	90 %	90 %	90 %	90 %
Résultat	92,7 % - Atteinte			

Indicateur 11 Pourcentage de causes pénales conclues à l'intérieur d'un délai de 18 mois² Mesure de départ : 97,1 % (2019-2020)

Cible	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023
	90 %	90 %	90 %	90 %
Résultat	97,1 % - Atteinte			

Lors de la publication de son plan stratégique à l'automne 2019, le Ministère s'est entre autres donné un objectif d'offrir une justice dans les meilleurs délais.

En 2019-2020, plus de 88 000 causes criminelles ont été conclues à l'intérieur des délais prescrits par l'arrêt Jordan³, ce qui représente 92,7 % des causes criminelles réglées au cours de l'exercice. De plus, en matière pénale, près de 182 000 causes ont été terminées dans les délais imposés par l'arrêt Jordan, soit 97,1 % des causes pénales conclues au cours de la période.

1 L'indicateur porte sur les causes judiciaires adultes entendues à la Cour du Québec et à la Cour supérieure ouvertes après le 8 juillet 2016. Il ne comprend pas les causes entendues par les cours municipales du Québec en matière criminelle (juridiction 01).

2 L'indicateur comprend toutes les causes judiciaires en matière pénale ouvertes après le 8 juillet 2016 et pour lesquelles un jugement a été rendu à la suite d'un procès à la Cour de Québec (juridictions 61,62 et 63). Il inclut également les jugements par défaut rendus par un ou une juge de paix fonctionnaire au greffe pénal central ainsi que les jugements par défaut rendus au palais de justice par un ou une juge de paix magistrat.

3 Sauf circonstances exceptionnelles, ce délai est fixé à 18 mois pour les causes criminelles instruites devant une cour provinciale. Il est fixé à 30 mois pour celles qui le sont devant une cour supérieure ou devant une cour provinciale à l'issue d'une demande d'enquête préliminaire ou d'une renonciation à celle-ci. En matière pénale, ce délai est fixé à 18 mois.

Ainsi, au cours de la dernière année, le Ministère a atteint les cibles fixées pour ces deux indicateurs. Cependant, il importe de rappeler que certains délais peuvent dépasser les plafonds fixés par l'arrêt Jordan sans pour autant être jugés déraisonnables. En effet, certains délais ne sont pas imputables à l'administration de la justice et découlent de circonstances exceptionnelles. La décision d'ordonner ou non un arrêt des procédures pour délais déraisonnables est prise à la suite d'une analyse rigoureuse et méthodique par le tribunal. Également, pour augmenter sa performance et contribuer à l'atteinte des cibles fixées en matière de délais judiciaires, le Ministère a mis en œuvre plusieurs actions visant à optimiser ses processus, notamment :

- le déploiement massif au sein du Ministère et des palais de justice d'un programme de formation Lean pour les ceintures blanches, vertes et jaunes. Au 31 mars 2020, plus de 400 membres du personnel avaient minimalement reçu la formation Lean ceinture blanche depuis le lancement du programme;
- la mise en œuvre de plus de 15 projets d'amélioration continue des processus opérationnels au sein des palais de justice;
- la réalisation d'ateliers de travail avec les membres du personnel des palais de justice dans le cadre d'une démarche participative par processus. Celle-ci vise à mettre à profit leurs expertises en vue d'élaborer des processus cibles en matière de soutien à l'activité judiciaire. Le personnel a également participé aux travaux de conception de la solution technologique Lexius.

En outre, dans le but de réduire les délais judiciaires, le MJQ, le DPCP et la Ville de Laval ont conclu une entente entrée en vigueur le 1^{er} février 2020. Cette entente permet, pour certaines infractions criminelles sommaires, la poursuite des procédures devant la cour municipale de la Ville de Laval. Ce nouveau partage de responsabilité contribuera à libérer des ressources judiciaires au palais de justice de Laval et diminuera les délais de traitement des dossiers criminels dans ce district. Le Ministère estime que plus de 3 000 dossiers seront visés annuellement par cette nouvelle entente.

2.2 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 sur le site Web ministériel, présente les engagements généraux pris en matière de services aux usagers et usagères. Elle comprend également des engagements particuliers au sujet de certains délais de traitement des demandes et du processus de traitement des plaintes.

Engagements généraux

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

- mettre au service des citoyens et citoyennes 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 membres du personnel du Ministère sont en contact direct avec la population. L'amélioration continue de la qualité des services rendus par les personnes préposées aux renseignements est une préoccupation du Ministère. À ce titre, celui-ci mise sur le développement et sur le maintien des compétences de ces personnes. Il veille à consolider leurs connaissances et leurs habiletés relationnelles et s'assure de leur fournir les outils nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches quotidiennes.

Le Ministère s'engage également à assurer la protection des renseignements personnels des usagers et usagères de ses services, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Engagements particuliers

Les engagements en matière d'infractions et amendes

En matière d'infractions et amendes, le Ministère :

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

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

En 2019-2020, le Ministère a poursuivi ses efforts pour respecter son engagement de répondre en deux minutes à 80 % des appels en matière d'infractions et amendes.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTAT 2019-2020	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes – Infractions et amendes	% 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 %	84,8 %	81 %	97,2 %

Au cours de la dernière année, le Ministère a atteint la cible qu'il s'était fixée dans sa *Déclaration de services aux citoyens* pour l'accessibilité des services par téléphone du BIA : il a répondu à 84,8 % des appels téléphoniques dans un délai de deux minutes.

Le BIA a connu une augmentation de 16 % du volume d'appels reçus au cours de la période, passant de 293 650 en 2018-2019, à près de 340 500 en 2019-2020. Cette hausse du volume d'appels est attribuable à l'augmentation du nombre de constats délivrés pour des infractions constatées au moyen de cinémomètres photographiques et de systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges. De plus, le nombre de courriels et de télécopies reçus s'est également accru au cours de la période, passant d'environ 40 550 à près de 54 500.

Les engagements concernant les services de justice

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

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTAT 2019-2020	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes - Services de justice	% 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 %	82,8 %	85,7 %	77,3 %

Au cours de l'exercice 2019-2020, le CCC a répondu à 82,8 % des appels téléphoniques dans un délai de deux minutes. Ainsi, pendant la dernière année, le CCC a reçu près de 386 560 appels, ce qui correspond à une diminution de près de 35 215 comparativement à 2018-2019. De ce nombre, 94,3 % des appels ont été traités, soit relativement la même proportion que lors de l'exercice précédent. La diminution du nombre d'appels reçus au cours de la période s'explique principalement par les changements organisationnels importants imposés par le contexte d'urgence sanitaire lesquels ont eu des répercussions sur la saisie des données à la mi-mars 2020. Ainsi, les données présentées pour cet indicateur couvrent la période allant du 1^{er} avril 2019 au 28 février 2020.

Cependant, bien que le CCC ait reçu un nombre d'appels moins élevé en 2019-2020, il a traité 580 courriels de plus au cours de la période comparativement à l'exercice précédent. Cela représente une augmentation d'un peu plus de 9 %, pour un total d'environ 6 840 courriels.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTAT 2019-2020	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018
Transmettre, à la personne retenue à titre de juré, les informations nécessaires sur son rôle et les mesures prises pour assurer le respect de ses droits	% des jurés ayant reçu de l'information	100 %	100 %	100 %	100 %
Émettre, chaque semaine, les paiements d'indemnités et d'allocations aux personnes agissant à titre de jurés, en vertu de la réglementation en vigueur	% des paiements d'indemnités et d'allocations émis à l'intérieur de la même semaine	100 %	97,4 %	95,7 %	93,6 %
Offrir, à la personne qui dépose une demande aux petites créances, une entrevue avec un greffier pour qu'elle obtienne de l'aide concernant la rédaction de cette demande, dans un délai maximal de 15 jours ouvrables suivant le moment de la demande d'assistance	% des entrevues offertes dans le délai	100 %	90,9 %	92,1 %	97,2 %
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 %	99,8 %	99,8 %	99,7 %

De plus, au cours de la dernière année, le Ministère a atteint la cible fixée pour l'un des deux engagements relatifs aux jurées et jurés. Ainsi, toutes les personnes ayant été retenues à titre de jurés ou de jurées ont reçu l'information sur leur rôle et leurs droits.

En ce qui concerne l'engagement relatif aux versements des indemnités et allocations aux personnes agissant à titre de jurés ou de jurées, le Ministère n'a pas atteint sa cible. L'engagement d'effectuer les paiements à l'intérieur d'un délai d'une semaine a été respecté dans 97,4 % des cas, soit une augmentation de 1,7 % comparativement aux résultats mesurés lors de l'exercice précédent. Pour ce qui est des versements traités en dehors du délai prévu, l'ensemble des paiements ont été transmis dans les deux semaines suivant l'échéance fixée.

En ce qui a trait à son engagement relatif aux petites créances, le Ministère a offert aux citoyens et citoyennes près de 10 150 entrevues avec un greffier ou une greffière pour qu'ils obtiennent de l'aide concernant la rédaction de leur demande. Parmi ces entrevues, 90,9 % ont été réalisées à l'intérieur du délai maximal de 15 jours ouvrables à la suite de la demande d'assistance, ce qui représente une diminution de 1,2 % comparativement à 2018-2019. Parmi celles offertes hors délai, 97 % l'ont été dans les deux semaines suivant l'échéance fixée.

Cependant, ces résultats ne permettent pas au Ministère d'atteindre la cible fixée pour cet indicateur. Toutefois, des travaux d'analyse sont en cours pour comprendre et améliorer le résultat.

Également, le Ministère a traité 99,8 % des demandes de copie de documents provenant d'un dossier du tribunal dans un délai maximal de 30 jours.

Les engagements concernant les registres et la certification

Le Ministère offre à la population des services téléphoniques de renseignements au sujet de l'inscription aux registres sous sa responsabilité ou de leur consultation. Il est responsable de plusieurs registres, soit le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), le Registre des lobbyistes, le Registre des commissaires à l'assermentation, le Registre des lettres patentes foncières, le Registre des ventes et le service de certification des échanges électroniques.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTAT 2019-2020	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes - Registres et certification	% 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 %	88,5 %	93,5 %	92,6 %
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 %	85,9 %	90,5 %	85,8 %
Inscrire des déclarations et avis au registre des lobbyistes après leur réception dans un délai de 2 jours ouvrables dans 90 % des cas	% de déclarations et d'avis inscrit dans le délai de 2 jours ouvrables	90 %	99,4 %	84,8 %	99,4 %
Délivrer une première commission aux commissaires à l'assermentation après la réception de la demande dans un délai de 3 jours ouvrables	% de délivrances d'une première commission dans un délai de 3 jours ouvrables	100 %	99,9 %	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 %	99,9 %	100 %	100 %

Au cours de la dernière année, le Ministère a atteint la cible fixée dans sa *Déclaration de services aux citoyens* pour les appels téléphoniques relatifs aux registres et à la certification. En effet, il a répondu à 88,5 % des appels dans un délai de deux minutes ou moins.

De plus, il a atteint ou dépassé presque toutes les cibles fixées pour ses autres engagements relatifs aux registres et à la certification, à l'exception de celles concernant le pourcentage d'inscriptions au RDPRM dans un délai d'une journée. Cette situation s'explique par une réduction des effectifs, ce qui a eu une incidence sur la performance du Ministère pour cet engagement.

Ainsi, en 2019-2020, le Ministère a :

- publié au RDPRM, à l'intérieur d'un délai d'un jour ouvrable, 85,9 % des demandes de publication sur les 1 441 951 reçues;
- inscrit au registre des lobbyistes, à l'intérieur d'un délai de deux jours ouvrables, 99,4 % des demandes d'inscription sur les 6 405 reçues;
- traité, pour le Registre des commissaires à l'assermentation, à l'intérieur d'un délai de trois jours ouvrables, presque toutes les demandes reçues, soit 4 159 sur les 4 161 demandes de délivrance d'une première commission;
- traité, pour le Registre des lettres patentes foncières, à l'intérieur d'un délai de 10 jours ouvrables, toutes les demandes reçues, soit 1 667 demandes de copies certifiées et non certifiées;
- traité, pour le service de certification des échanges électroniques :
 - à l'intérieur d'un délai de deux jours ouvrables, toutes les demandes reçues de délivrance de certificats de signature numérique, soit 902 certificats délivrés,
 - à l'intérieur d'un délai d'un jour ouvrable, presque toutes les demandes reçues de révocation de certificats de signature numérique, soit 652 certificats révoqués.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE PRÉVUE PAR LA DSC	RÉSULTAT 2019-2020	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018
À la réception d'une plainte par le Bureau des plaintes, le Ministère s'engage à y répondre dans un délai de 30 jours ouvrables	% des plaintes qui ont obtenu une réponse dans les 30 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %

En 2019-2020, le Ministère a reçu 122 plaintes, soit 18 de plus que lors de l'exercice précédent. Parmi les plaintes reçues au cours de l'année, une sera traitée en 2020-2021 puisqu'elle a été reçue tardivement. Ainsi, pendant la dernière année, le Ministère a traité 123 plaintes, car deux d'entre elles avaient été reçues à la fin de l'exercice 2018-2019.

Toutes les plaintes reçues au cours de l'année ont fait l'objet d'un traitement rigoureux et les mesures nécessaires ont été prises pour en prévenir la répétition lorsqu'indiqué. Des interventions rapides et efficaces, en plus d'un suivi attentif exercé par les directions générales lorsque la situation l'exige, ont assuré au Ministère de respecter son engagement relatif au délai de traitement établi dans la Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens et citoyennes. Ainsi, en 2019-2020, le délai mesuré de traitement moyen des plaintes a été de six jours, ce qui représente une amélioration de 2,5 jours comparativement à celui mesuré lors de l'exercice précédent.

Les plaintes reçues au cours de l'année portaient sur les services directs que le Ministère offre à la population, notamment par téléphone et dans les palais de justice et points de service répartis sur l'ensemble du territoire. Les principaux motifs allégués dans la majorité des plaintes reçues étaient les suivants :

- 34 plaintes faisaient référence à une erreur administrative (27,8 %);
- 18 plaintes portaient sur les délais pour recevoir le service (14,7 %);

- 13 plaintes concernaient la courtoisie, principalement l'attitude de certaines et certains membres du personnel avec qui les plaignants ou plaignantes ont communiqué (10,7 %);
- 11 plaintes soulevaient la qualité des réponses (9 %).

Engagements envers les victimes d'actes criminels

Le Ministère favorise la promotion des droits des victimes et des témoins d'actes criminels, droits qui sont reconnus par la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Ainsi, il veille à la mise en place de services d'aide partout au Québec, notamment par l'intermédiaire du Réseau des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Les CAVAC fournissent gratuitement des services d'information, d'intervention, de soutien et d'assistance à toute personne victime d'un acte criminel qui a porté atteinte à son intégrité physique ou psychologique, à ses proches et aux témoins du crime, et ce, quel que soit le type d'infraction dont elle a été victime et peu importe si la personne qui a commis cet acte criminel est identifiée, arrêtée, poursuivie ou reconnue coupable. Ainsi, en 2019-2020 sur l'ensemble du territoire québécois, les CAVAC ont offert des services à 65 904 personnes victimes d'un acte criminel, proches d'une victime ou témoins d'un crime.

De plus, le Ministère soutient également des organismes qui viennent en aide aux victimes. Ces organismes sont : l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV), l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD), le Centre d'expertise en agression sexuelle Marie-Vincent, le Centre de services de justice réparatrice (CSJR), l'offre des Services intégrés en abus et maltraitance de Québec (SIAM) et Éducaloi.

Par ailleurs, le Ministère appuie aussi deux services de consultation téléphonique pour les victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale, soit SOS Violence conjugale et le Centre pour les victimes d'agression sexuelle de Montréal.

Ainsi, pour l'exercice 2019-2020, par l'entremise du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels, le Ministère a versé plus de 2 690 000 \$ à ces organismes, et ce, en plus d'administrer un programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels.

Également, dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, il a pris des engagements envers les personnes qui sont victimes d'actes criminels. Il s'agit des engagements suivants :

- leur faire connaître, dans les meilleurs délais, à partir des renseignements transmis par le DPCP, le nom et les coordonnées de la personne responsable de leur dossier devant le tribunal;
- les informer, pendant toute la durée de la procédure :
 - des décisions qui les concernent,
 - des conditions imposées par la cour, et de toute modification de celles-ci, dès la remise en liberté de la personne présumée avoir commis une agression à leur endroit,
 - des différents services d'aide;
- leur transmettre, pendant toute la durée de la procédure :
 - un formulaire leur donnant la possibilité d'informer le tribunal des conséquences du crime sur elles et sur leur vie, suivant la comparution de la personne accusée,
 - toute information utile sur le processus judiciaire de même que sur leurs droits et recours;
- leur fournir, dans la région où elles résident, des services d'assistance et d'accompagnement à la cour.

En 2019-2020, le Ministère a respecté tous ses engagements à l'égard des victimes d'actes criminels et ce, en plus 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 aussi veillé à ce que des aménagements ou des solutions technologiques soient disponibles en permanence pour faire témoigner les enfants sans la présence de la personne présumée avoir commis une agression à leur endroit.

2.3 Activités judiciaires

Le Ministère soutient l'activité judiciaire et administre les ressources nécessaires au bon fonctionnement des cours de justice du Québec et de certains tribunaux spécialisés. Il fournit à ses partenaires des services administratifs ainsi que du personnel déployé dans près d'une centaine de palais de justice et points de service sur l'ensemble du territoire québécois. Il offre également :

- des services de soutien à l'audience par l'entremise de greffières-audiencières et greffiers-audienciers, d'huissières-audiencières et huissiers-audienciers et d'interprètes;
- des services de greffe, tels que la tenue des dossiers des cours;
- des services relatifs à l'exercice des pouvoirs d'officiers de justice.

Pour mesurer l'efficacité du déroulement des activités judiciaires, le Ministère s'est doté d'indicateurs lui permettant de dresser un portrait des activités judiciaires en matière criminelle, pénale et de petites créances. Les figures et les tableaux suivants présentent un portrait de l'activité judiciaire pour la période 2015-2020.

L'activité judiciaire en matière criminelle

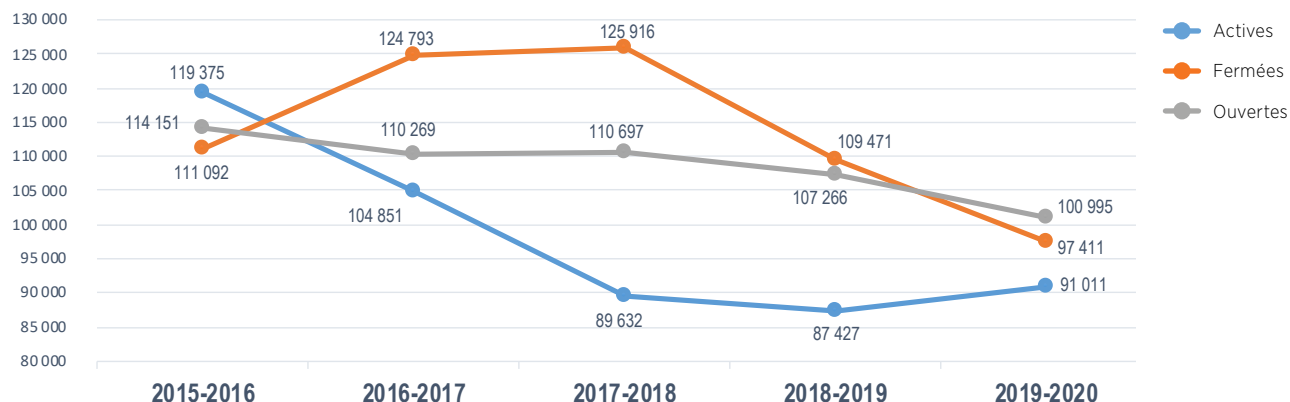
Cette section du rapport présente les données complémentaires à l'indicateur sur le pourcentage de causes criminelles conclues à l'intérieur d'un délai de 18 ou 30 mois.

Les données portent exclusivement sur les poursuites criminelles intentées à la Cour du Québec et à la Cour supérieure du Québec par le DPCP en vertu du Code criminel, de la Loi sur les aliments et drogues ainsi que de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances. Toutefois, elles excluent les poursuites intentées par voie de déclaration sommaire de culpabilité (dossiers de la partie XXVII du Code criminel) entendues par les 16 cours municipales assujetties aux protocoles d'entente avec le procureur général du Québec.

Les indicateurs en matière criminelle sont les suivants :

INDICATEUR	DESCRIPTION	FIGURE À CONSULTER
Nombre de causes actives	Nombre de causes criminelles qui étaient actives à la fin de l'année financière, dont la date d'ouverture est antérieure ou égale au 31 mars de l'année financière étudiée et dont la date de fermeture est postérieure à cette date	Figure 1 : Répartition du nombre de causes actives, ouvertes et fermées en matière criminelle, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020
Nombre de causes ouvertes	Nombre de causes criminelles dont la date d'ouverture est comprise dans l'année financière observée	
Nombre de causes fermées	Nombre de causes criminelles dont la date de fermeture se retrouve dans une année financière donnée	
Nombre de causes fermées dans l'année d'ouverture	Évolution du traitement des causes fermées par la comparaison du nombre de causes ouvertes chaque année avec le nombre de causes fermées durant l'année d'ouverture ou lors des années suivantes	Figure 2a : Répartition du nombre de causes fermées en matière criminelle selon leur année d'ouverture, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020
Nombre de causes fermées dans l'année suivant l'année d'ouverture		Figure 2b : Répartition en pourcentage de causes fermées en matière criminelle selon leur année d'ouverture, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020
Âge médian des causes actives	Valeur qui sépare la distribution des causes actives en deux parties égales : 50 % des causes criminelles actives à la fin de l'année financière ont un âge inférieur au résultat présenté	Figure 3 : Comparaison entre l'âge médian des causes actives et le délai médian de fermeture, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020
Délai médian de fermeture	Valeur qui sépare la distribution des causes fermées en deux parties égales : 50 % des causes criminelles fermées ont un délai inférieur au résultat présenté	

Figure 1 : Répartition du nombre de causes actives, ouvertes et fermées en matière criminelle, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020



La volumétrie associée aux causes en matière criminelle a beaucoup évolué au cours des cinq dernières années. Le nombre de causes ouvertes a diminué de 11,5 % au cours de cette période.

Le nombre de causes fermées par année financière, qui avait augmenté de 13,3 % entre 2015-2016 et 2017-2018, a pour sa part diminué de 22,6 % en 2019-2020, comparativement à 2017-2018.

Après avoir enregistré une diminution marquée de 26,8 % entre 2015-2016 et 2018-2019, le nombre de causes actives a augmenté de 4,1 % en 2019-2020.

Figure 2a : Répartition du nombre de causes fermées en matière criminelle selon leur année d'ouverture, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020

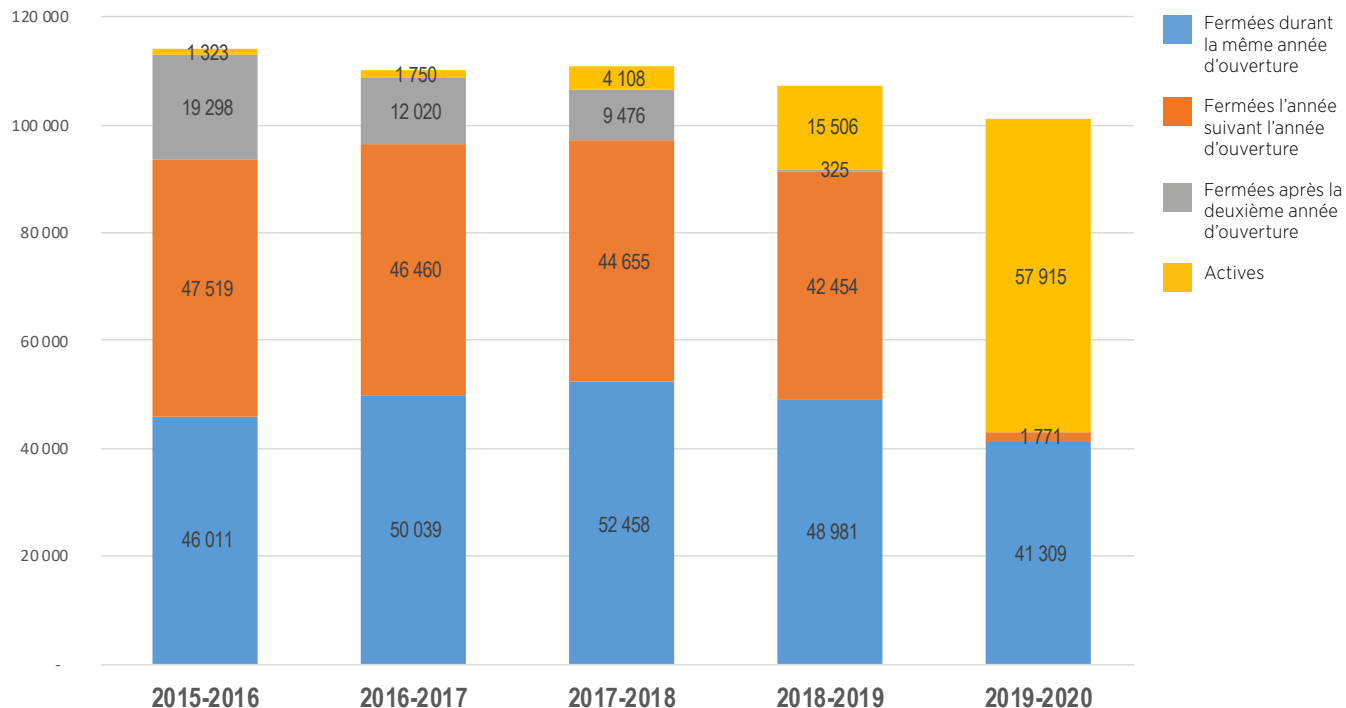
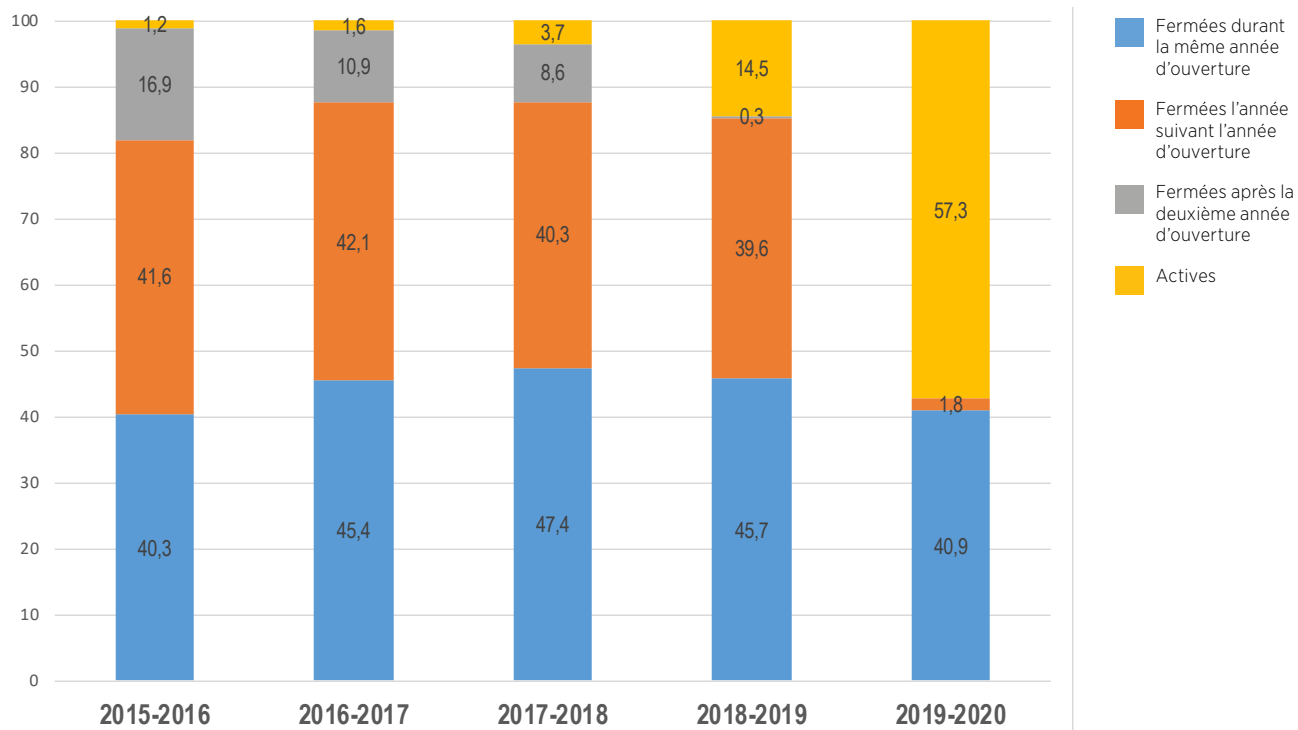
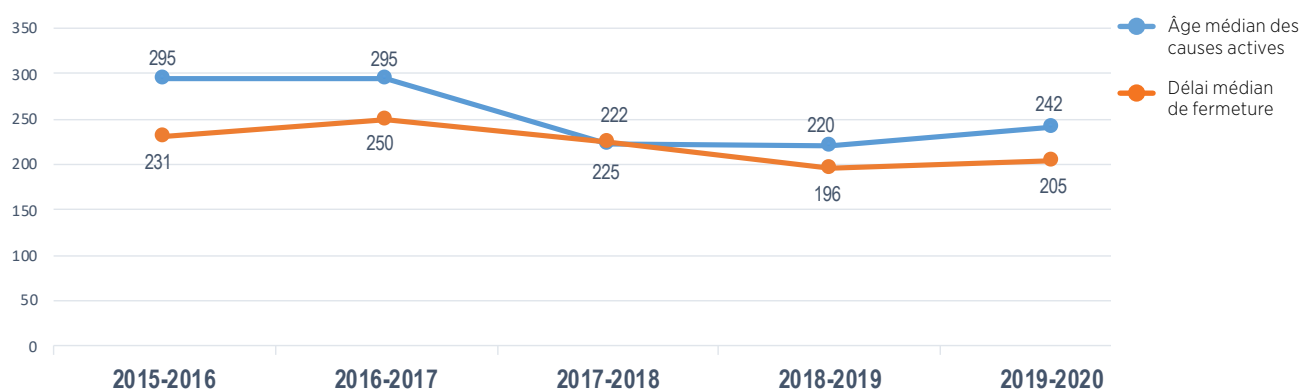


Figure 2b : Répartition en pourcentage de causes fermées en matière criminelle selon leur année d'ouverture, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020



Le pourcentage de causes criminelles fermées durant la même année financière que leur année d'ouverture permet d'apprécier le délai de traitement des causes dans le système de justice. Ce pourcentage a augmenté de 14 % entre 2015-2016 et 2017-2018, puis il a diminué de 15,7 % entre 2018-2019 et 2019-2020.

Figure 3 : Comparaison entre l'âge médian des causes actives et le délai médian de fermeture, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020



Le délai médian de fermeture des causes criminelles a diminué de 21,6 % entre 2016-2017 et 2018-2019, mais il a toutefois augmenté de 4,6 % en 2019-2020 comparativement aux résultats mesurés l'année précédente. L'âge médian des causes actives a également diminué de 25,4 % entre 2016-2017 et 2018-2019. Il a ensuite connu une augmentation de 10 % en 2019-2020 comparativement à l'exercice précédent.

Depuis 2016-2017, la variation du nombre de causes actives suit celle du délai médian de fermeture. Cette tendance peut être observée de nouveau avec une hausse des deux indicateurs en 2019-2020. L'accumulation des causes actives en 2019-2020 se traduit donc par une augmentation du délai médian de fermeture et de l'âge médian des causes actives.

L'activité judiciaire en matière pénale

Cette section du rapport présente des données complémentaires à l'indicateur portant sur la proportion de causes pénales conclues à l'intérieur des balises fixées par l'arrêt Jordan.

Les données portent sur les dossiers des juridictions 61, 62 et 63. Il s'agit des poursuites pénales intentées à la Cour du Québec en vertu du Code de procédure pénale du Québec (RLRQ, c. C -25.1), de la Loi sur les contraventions (L.C., 1992, ch. 47) et des diverses lois provinciales applicables au droit du travail (Code du travail, Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, Loi sur la santé et la sécurité du travail, Loi sur les normes du travail, Loi sur l'équité salariale et Loi sur la fête nationale). En outre, les principaux poursuivants sont : le DPCP, Revenu Québec, l'Autorité des marchés financiers, Élections Québec, les villes et municipalités.

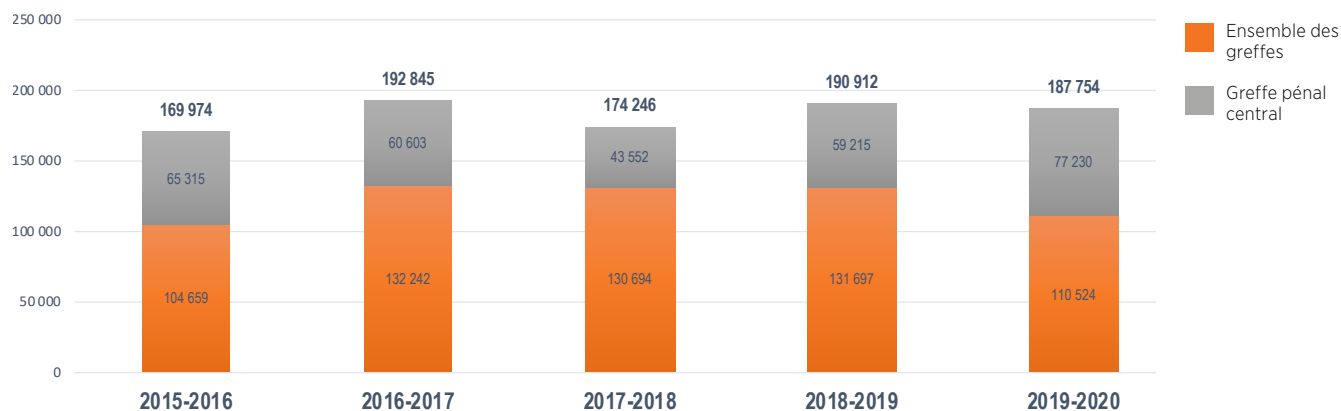
Les indicateurs en matière pénale sont les suivants :

INDICATEUR	DESCRIPTION	FIGURE À CONSULTER
Nombre total de causes fermées	Évolution du traitement des causes par la comparaison du nombre de causes signifiées chaque année avec le nombre de causes fermées durant la même année ou lors des années subséquentes	Figure 4 : Répartition du nombre de causes fermées en matière pénale à la Cour du Québec et au greffe pénal central, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020
Nombre de causes fermées dans l'année de signification du constat d'infraction		Figure 6 : Répartition du nombre de jugements rendus selon leur âge, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020
Nombre de causes fermées dans l'année suivant l'année de signification du constat d'infraction		
Délai médian de fermeture	Nombre médian ¹ de jours requis pour traiter les causes judiciaires ² en matière pénale (juridictions 61, 62 et 63), de la date de signification du constat d'infraction au jugement rendu par un ou une juge.	Figure 5 : Délais médians de fermeture des causes pénales, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020
Nombre de causes ouvertes	Évolution du nombre de causes ouvertes au cours des cinq dernières années	Figure 7 : Répartition du nombre de causes ouvertes en matière pénale, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020
Nombre de causes actives	Évolution du nombre de causes actives au cours des cinq dernières années	Figure 8 : Comparaison entre la répartition des causes actives en matière pénale et l'âge médian des causes actives au 31 mars, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020
Âge médian de causes actives	Capacité de traitement des causes	

1 Le délai médian est la valeur qui sépare la distribution des causes fermées en deux parties égales. Ainsi, 50 % des causes fermées en matière pénale ont un délai inférieur au résultat présenté.

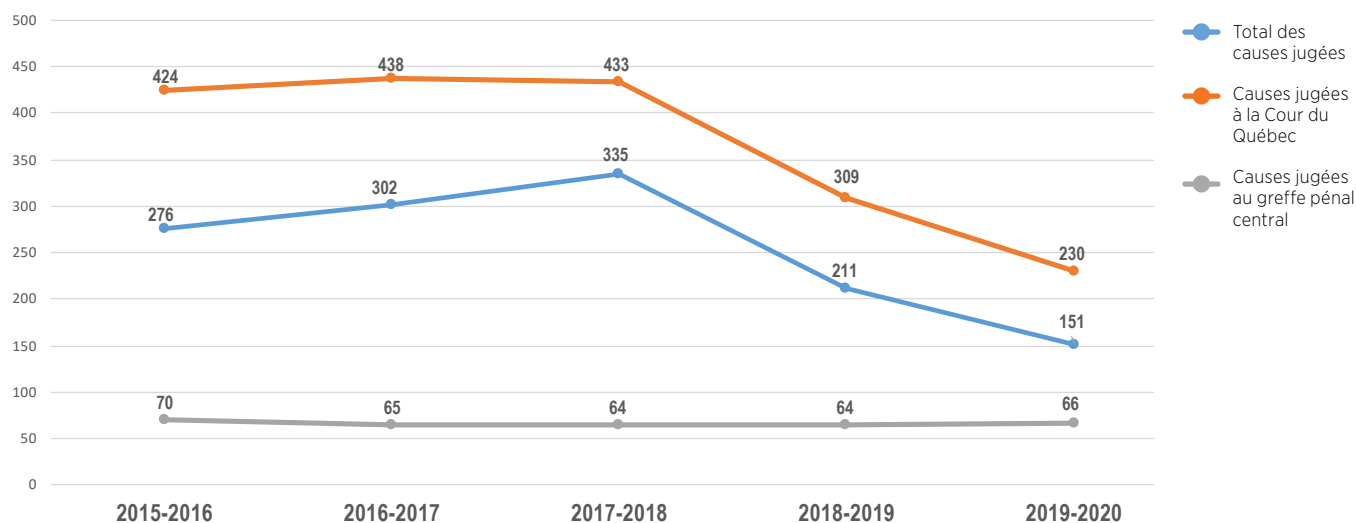
2 Cet indicateur comprend toutes les causes judiciaires en matière pénale pour lesquelles un jugement a été rendu à la Cour du Québec. Il inclut également les jugements par défaut rendus par un ou une juge de paix fonctionnaire au greffe pénal central ainsi que les jugements par défaut rendus au palais de justice par un ou une juge de la Cour du Québec.

Figure 4 : Répartition du nombre de causes fermées en matière pénale à la Cour du Québec et au greffe pénal central, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020



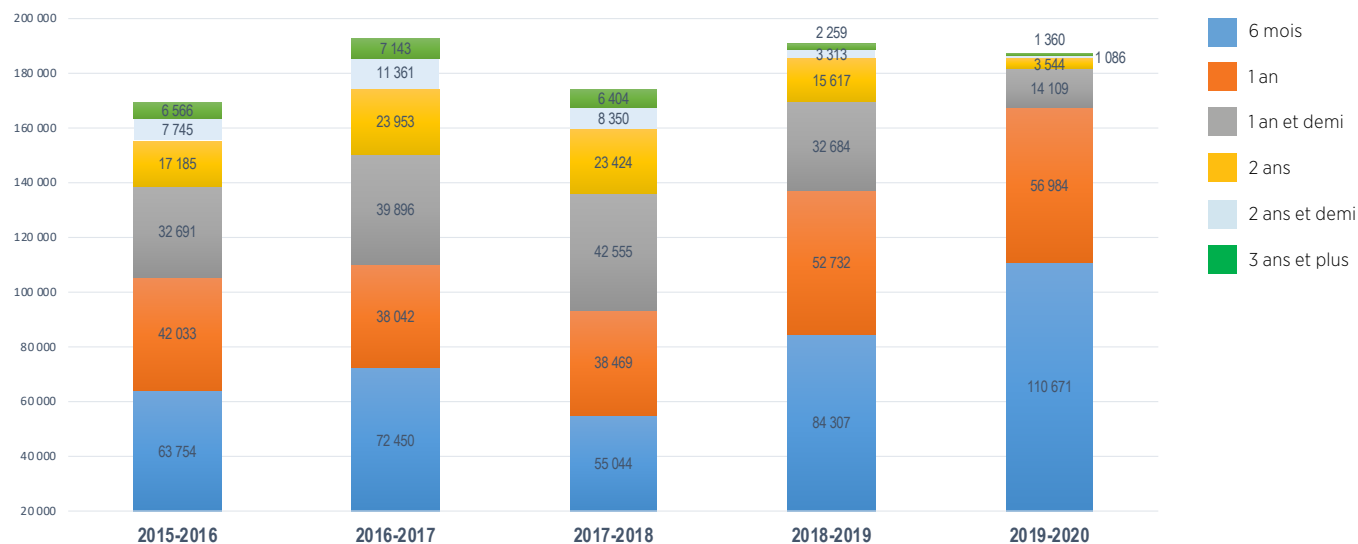
Environ 190 000 causes ont été fermées annuellement en matière pénale au cours des deux derniers exercices financiers, soit une augmentation de 9,6 % en 2018-2019 et de 7,8 % en 2019-2020 par rapport à 2017-2018. Cette augmentation représente respectivement environ 16 000 causes en 2018-2019 et 13 000 causes en 2019-2020.

Figure 5 : Délais médians de fermeture des causes pénales, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020



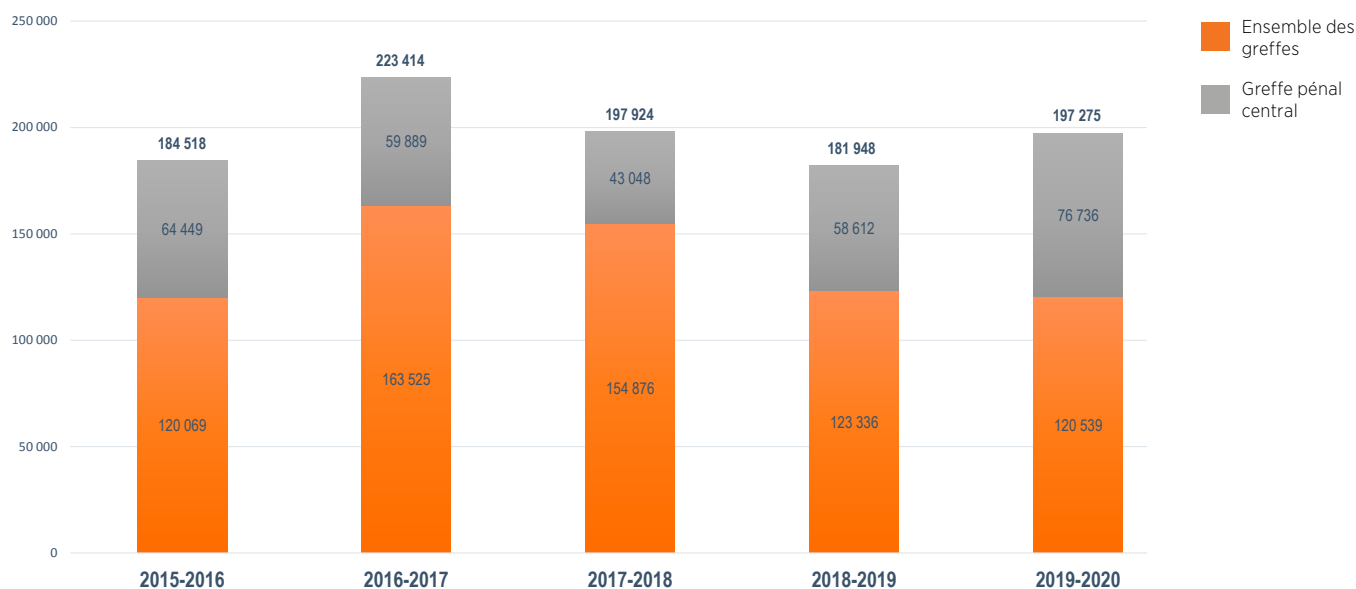
Le délai médian de fermeture des causes s'est nettement amélioré au cours des deux dernières années. Il a atteint 151 jours en 2019-2020, soit une durée d'environ cinq mois. Cette durée est la plus courte enregistrée au cours des cinq dernières années. Comparativement aux résultats de 2017-2018, il s'agit d'une diminution du délai de 184 jours, soit une baisse de 54,9 %. Cette diminution s'explique principalement par la baisse du nombre de constats signifiés qui ont été transférés à la Cour du Québec pour jugement au cours des trois derniers exercices. La diminution s'explique également par la hausse de la proportion des jugements rendus par un ou une juge de paix fonctionnaire au greffe pénal central au cours des dernières années. Cette proportion est passée de 25 % en 2017-2018 à 41,1 % en 2019-2020, sans pour autant entraîner une augmentation du délai de traitement des causes. En effet, les délais sont demeurés stables, se situant aux alentours de 65 jours.

Figure 6 : Répartition du nombre de jugements rendus selon leur âge, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020



En 2019-2020, 89,3 % des causes pénales fermées l'ont été lors de l'année d'ouverture. Comparativement à l'année précédente, cela représente une augmentation de 22,3 %, soit environ 30 615 causes. Un phénomène inverse est observé pour les causes fermées lors de leur deuxième année d'existence. Par rapport au dernier exercice, le ratio est réduit à 9,4 %, ce qui se traduit par une diminution de 63,5 %, soit environ 30 650 causes.

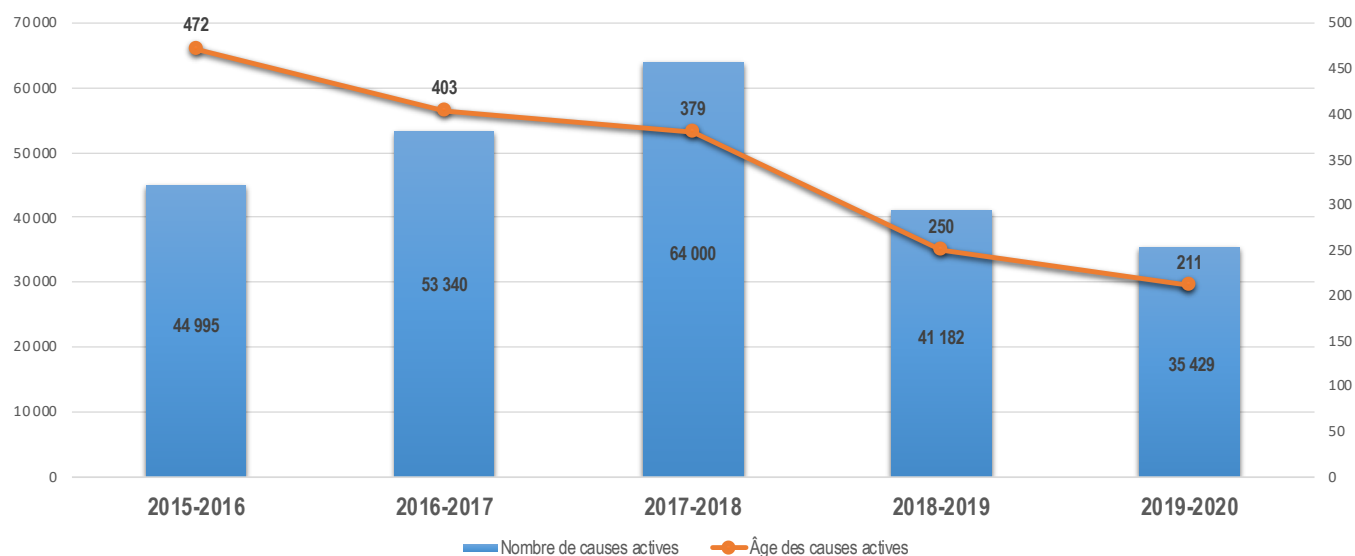
Figure 7 : Répartition du nombre de causes ouvertes en matière pénale, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020



En 2018-2019, le nombre de causes ouvertes pour jugement a atteint son plus bas niveau, soit 8,1 % de moins qu'en 2017-2018 et 18,6 % de moins qu'en 2016-2017. La tendance a été à la hausse au cours de l'année 2019-2020 avec un taux de progression de 8,4 % par rapport à 2018-2019.

Par ailleurs, une proportion d'environ 6 % du total de causes transmises à la Cour du Québec pour jugement s'est réglée avant le passage devant le ou la juge. Il s'agit, entre autres, des dossiers percepteurs, d'outrage au tribunal et uniquement ouverts pour une requête pour disposer des choses saisies.

Figure 8 : Comparaison entre la répartition des causes actives en matière pénale et l'âge médian des causes actives au 31 mars, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020



Depuis les cinq dernières années, l'âge médian des causes actives a enregistré une nette amélioration : il est passé de 403 jours en 2016-2017 à 211 jours en 2019-2020.

En 2018-2019, la fermeture administrative des causes pénales par le DPCP a eu des répercussions importantes sur la volumétrie des causes actives à la fin de l'année financière. Ainsi, au 31 mars 2019, le bassin des causes actives a diminué de plus de 35,7 % par rapport à l'année précédente. Cette baisse s'est poursuivie en 2019-2020 avec un taux de 14 % en comparaison de 2018-2019.

L'activité judiciaire en matière de petites créances

Cette section du rapport présente exclusivement les poursuites intentées à la Division des petites créances de la Cour du Québec.

Les causes entendues aux petites créances sont celles 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'excède pas le seuil de 15 000 \$ déterminé par la loi. Outre les personnes physiques, les groupements suivants sont admissibles à cette division : les personnes morales, les sociétés, les associations et tout autre groupement sans personnalité juridique composé d'au plus 10 employés ou employées au cours des 12 mois qui précèdent la demande.

Ce tribunal comporte certaines particularités. En effet, les procédures y sont plus simples et moins coûteuses, notamment parce que les personnes s'y représentent seules, sauf dans de rares exceptions établies par la loi. La loi autorise aussi le greffier ou la greffière à porter assistance aux parties. Il ou elle peut les accompagner dans leurs démarches, entre autres pour la préparation des actes de procédure et l'exécution des jugements lorsqu'il y a saisie des revenus du débiteur ou de la débitrice. Avant d'être entendues par un ou une juge, les parties peuvent aussi recourir à la médiation. Elles peuvent ainsi tenter de conclure une entente à l'amiable sans frais additionnels.

Les indicateurs en matière de petites créances sont les suivants :

INDICATEUR	DESCRIPTION	FIGURE OU TABLEAU À CONSULTER
Nombre de dossiers ouverts ¹	Évolution du nombre de dossiers ouverts au cours des cinq dernières années	Figure 9 : Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée
Montant de la créance réclamée	Répartition des dossiers ouverts selon les sommes en litige au cours des cinq dernières années	
Qualification des parties impliquées	Variation du nombre de dossiers ouverts selon la qualification des parties impliquées dans le litige	Figure 10 : Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la qualification du défendeur ou de la défenderesse et pour lesquels le demandeur ou la demanderesse est une personne physique, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020 Figure 11 : Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la qualification du défendeur ou de la défenderesse et pour lesquels le demandeur ou la demanderesse est une personne morale, une société ou une association, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020
Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation	Évolution du nombre et du pourcentage de dossiers pour lesquels les justiciables ont réglé leur litige à la suite d'une médiation au cours des cinq dernières années	Figure 12 : Délai médian des dossiers réglés à la suite d'une médiation ou d'un jugement, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020
Nombre de dossiers réglés par une entente de médiation		
Pourcentage de réussite		
Délai médian des dossiers réglés à la suite d'une médiation ou d'une audition devant un juge	Comparaison entre le délai médian des dossiers réglés par une entente à la suite d'une médiation et celui des dossiers réglés par un ou une juge lors d'une audience	

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

Figure 9 : Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée¹

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS SELON LA SOMME RÉCLAMÉE					
SOMME	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020 ²
De 0,01 \$ à 1 000,00 \$	4 093	3 939	3 649	2 991	2 792
De 1 000,01 \$ à 3 000,00 \$	5 838	6 002	6 031	6 083	5 364
De 3 000,01 \$ à 5 000,00 \$	3 037	3 248	3 357	3 377	3 062
De 5 000,01 \$ à 7 000,00 \$	1 991	1 834	1 820	1 901	1 904
De 7 000,01 \$ à 15 000,00 \$	6 901	7 155	7 189	7 207	7 221
Total	21 860	22 178	22 046	21 559	20 343

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

2 Il s'agit de données préliminaires.

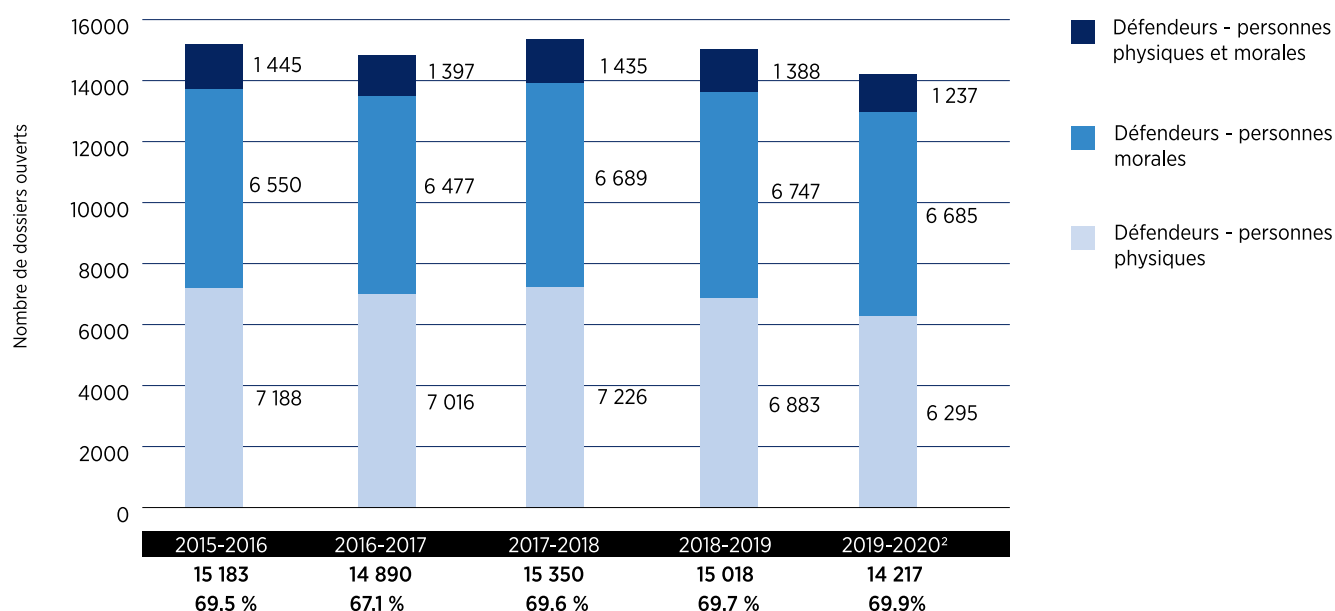
En 2019-2020, le nombre total de dossiers ouverts à la Division des petites créances est de 20 343 dossiers, comparativement à 21 559 en 2018-2019. Il s'agit d'une diminution de 5,6 %.

Le nombre de dossiers ouverts pour des litiges dont la somme réclamée se situe entre 7 000,01 \$ et 15 000 \$ est semblable à celui de l'année 2018-2019.

Ces litiges représentent environ le tiers des dossiers ouverts aux petites créances. Depuis le 1er janvier 2015, date à laquelle la limite d'admissibilité des causes présentées aux petites créances est passée de 7 000 \$ à 15 000 \$, on dénote une légère tendance à la hausse à travers les années.

En contrepartie, le nombre de demandes pour lesquelles la créance est inférieure à 7 000 \$ a connu une baisse de plus de 1 230 dossiers, soit 8,6 % en 2019-2020 comparativement à l'année précédente.

Figure 10 : Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la qualification du défendeur ou de la défenderesse et pour lesquels le demandeur ou la demanderesse est une personne physique, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020¹

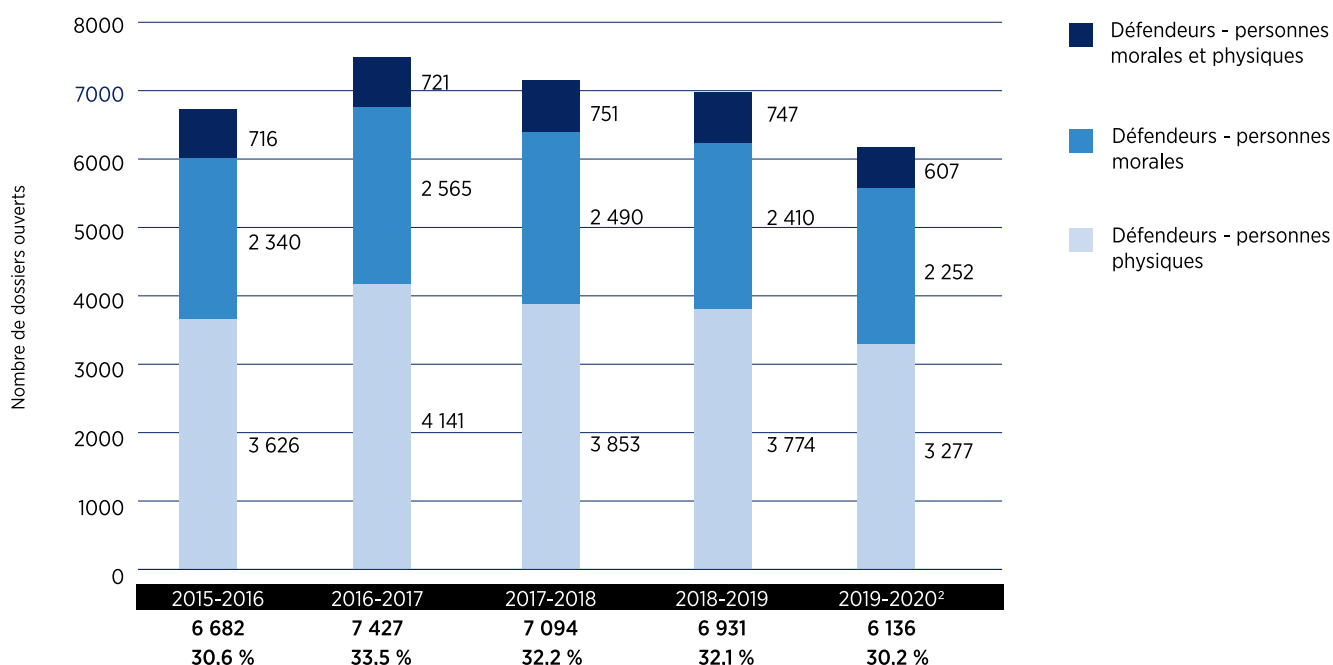


1 Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers ouverts.

2 Il s'agit de données préliminaires.

Le nombre de demandes déposées par des personnes physiques a baissé, passant de 15 018 en 2018-2019 à 14 217 en 2019-2020. Globalement, la proportion des personnes physiques poursuivies (partie défenderesse) enregistre une diminution de 8,5 %, soit 588 personnes par rapport à l'exercice précédent.

Figure 11 : Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la qualification du défendeur ou de la défenderesse et pour lesquels le demandeur ou la demanderesse est une personne morale, une société ou une association, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020¹

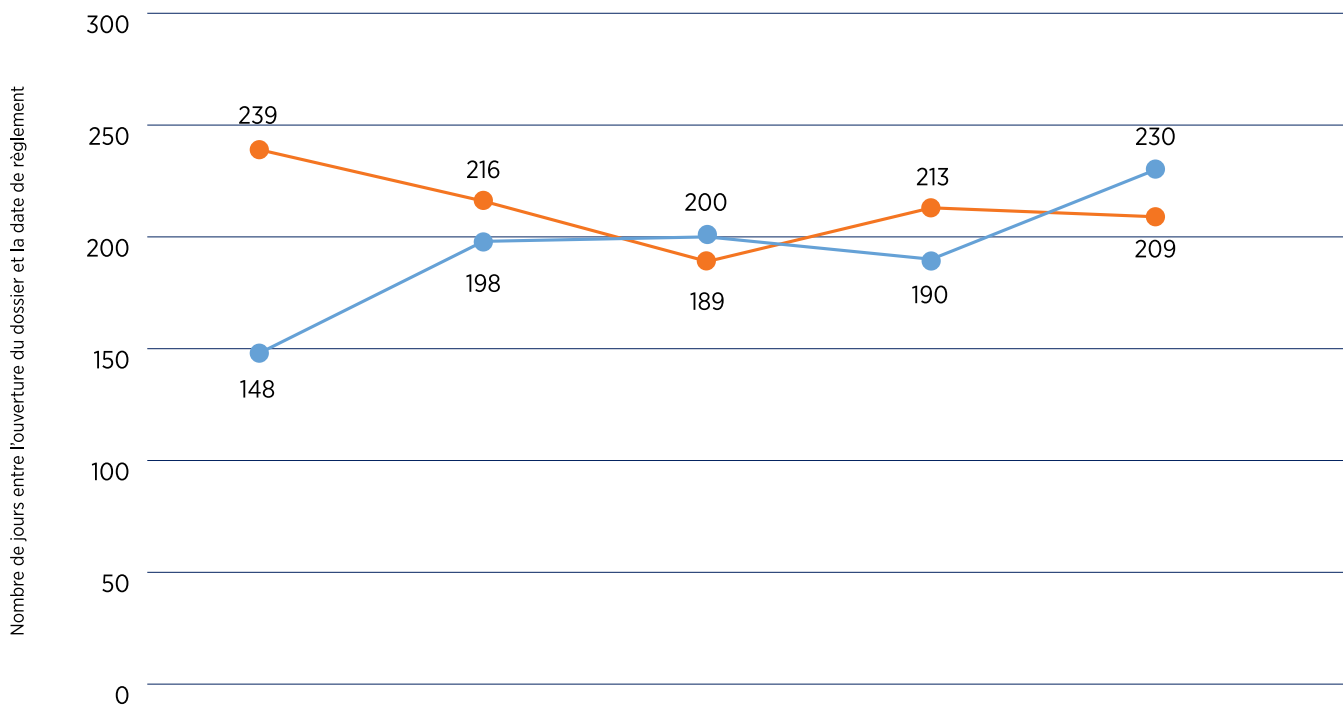


¹ Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers ouverts.

² Il s'agit de données préliminaires.

Le nombre de demandes déposées à la Division des petites créances par des personnes morales, des sociétés ou des associations a connu une baisse de près de 800 dossiers au cours du dernier exercice financier, soit 11,5 %. De plus, 36,7 %, soit 2 252 personnes poursuivies étaient des personnes morales et 9,9 %, soit 607 personnes, étaient des défendeurs ou défenderesses mixtes.

Figure 12 : Délai médian des dossiers réglés à la suite d'une médiation ou d'un jugement, 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020¹



ANNÉE FINANCIÈRE DE RÈGLEMENT	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020 ²
Nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une médiation	1 456	2 173	2 288	2 377	2 743
Nombre de dossiers réglés par une entente de médiation	807	1 253	1 378	1 405	1 587
Pourcentage de réussite	55,4 %	57,7 %	60,2 %	59,1 %	57,9 %
● Délai médian (en jours) de dossiers réglés à la suite d'une médiation	148	198	200	190	230
● Délai médian (en jours) de dossiers réglés à la suite d'un jugement	239	216	189	213	209

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

² Il s'agit de données préliminaires.

Au cours de la dernière année, le Ministère a enregistré une hausse de 13 % du nombre de dossiers réglés à la suite d'une médiation, par rapport à l'ensemble des médiations, ce qui représente 182 dossiers de plus en comparaison de celui de 2018-2019. Cette augmentation s'inscrit dans une tendance générale à la hausse observée depuis l'année 2015-2016. Le pourcentage de réussite des dossiers réglés à la suite d'une médiation est de 57,9 % en 2019-2020, comparativement à 59,1 % lors de l'exercice précédent. Le délai de traitement médian a augmenté de 40 jours pour les dossiers réglés lors de processus de médiation, par rapport à celui mesuré l'année précédente. En 2019-2020, le délai de règlement médian pour les dossiers conclus par un jugement a diminué de quatre jours comparativement à 2018-2019.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Pour mener à bien sa mission et offrir des services de qualité, le Ministère s'appuie particulièrement sur ses ressources humaines.

Au 31 mars 2020, il disposait d'un effectif total de 3 878 personnes, dont 2 492 personnes formaient l'effectif régulier et 1 386 l'effectif occasionnel.

Réparti sur l'ensemble du territoire québécois, l'effectif du Ministère est toutefois surtout présent dans les régions administratives de la Capitale-Nationale et de la grande région de Montréal. Un peu moins de 35 % de tous les employés et employées du Ministère travaillent dans les autres régions administratives du Québec.

Effectif au 31 mars, y compris le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et étudiantes et des stagiaires

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2019-2020	2018-2019	ÉCART
Bureau de la sous-ministre	25	25	0
Direction de la planification stratégique et de la gestion de l'information	12	12	0
Direction de la gestion de risques, de la qualité et de l'innovation	17	0	17
Bureau de la juge en chef de la Cour du Québec	39	38	1
Bureau des relations avec les partenaires de transformation de la justice	0	5	(5)
Conseil de la justice administrative	5	4	1
Conseil de la magistrature	6	4	2
Direction de l'audit interne et des enquêtes	7	11	(4)
Direction des ressources humaines	84	87	(3)
Direction de la gestion budgétaire, financière et des contrats	31	30	1
Direction générale des programmes de transformation organisationnelle de la justice	18	9	9
Direction générale des affaires juridiques, législatives et de l'accès à la justice	602	584	18
Direction générale des services de justice et des registres	2 696	2 617	79
Direction générale des technologies de l'information	336	421	(85)
Total	3 878	3 847	31

Ainsi, l'effectif du Ministère se répartit de la façon suivante :

- environ 63,5 % de l'effectif assure l'administration et le soutien nécessaire au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires;
- plus de 15,5 % de l'effectif réalise les mandats qui sont confiés au Ministère par le gouvernement, notamment les mandats de juriconsulte du gouvernement, de procureur général en matière civile et de notaire général;
- plus de 9 % de l'effectif contribue au développement et à l'utilisation des technologies de l'information;
- plus de 6 % de l'effectif assure le traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites;
- près de 6 % de l'effectif réalise les mandats du Bureau de la sous-ministre et des autres unités relevant de la sous-ministre. Le pourcentage inclut également l'effectif qui coordonne et soutient l'action du Ministère dans l'allocation, l'utilisation ainsi que le développement des ressources humaines et financières.

De plus, le Ministère assure la gouvernance de l'ensemble des programmes de transformation de la justice. Pour mener à bien sa mission, il fait appel à l'expertise spécialisée de l'ensemble de ses directions. En effet, aux 67,5 équivalents temps complet (ETC) utilisés pour le projet de transformation de la justice s'ajoutent 24,7 ETC utilisés en ressources externes. Cette année, le Bureau des relations avec les partenaires de transformation de la justice a été aboli. Les cinq membres de l'effectif qui y étaient affectés ont été rapatriés dans d'autres directions.

Formation et perfectionnement du personnel

Depuis 2018-2019, les formations offertes au personnel du Ministère visent principalement les employés et employées touchés par le PMSJ. Les travaux liés à la transformation de la justice et à la modernisation des infrastructures technologiques du Ministère entraînent des changements organisationnels importants nécessitant des formations adaptées pour certaines et certains membres du personnel. Ainsi, au cours de la dernière année, le Ministère a développé une expertise interne en matière d'élaboration et de diffusion de formations adaptées aux besoins organisationnels.

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

CHAMP D'ACTIVITÉ	2019-2020	2018-2019
Favoriser le perfectionnement des compétences	81,6 %	79,6 %
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	7,6 %	7,8 %
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	3,7 %	5,1 %
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	5,0 %	6,5 %
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	2,2 %	1,0 %

Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2019-2020	2018-2019
Proportion de la masse salariale (%)	1,0	1,2
Nombre moyen de jours de formation par personne	2,3	2,9
Somme allouée par personne	594	677

En 2019-2020, le Ministère a investi la cible de 1 % fixée par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. L'investissement réalisé représente environ 2,3 M\$, incluant les salaires des employés et employées en formation.

Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2019-2020	2018-2019
Cadre	387	416
Professionnel	2 345	2 157
Fonctionnaire	6 147	8 614

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

INDICATEUR	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux de départ volontaire (%)	12,9	12,8	9,8

Pour l'exercice financier 2019-2020, le Ministère a enregistré un taux de départ volontaire de 12,9 % pour son personnel régulier, ce qui est semblable au taux du précédent exercice.

Taux d'employées et employés ayant reçu des attentes et taux d'employées et employés dont la performance a été évaluée

INDICATEUR	2019-2020
Taux d'employés ayant reçu des attentes (%)	66,1
Taux d'employés dont la performance a été évaluée (%)	52,5

Plus de 66 % des membres du personnel ont reçu des attentes alors que plus de la moitié ont été évalués au cours de l'exercice financier 2019-2020.

3.2 Utilisation des ressources budgétaires et financières

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

Revenus du Ministère

En 2019-2020, le Ministère a comptabilisé 232,4 M\$ au Fonds consolidé du revenu du Québec, soit une diminution de 11,6 M\$ comparativement à l'exercice financier précédent. Les revenus provenant de la catégorie Amendes et confiscations ont connu une baisse au cours de la période. Cette diminution s'explique principalement par une baisse des jugements pour les infractions à diverses lois, ce qui a eu également un effet sur les revenus des actes juridiques. Dans la catégorie Transfert du gouvernement du Canada, les revenus du Ministère ont augmenté de plus 3,0 M\$, notamment en raison de la hausse de la contribution pour l'aide juridique aux personnes immigrantes et réfugiées.

CATÉGORIE DE REVENUS	REVENUS 2019-2020 ²	REVENUS 2018-2019 ¹	ÉCART	VARIATION
Amendes et confiscations				
Infractions au Code de la sécurité routière	54 579	51 446	3 133	6,1 %
Infractions au Code criminel	12 281	11 972	309	2,6 %
Infractions à diverses lois	28 262	42 830	(14 568)	-34 %
Contribution de 10 \$ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels	(10)	28	(38)	-135,7 %
Contributions pénales	24 354	22 548	1 806	8 %
Sous-total (k\$)	119 466	128 824	(9 358)	-7,3 %
Vente de biens et de services				
Actes judiciaires	40 595	41 817	(1 222)	-2,9 %
Actes juridiques	34 684	38 080	(3 396)	-8,9 %
Autres	357	573	(216)	-37,7 %
Sous-total (k\$)	75 636	80 470	(4 834)	-6 %
Autres revenus				
Surplus des fonds spéciaux et organismes	447	460	(13)	-2,8 %
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	1 227	1 645	(418)	-25,4 %
Autres	0	1	(1)	-100 %
Sous-total (k\$)	1 674	2 106	(432)	-20,5 %
Transfert du gouvernement du Canada	35 611	32 572	3 039	9,3 %
Total (k\$)	232 387	243 972	(11 585)	-4,7 %

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

² Données préliminaires.

Dépenses par secteur d'activité

Les mandats réalisés par le Ministère contribuent à soutenir le ministre de la Justice dans l'exécution de ses responsabilités, principalement dans les domaines de la justice criminelle, pénale et civile (y compris la justice familiale) et de l'accès à la justice. Le Ministère l'appuie également dans ses fonctions de premier conseiller juridique de l'État, tant dans les activités courantes du gouvernement que dans l'élaboration de nouvelles politiques et nouveaux programmes ou services pour la population.

Le Ministère a aussi pour mandat de soutenir l'activité judiciaire, notamment par l'administration des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux administratifs. De plus, il fournit des services juridiques aux autres ministères au sein même de leur structure, il représente le Procureur général du Québec dans les contentieux des affaires civiles et il rédige des textes législatifs. Les sommes qu'il affecte à ces activités sont réparties en différents programmes.

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

PROGRAMME	NATURE DES DÉPENSES
Administration de la justice	<ul style="list-style-type: none"> dépenses liées au soutien opérationnel (personnel des greffes) et administratif nécessaire au fonctionnement des cours de justice et à la publicité des droits dépenses relatives au soutien d'ordre juridique, législatif et réglementaire des activités gouvernementales
Activité judiciaire	<ul style="list-style-type: none"> dépenses des tribunaux dans l'exercice du pouvoir judiciaire et de leurs fonctions juridictionnelles, qui consistent à rendre jugement ou à favoriser le règlement de litiges par la conciliation et la gestion judiciaire dépenses portant sur les activités liées aux règles déontologiques applicables à la magistrature dépenses liées au perfectionnement des juges dépenses liées au soutien administratif (adjointes et adjoints à la magistrature et recherchistes) dépenses du Comité de la rémunération des juges de la Cour du Québec, des juges des cours municipales et des juges de paix magistrats
Justice administrative	<ul style="list-style-type: none"> financement accordé au Tribunal administratif du Québec (TAQ) dépenses du Conseil de la justice administrative (CJA)
Indemnisation et reconnaissance	<ul style="list-style-type: none"> compensation financière attribuée aux personnes qui ont été blessées alors qu'elles accomplissaient un acte de civisme compensation financière accordée aux victimes d'actes criminels financement de la cérémonie officielle qui est tenue à l'Assemblée nationale du Québec pour rendre hommage aux personnes ayant accompli un acte de civisme
Autres organismes relevant du ministre	<ul style="list-style-type: none"> financement accordé à la Commission des services juridiques (CSJ), laquelle vise à offrir des services d'aide juridique aux personnes financièrement défavorisées ainsi qu'aux enfants et aux familles aux prises avec certains problèmes sociaux et ayant un rapport avec la justice

Au cours du dernier exercice financier, les dépenses réelles du Ministère ont augmenté. Elles sont passées d'environ 820 M\$ en 2018-2019 à près de 882 M\$, ce qui représente une hausse de plus de 7 % en 2019-2020. Voici une répartition détaillée des dépenses du Ministère par programme.

Dépenses et évolution par secteur d'activité

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BUDGET DE DÉPENSES 2019-2020	DÉPENSES PRÉVUES AU 31 MARS 2020 ¹	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 ²	ÉCART	VARIATION
Administration de la justice ³	399 171	397 257	354 167	43 090	12,2 %
Activité judiciaire ⁴	130 898	129 998	129 074	924	0,7 %
Justice administrative	16 391	16 391	15 132	1 259	8,3 %
Indemnisation et reconnaissance	160 450	160 450	141 852	18 598	13,1 %
Autres organismes	177 792	177 792	180 087	(2 295)	-1,3 %
Total (k\$)	884 702	881 888	820 312	61 756	7,5 %
Budget d'investissement	Investissement réel 2019-2020		Investissement réel 2018-2019	Écart	Variation
Investissement ⁵ (k\$)	23 560		16 116	7 444	46,2 %

1 Données préliminaires.

2 Données provenant des comptes publics 2018-2019. La présentation des données par programme a été modifiée selon la structure 2019-2020.

3 Un budget de 20 M\$ a été alloué à ce programme pour la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale (Jordan). Une dépense de 17,5 M\$ y est redevable en 2019-2020, comparativement à 17,3 M\$ en 2018-2019, ce qui représente une augmentation des dépenses de 0,2 M\$. Un budget de 35,2 M\$ a également été alloué à ce programme pour la mise en œuvre du PMSJ. Une dépense de 27,3 M\$ y est redevable en 2019-2020, comparativement à 10 M\$ en 2018-2019, ce qui représente une augmentation des dépenses de 17,3 M\$. De plus, une somme de 3,1 M\$ provenant des crédits du Ministère a été affectée au Fonds des registres en 2019-2020 pour financer une partie du projet de transformation de la justice.

4 Un budget de 6,5 M\$ a été alloué à ce programme pour la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale. Une dépense de 6 M\$ y est redevable en 2019-2020, comparativement à 5,8 M\$ en 2018-2019. Un budget de 1,4 M\$ a également été alloué à ce programme pour la mise en œuvre du PMSJ. Une dépense de 0,7 M\$ y est redevable en 2019-2020, comparativement à 0,4 M\$ en 2018-2019.

5 Immobilisations, prêts, placements et avances.

Administration de la justice

En 2019-2020, le Ministère a augmenté ses dépenses réelles de près de 43,1 M\$ dans le programme Administration de la justice, ce qui représente une hausse d'un peu plus de 12 %. Cette augmentation s'explique principalement par la poursuite du PMSJ, mais également par l'affectation de crédits au FAJ pour le programme de médiation et médiation en matière de petites créances et en matière familiale pour les couples sans enfant à charge. Cette hausse des dépenses est aussi liée au financement du projet pilote de services juridiques d'accompagnement des victimes de violences sexuelles et de violence conjugale ainsi qu'aux dépenses du Programme de travaux compensatoires dont la responsabilité a été transférée du ministère de la Sécurité publique au ministère de la Justice en avril 2019. L'application des conventions collectives des employées et employés de l'État ainsi que les contributions d'employeur pour tout le personnel du Ministère concourent également à expliquer cette croissance.

Activité judiciaire

Au cours de la dernière année, les dépenses réelles ont augmenté de plus de 0,9 M\$ dans le programme Activité judiciaire, soit d'environ 0,7 %, notamment en raison de l'application des conventions collectives des employées et employés de l'État.

Justice administrative

Pour le programme Justice administrative, les dépenses ont augmenté d'un peu plus de 1 M\$, ce qui représente une hausse de 8,3 %. Celle-ci est attribuable essentiellement à la contribution additionnelle au Fonds du Tribunal administratif du Québec.

Indemnisation et reconnaissance

Les dépenses ont augmenté d'environ 18,6 M\$ pour le programme Indemnisation et reconnaissance, soit plus de 13 %. Cette variation s'explique essentiellement par la hausse de la valeur totale des indemnités versées aux victimes d'actes criminels.

Autres organismes relevant du ministre

Cependant, pour le programme Autres organismes relevant du ministre, on constate une baisse des dépenses de 1,3 % au cours du dernier exercice, soit près de 2,3 M\$. Cette baisse est imputable à la diminution de la subvention à la Commission des services juridiques.

Investissements

Parallèlement, le Ministère a investi environ 7,4 M\$ de plus dans ses activités qu'au cours du précédent exercice financier ce qui représente une hausse de plus de 46 %. Cette augmentation est principalement liée aux investissements en immobilisations dans le cadre du PMSJ.

Les fonds spéciaux

Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels

Le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) favorise la recherche en matière d'aide aux victimes, la réalisation et la diffusion de programmes d'information, de sensibilisation et de formation. Il peut également octroyer une aide financière à une personne ou à un organisme pour qu'ils offrent des services d'aide aux personnes qui ont été victimes d'un acte criminel. Par exemple, il subventionne les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) et finance les coûts des activités du Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels (BAVAC). Les revenus du FAVAC proviennent essentiellement des suramendes compensatoires perçues en vertu du Code criminel, de la contribution pénale et du partage des sommes d'argent récupérées dans le contexte de la lutte contre les produits de la criminalité.

Évolution des revenus et des dépenses du FAVAC

	2019-2020 ¹	2018-2019 ²	ÉCART	VARIATION
Revenus (k\$)	22 868	31 149	(8 281)	-26,6 %
Dépenses (k\$)	34 349	29 161	5 188	17,8 %
Surplus/Déficit (k\$)	(11 481)	1 988	(13 469)	-677,5 %
Redressement de la dette nette	30 920	0	30 920	s. o.
Surplus accumulé (k\$)	71 056	51 616	19 440	37,7 %

1 Données préliminaires.

2 Données provenant des comptes publics 2018-2019

En 2019-2020, le FAVAC a enregistré une baisse des sommes provenant de la suramende compensatoire perçue en vertu de l'article 737 du Code criminel. Ainsi, au cours du dernier exercice, les revenus du FAVAC ont diminué de 26,6 %. Dans un jugement du 14 décembre 2018, la Cour suprême du Canada déclarait que la suramende compensatoire obligatoire indiquée à l'article 737 du Code criminel violait l'article 12 de la Charte canadienne des droits et libertés. Par conséquent, la Cour déclarait l'article 737 du Code criminel invalide avec un effet immédiat, faisant en sorte qu'aucune suramende compensatoire ne pouvait être imposée à une personne contrevenante en vertu de cette disposition. Par contre, le 21 juin 2019, le projet de loi C-75 est venu modifier le Code criminel pour rétablir le pouvoir discrétionnaire du tribunal en ce qui a trait à l'imposition de suramendes compensatoires.

Pour leur part, les dépenses ont augmenté de près de 5,2 M\$, soit de 17,8 %. Cette hausse des dépenses est attribuable à la création de la provision de créances douteuses et au versement de subventions dans le cadre du Programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels. Au cours du dernier exercice financier le Ministère a ajusté sa méthode de calcul et révisé les précédents montants publiés. Ainsi, en 2019-2020, le Ministère a accordé plus de 1,6 M\$ pour le financement de projets spécifiques, comparativement à près de 1,2 M\$ en 2018-2019.

Fonds des registres

Le Fonds des registres (FDR) sert à la gestion et au financement de biens et services liés aux différents registres sous la responsabilité du ministre de la Justice ou de l'officier de la publicité des droits personnels et réels mobiliers.

Plus précisément, le FDR finance la gestion des registres des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), des lobbyistes, des commissaires à l'assermentation, des lettres patentes foncières, des ventes ainsi que la gestion du service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale. Ses revenus proviennent des frais d'utilisation de ces registres et services.

Évolution des revenus et des dépenses du FDR

	2019-2020 ¹	2018-2019 ²	ÉCART	VARIATION
Revenus (k\$)	44 811	44 024	787	1,8 %
Dépenses (k\$)	44 478	41 502	2 976	7,2 %
Surplus/Déficit (k\$)	333	2 522	(2 189)	-86,8 %
Surplus accumulé (k\$)	123 882	123 549	333	0,3 %

1 Données préliminaires.

2 Données provenant des comptes publics 2018-2019.

En 2019-2020, les revenus du FDR ont augmenté de près de 0,8 M\$. Cette hausse s'explique par l'augmentation des revenus au RDPRM qui a généré près de 0,8 M\$ de revenus supplémentaires comparativement à 2018-2019.

Au cours du dernier exercice financier, les dépenses ont augmenté de plus de 2,9 M\$ par rapport à l'année précédente. Cette situation s'explique principalement par la majoration de plus de 2,1 M\$ de sa contribution au financement des registres du Ministère, par une contribution additionnelle de près de 3,6 M\$ pour les travaux du PMSJ et par une diminution des dépenses de plus de 2,7 M\$ pour les différents registres.

Fonds Accès Justice

Le Fonds Accès Justice (FAJ) vise à soutenir des actions dont l'objectif est d'améliorer la connaissance et la compréhension que la population a du droit et du système de justice québécois. Ainsi, il finance des activités ou des projets destinés aux citoyennes et citoyens, réalisés par le Ministère ou ses partenaires, et axés sur l'accessibilité à la justice.

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

De plus, le FAJ subventionne notamment les centres de justice de proximité (CJP) et Éducaloi. En outre, grâce au Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice, il soutient annuellement la mise en œuvre de plusieurs projets du milieu communautaire ainsi que des mesures visant la promotion et le développement de modes de prévention et de règlement des différends. Ses revenus proviennent majoritairement de la perception des contributions pénales et de la réception d'un transfert du gouvernement fédéral découlant d'une entente sur les mesures québécoises de justice familiale.

Évolution des revenus et des dépenses du FAJ

	2019-2020 ¹	2018-2019 ²	ÉCART	VARIATION
Revenus (k\$)	19 042	16 749	2 293	13,7 %
Dépenses (k\$)	17 719	16 717	1 002	6,0 %
Surplus/Déficit (k\$)	1 323	32	1 291	4 034,4 %
Surplus accumulé (k\$)	11 627	10 304	1 323	12,8 %

1 Données préliminaires.

2 Données provenant des comptes publics 2018-2019.

En 2019-2020, les revenus du FAJ ont augmenté de 13,7 % par rapport à l'année 2018-2019. Cette hausse s'explique par l'augmentation du nombre de constats signifiés pour les infractions détectées par radars photo au cours du dernier exercice, ce qui a entraîné une augmentation des sommes affectées au FAJ en application du Code de procédure pénale. De plus, ses dépenses ont augmenté de 6 % comparativement à l'exercice 2018-2019. Cette hausse des dépenses est notamment attribuable aux dépenses plus élevées des CJP, des honoraires des interprètes, du [Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice](#) et de la provision des créances douteuses.

Fonds relatif aux contrats publics

Le Fonds relatif aux contrats publics (FRCP) vise à récupérer les sommes payées injustement par les organismes publics à la suite de manœuvres frauduleuses ou dolosives dans le cadre de l'adjudication, de l'attribution ou de la gestion de contrats publics.

Évolution des revenus et des dépenses du FRCP

	2019-2020 ¹	2018-2019 ²	ÉCART	VARIATION
Revenus (k\$)	216	933	(717)	-76,8 %
Dépenses (k\$)	5	7	(2)	-28,6 %
Surplus/Déficit (k\$)	211	926	(715)	-77,2 %
Surplus accumulé (k\$)	8 636	8 425	211	2,5 %

1 Données préliminaires.

2 Données provenant des comptes publics 2018-2019.

Ce programme est entré en vigueur le 2 novembre 2015, en vue de favoriser le remboursement des sommes payées injustement, et il a pris fin le 15 décembre 2017.

En 2019-2020, le FRCP a enregistré une diminution de ses revenus de plus de 0,7 M\$, soit environ 77 %. Cette diminution des revenus s'explique par la fin du Programme de remboursement volontaire. Les revenus du Fonds de 0,2 M\$ sont constitués de revenus d'intérêts. Depuis la fin du programme, les dépenses sont stables.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

À l'automne 2019, lors du dépôt de son nouveau plan stratégique, le Ministère a pris un engagement dans le but de rendre la justice plus innovante et plus efficiente au bénéfice des citoyennes et citoyens. Au cours de la dernière année, il a consacré des efforts importants à la mise en œuvre des objectifs découlant de cette orientation stratégique.

Plus précisément, dans le cadre des travaux de la transformation de la justice, le Ministère a déployé un premier service de dépôt de procédures en ligne, soit le greffe numérique de la Cour d'appel. Il est désormais possible pour les citoyennes et citoyens et les avocates et avocats d'éviter certains déplacements au palais de justice en déposant une déclaration d'appel via un portail Web. De plus, les services du greffe numérique permettent d'effectuer le paiement en ligne des frais administratifs exigés pour le dépôt et le traitement de la procédure.

Également, le Ministère a poursuivi la modernisation de ses infrastructures technologiques et outre ses activités réalisées en continuité, il a finalisé trois projets de modernisation au cours de la période. Ces projets ont contribué à diminuer la désuétude des équipements informatiques du Ministère et à assurer une meilleure stabilité des infrastructures, particulièrement en ce qui a trait au renforcement des liens de télécommunication.

En parallèle, le Ministère a consenti des investissements en ressources informationnelles (RI) en 2019-2020 pour finaliser des projets en soutien à l'organisation, notamment par :

- la mise en place d'un outil moderne de gestion des plaintes pour le Conseil de la justice administrative;
- le déploiement du système d'enregistrement numérique (SEN) sur les postes de travail des membres de la magistrature;
- l'actualisation des modes de transmission d'informations portant sur l'activité judiciaire pour respecter les exigences de structuration des données imposée par Statistique Canada.

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

TYPE D'INTERVENTION	INVESTISSEMENTS	DÉPENSES
Activités en RI	4 460	60 671
Projets en RI (qualifiés et non qualifiés)	19 650	12 279
Total (k\$)	24 110	72 950

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion et contrôle des effectifs

Le Ministère a l'obligation de respecter la limite de l'effectif que lui attribue le Conseil du trésor en vertu de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes, des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (LGCE). Le tableau suivant présente la répartition des effectifs, en heures rémunérées, au sein du Ministère.

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES ^{1, 2, 3}	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS
Personnel d'encadrement	290 357,61	910,45 ⁴	291 268,06	159,49
Personnel professionnel	1 998 098,68	28 854,47	2 026 953,15	1 109,87
Personnel de bureau, technicien et assimilé	4 433 876,71	49 400,38	4 483 277,09	2 454,84
Personnel ouvrier, d'entretien et de service	26 350,18	5,75	26 355,93	14,43
Total 2019-2020	6 748 683,18	79 171,05	6 827 854,23	3 738,63
Total 2018-2019	6 516 928,21	62 519,53	6 579 447,74	3 602,61

1 L'effectif comprend : le Bureau de la juge en chef de la Cour du Québec, le Bureau de lutte contre l'homophobie et la transphobie, la Direction du Bureau de la sous-ministre et de la performance organisationnelle, le Conseil de la justice administrative, le Conseil de la magistrature, la Direction de la gestion budgétaire, financière et des contrats, la Direction des ressources humaines, la Direction de l'audit interne et des enquêtes, la Direction de la planification stratégique et de la gestion de l'information, le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge, l'Unité des relations canadiennes, la Direction générale des affaires juridiques et de l'accès à la justice, la Direction générale des technologies de l'information, la Direction générale des services de justice et des registres et la Direction générale des programmes de transformation organisationnelle de la justice.

2 La donnée représente le cumul des heures travaillées et des heures supplémentaires payées.

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

4 Banque d'heures supplémentaires cumulées par des professionnels et ayant dû être payés à la suite de nominations à des postes d'encadrement.

Pour l'exercice financier 2019-2020, le Conseil du trésor avait fixé la cible de consommation à 6 963 558 heures rémunérées. Le Ministère a respecté cette cible avec une consommation de 6 827 854,23 heures rémunérées.

L'écart entre la cible et la consommation des heures rémunérées est notamment dû à des postes vacants liés au traitement des dossiers pour les cinémomètres photographiques et dans la mise en œuvre du PMSJ.

Le nombre de contrats de service est passé de 238 à 340 et la somme totale de 52,6 M\$ à 123,5 M\$. Le Ministère a eu recours à davantage de contrats de service en matière de technologies de l'information.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020

	NOMBRE	VALEUR (\$)
Contrats de service avec une personne physique ¹	127	6 990 975,00
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique ²	213	116 534 299,09
Total des contrats de service	340	123 525 274,09

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.

4.2 Développement durable

En 2015-2016, le Conseil des ministres a adopté la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 (SGDD). Pour y donner suite, le Ministère a élaboré le Plan d'action de développement durable 2017-2020 (PADD) qui prend en considération les principes de développement durable.

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

Sommaire des résultats du Plan d'action de développement durable 2017-2020

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

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Appliquer le nouveau cadre normatif relatif à la numérisation	Mise en application du cadre normatif relatif à la numérisation	Au moins trois projets mettant en application le cadre normatif relatif à la numérisation, y compris, notamment, la numérisation de 100 % des demandes de nomination d'un commissaire à l'assermentation antérieures au 1 ^{er} juin 2008	Projet 1 : numérisation complétée Projet 2 : numérisation complétée Projet 3 : numérisation réalisée à 74 %	Non atteinte Débutée
Utiliser de façon accrue la visioconférence dans le cadre de l'activité judiciaire	Nombre de visioconférences générées par les nouvelles initiatives en matière de visioconférence	2019-2020 : 11 000 visioconférences Cible totale pour la période de référence : 27 000 visioconférences	Plus de 13 900 visioconférences ont été effectuées en 2019-2020	Atteinte Avant ou à la date prévue
Favoriser la virtualisation des serveurs	Taux de réduction de la consommation moyenne des serveurs physiques par rapport à l'estimation de mai 2017 de 1 556 kWh	Réduction de 55 % au 31 mars 2020	Action annulée	Non atteinte Non débutée
Accroître la proportion de biens et services écoresponsables acquis	Proportion de biens et de services écoresponsables acquis d'ici 2020	À déterminer à la suite d'un premier portrait pour l'année financière 2016-2017	Une augmentation de 263 % des achats regroupés du CSPQ considérés comme des acquisitions écoresponsables au 31 mars 2020	Non atteinte Débutée
	Proportion d'acheteurs du Ministère ayant les connaissances appropriées pour effectuer des acquisitions écoresponsables	70 % des acheteurs d'ici le 31 mars 2020	Le principal acheteur en produits informatiques est formé	Non atteinte Non débutée

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Prendre en compte les principes de développement durable dans le projet de transformation de la justice et en promouvoir l'application	Nombre d'actions ou de projets prévus dans le cadre du projet de transformation de la justice et prenant en compte les principes de développement durable	Au moins une action ou un projet réalisé	Le programme de transformation tient compte des principes de développement durable, tout comme les projets qui en découlent	Atteinte Avant ou à la date prévue
Améliorer les meilleures pratiques en matière de gestion des projets législatifs afin d'assurer une cohérence avec les obligations de la Loi sur le développement durable	Pourcentage annuel de projets rédigés et de conseils donnés aux ministères clients par les juristes et les légistes ayant reçu la formation	80 % des projets rédigés pour les ministères clients par les juristes et les légistes ayant reçu la formation à compter du 1 ^{er} octobre 2019 Formation continue aux nouveaux légistes et juristes pour assurer le maintien de la cible	Aucun résultat, car la formation est en cours de révision et n'est pas encore diffusée aux juristes	Non atteinte Non débutée
	Dates d'élaboration et de diffusion d'outils de sensibilisation sur le développement durable adaptés à la réalité des juristes	Élaboration de la formation d'ici le 31 mars 2019 Diffusion, aux légistes et aux juristes, de la formation et des outils de sensibilisation d'ici le 30 septembre 2019	Formation en cours de révision	Non atteinte Débutée

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

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Promouvoir la Politique sur l'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends dans les relations que le gouvernement du Québec entretient avec les citoyens et les entreprises	Développer une stratégie de promotion de la Politique sur l'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends au gouvernement du Québec	Stratégie de promotion élaborée d'ici le 31 décembre 2017 Diffusion de la politique d'ici le 31 mars 2018 Détermination des indicateurs de mesure pour l'année 2017-2018	Promotion de la politique sur l'utilisation des PRD pour l'État	Non atteinte Débutée
	Diffuser la politique	Pourcentage de recommandations données aux ministères clients dans les dossiers litigieux s'y prêtant pour les années subséquentes		
	Mesurer les effets (de la politique) au sein de la Direction générale des affaires juridiques et législatives du Ministère			

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



ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Promouvoir l'histoire du Ministère	Nombre de capsules publiées	Au moins 12 capsules publiées	Publication de capsules historiques sur les palais de justice dans les médias sociaux	Atteinte Avant ou à la date prévue

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

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Favoriser la réalisation de solutions porteuses qui améliorent le système de justice en milieu autochtone et qui tiennent compte de ses réalités	Nombre de comités de justice en place et actifs	Au moins trois comités de justice	Cible atteinte en 2018-2019	Atteinte Avant ou à la date prévue
	Nombre de protocoles d'entente signés avec des nations autochtones concernant le programme révisé de mesures de rechange en milieu autochtone	Au moins deux protocoles		

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

ACTION	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	ATTEINTE DE LA CIBLE
Poursuivre les démarches visant à établir des collaborations entre les centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) et les corps de police municipaux	Pourcentage des territoires disposant des services des corps policiers autochtones du Québec couverts par une entente de service d'orientation en milieu policier	Au moins 90 % des territoires	Cible atteinte en 2018-2019	Atteinte Avant ou à la date prévue

4.3 Occupation et vitalité des territoires

En 2018-2019, le gouvernement du Québec a rendu publique la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022.

Au cours du dernier exercice financier, le Ministère a poursuivi ses efforts en matière d'occupation et de vitalité des territoires, notamment en veillant à la réalisation de son plan d'action découlant de la stratégie gouvernementale. Le plan couvre la période 2018-2020 et expose la régionalisation du système judiciaire par l'entremise de 31 actions liées à deux axes d'intervention, soit l'offre de services de proximité et l'adaptation des services aux diverses clientèles régionales. Il s'appuie sur plusieurs mesures et programmes déjà en œuvre au Ministère ainsi que sur la collaboration de partenaires, principalement le DPCP et le réseau des CAVAC.

Voici une synthèse des actions réalisées au cours de l'exercice.

RÉGION ¹	ACTIONS NON AMORCÉES	ACTIONS AMORCÉES	ACTIONS EN COURS	ACTIONS EN SUSPENS	ACTIONS RÉALISÉES	ACTIONS ABANDON- NÉES	NOUVELLES ACTIONS	ACTIONS MODIFIÉES	TOTAL
Abitibi-Témiscamingue	4	1	3	-	2	-	-	-	10
Bas-Saint-Laurent	-	-	1	-	6	-	-	-	7
Capitale-Nationale	-	-	2	-	1	-	-	-	3
Centre-du-Québec	1	1	-	-	3	-	-	-	5
Chaudière-Appalaches	-	-	-	-	1	-	2	-	3
Côte-Nord	-	-	3	-	-	-	-	-	3
Estrie	1	-	1	-	-	-	-	-	2
Gaspésie	-	-	3	-	1	-	-	-	4
Îles-de-la-madeleine	1	-	1	-	-	-	-	-	2
Laurentides	-	1	-	-	1	-	-	-	2
Laval	-	-	1	-	1	-	-	-	2
Mauricie	1	-	-	-	4	-	-	-	5
Montréal	-	1	2	-	1	-	-	-	4
Montréal	-	-	2	-	-	-	1	-	3
Nord-du-Québec-Jamésie	-	-	1	-	1	-	-	-	2
Outaouais	-	1	3	-	1	-	-	-	5
Saguenay-Lac-Saint-Jean	-	1	-	-	-	-	-	-	1

¹ En 2019-2020, aucune action n'a été réalisée pour la région de Lanaudière, car elles avaient toutes été réalisées en 2018-2019.

Par ailleurs, deux programmes d'aide financière viennent appuyer les actions inscrites dans le plan d'action. Ils soutiennent financièrement des activités ou des projets spécifiques en lien avec la justice sur le plan régional, soit le :

- Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice;
- Programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels.

En outre, le Ministère soutient la mise en œuvre de projets communautaires en matière de justice à l'égard des autochtones par l'entremise d'un autre programme d'aide financé en partenariat avec le gouvernement fédéral.

Voici la liste des programmes pour lesquels des subventions ont été octroyées en 2019-2020 :

PROGRAMME	SOMME ACCORDÉE
Pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels	1 521 860 \$
Pour favoriser l'accès à la justice ¹	650 000 \$
Soutien à la mise en œuvre de projets communautaires en matière de justice à l'égard des autochtones	1 346 900 \$
Total	3 518 760 \$

¹ Certains projets subventionnés éprouvent des enjeux de réalisation en raison de la pandémie de COVID-19 et pourraient ne pas être menés à terme.

Actions régionales découlant du plan d'action ministériel pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2020

Voici les actions envisagées par le Ministère pour favoriser l'accès à la justice au sein des régions du Québec.

Abitibi-Témiscamingue

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Témiscamingue	Non amorcée
Implantation du PAJ-SM à Lasarre	Non amorcée
Implantation du PAJ-SM à Amos	Non amorcée
Implantation du PAJ-SM à Rouyn-Noranda	Non amorcée
Poursuite du développement des services d'aide aux victimes d'actes criminels auprès des communautés algonquines de Lac-Simon, Pikogan et Kitcisakik	Amorcée
Implantation du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de Val-d'Or	Réalisée
Implantation du PMRG au palais de justice de Témiscamingue	En cours
Implantation du PMRG au palais de justice de Lasarre	En cours
Implantation du PMRG au palais de justice d'Amos	Réalisée
Implantation du PMRG au palais de justice de Rouyn-Noranda	En cours

Bas-Saint-Laurent

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Agrandissement et rénovation du palais de justice de Rimouski	Réalisée
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Rimouski	En cours
Implantation du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de Rimouski	Réalisée
Implantation du PMRG au palais de justice d'Amqui	Réalisée
Implantation du PMRG au palais de justice de Mont-Joli	Réalisée
Implantation du PMRG au palais de justice de Matane	Réalisée
Implantation du PMRG au palais de justice de Rivière-du-Loup	Réalisée

Capitale-Nationale

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Québec (Cour du Québec)	Réalisée
Implantation du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de La Malbaie	En cours
Implantation du PMRG au palais de justice de Québec	En cours

Centre-du-Québec

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Amélioration des services d'aide aux victimes d'actes criminels auprès des communautés abénaquises d'Odanak et de Wôlinak	Amorcée
Implantation du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de Victoriaville	Réalisée
Implantation du PMRG au palais de justice de Drummondville	Réalisée
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Victoriaville	Non amorcée
Implantation du PAJ-SM à Drummondville	Réalisée

Chaudière-Appalaches

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) dans Chaudière-Appalaches	Réalisée
NOUVELLE ACTION	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du PAJ-SM à la cour municipale de Lévis	Amorcée
Implantation du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) à la cour municipale de Lévis	Amorcée

Côte-Nord

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Mise en place du Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec dans le district judiciaire de Mingan	En cours
Implantation du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de Sept-Îles	En cours
Implantation du PMRG au palais de justice de Baie-Comeau	En cours

Estrie

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Granby	En cours
Implantation du PAJ-SM dans le district judiciaire de Mégantic	Non amorcée

Gaspésie

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à New Carlisle	Réalisée
Implantation du PAJ-SM à Percé	En cours
Implantation du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de New Carlisle	En cours
Implantation du PMRG au palais de justice de Percé	En cours

Îles-de-la-Madeleine

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) aux Îles-de-la-Madeleine	Non amorcée
Implantation du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de Havre-Aubert	En cours

Laurentides

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Amélioration des services d'aide aux victimes d'actes criminels auprès de la communauté mohawk de Kanesatake	Amorcée
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Mont-Laurier	Réalisée

Laval

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de Laval	Réalisée
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Laval	En cours

Mauricie

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Réaménagement du palais de justice de La Tuque	Réalisée
Déploiement du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de La Tuque	Réalisée
Déploiement du PMRG au palais de justice de Shawinigan	Réalisée
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à La Tuque	Non amorcée
Implantation du PAJ-SM à Shawinigan	Réalisée

Montérégie

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Amélioration des services d'aide aux victimes d'actes criminels auprès de la communauté mohawk de Kahnawake	Amorcée
Implantation du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de Valleyfield	En cours
Mise en place du Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec dans le district judiciaire de Beauharnois	En cours
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Valleyfield	Réalisée

Montréal

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) (Trajectoire justice et santé mentale) à Montréal (Cour du Québec)	En cours
Implantation du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de Montréal	En cours
NOUVELLE ACTION	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du PMRG à la cour municipale de Montréal	Amorcée

Nord-du-Québec-Jamésie

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Amélioration des services des CAVAC auprès des communautés inuites	En cours
Mise en place du Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec à Puvirnituq	Réalisée

Outaouais

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuite du développement des services d'aide aux victimes d'actes criminels auprès des communautés algonquines de Kitigan Zibi et Lac-Barrière	En cours
Réaménagement et agrandissement du palais de justice de Gatineau	En cours
Implantation du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de Gatineau	En cours
Mise en place du Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec dans le district judiciaire de Gatineau	Amorcée
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) en Outaouais	Réalisée

Saguenay-Lac-Saint-Jean

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Roberval	Amorcée

4.4 Divulcation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

En vertu de l'article 25 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, entrée en vigueur le 1^{er} mai 2017, le Ministère doit rendre compte des divulgations qu'il a reçues.

En 2019-2020, il n'a toutefois reçu aucune divulgation.

4.5 Accès à l'égalité en emploi

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

Pour atteindre cet objectif, le Ministère s'assure de mettre en application les mesures et actions prévues dans les différents programmes gouvernementaux d'accès à l'égalité, notamment par des communications destinées aux gestionnaires sur l'importance de recourir à une main-d'œuvre diversifiée.

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

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2020

NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER¹

2 492

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

Nombre total de personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2019-2020

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
343	1 433 ¹	79	100

¹ La méthodologie de calcul a été revue au courant de l'année 2019-2020.

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres de groupes cibles en 2019-2020

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES 2019-2020	NOMBRE DE MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES EMBAUCHÉS	NOMBRE D'ANGLOPHONES EMBAUCHÉS	NOMBRE D'AUTOCHTONES EMBAUCHÉS	NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE	TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE PAR STATUT D'EMPLOI
Régulier	343	107	5	4	3	118	34,4 %
Occasionnel	1 433	282	26	14	14	331	23,1 %
Étudiant	79	26	0	0	0	8	10,1 %
Stagiaire	100	8	0	0	0	7	7,0 %

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

STATUT D'EMPLOI	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Régulier (%)	34,4	27,3	26,5
Occasionnel (%)	23,1	23,1	24,7
Étudiant (%)	10,1	11,6	6,0
Stagiaire (%)	7,0	17,9	25,3

Au cours de la dernière année, le Ministère a considérablement augmenté son taux d'embauche des membres de groupes cibles pour les emplois à statut régulier. Ce taux est passé de 27,3 % en 2018-2019 à 34,4 % en 2019-2020. De plus, une hausse importante du nombre d'embauches des membres de groupes cibles est observée pour les emplois à statut occasionnel, bien que le taux d'embauche soit demeuré identique à celui mesuré lors du précédent exercice.

Ainsi, le Ministère se rapproche de l'objectif d'embauche gouvernemental de 25 % pour les membres de groupes cibles; il atteint un taux d'embauche total de 23,7 % pour l'exercice 2019-2020.

Cependant, nous observons une diminution marquée du nombre d'embauches de membres des minorités visibles à titre de stagiaires depuis les deux dernières années. Ce taux est passé de plus de 25 % en 2017-2018 à 7 % en 2019-2020. Au cours du prochain exercice, le Ministère s'assurera de mettre en place des activités à l'intention des gestionnaires en vue de les sensibiliser à l'importance pour une organisation de bénéficier de la valeur ajoutée découlant de l'embauche de stagiaires et d'effectifs culturellement diversifiés.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel¹ – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GROUPE CIBLE PAR REGROUPEMENT DE RÉGIONS	NOMBRE AU 31 MARS 2020	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2020	NOMBRE AU 31 MARS 2019	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2019	NOMBRE AU 31 MARS 2018	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2018
MVE - Montréal et Laval	477	39,2 %	459	37,5 %	Données non disponibles pour l'année de transition	Données non disponibles pour l'année de transition
MVE - Outaouais et Montérégie	65	14,5 %	57	13,1 %		
MVE - Estrie, Lanaudière et Laurentides	18	6,2 %	19	6,2 %		
MVE- Capitale-Nationale	136	9,5 %	118	8,5 %		
MVE - Autres régions	9	1,9 %	8	1,6 %		

¹ Dans le respect des cibles établies par le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des MVE 2018-2023, les titulaires d'emplois supérieurs sont exclus.

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (à l'exception des membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier¹ – résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

GROUPE CIBLE	NOMBRE AU 31 MARS 2020	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2020	NOMBRE AU 31 MARS 2019	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2019	NOMBRE AU 31 MARS 2018	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2018
Anglophones	36	1,4 %	33	1,4 %	22	1,1 %
Autochtones	19	0,8 %	15	0,7 %	11	0,5 %
Personnes handicapées	28	1,1 %	24	1 %	20	1 %

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

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2020

GROUPE CIBLE	NOMBRE AU 31 MARS 2020	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2020
Minorités visibles et ethniques – Personnel d'encadrement	12	7,5 %

Au printemps 2019, à la demande du Secrétariat du Conseil du trésor, les ministères et organismes ont lancé une campagne de sensibilisation à l'égard de l'autodéclaration. Cette campagne a permis d'encourager les employés et employées à mettre à jour leurs données personnelles en matière d'accès à l'égalité pour soutenir les efforts et assurer la validité des données de représentativité ministérielle.

De plus, pour poursuivre les efforts en matière de représentativité des MVE au sein de son effectif, le Ministère a amorcé des actions inscrites dans le Plan d'action gouvernemental pour le développement social et culturel des Premières Nations et des Inuits 2017-2022. L'objectif est de promouvoir les possibilités de carrière au sein de la fonction publique pour les communautés autochtones, notamment les carrières dont les fonctions sont liées aux tribunaux.

Ainsi, au 31 mars 2020, le Ministère comptait 18 % de membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de son effectif. Il a donc atteint la cible gouvernementale établie dans le Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023.

De plus, le taux de présence régionale est en légère hausse comparativement aux résultats mesurés lors de l'exercice précédent, notamment pour les régions de Montréal et Laval où une augmentation de près de 2 % est observée. Également, le Ministère contribue favorablement à l'atteinte de la cible gouvernementale de 6 % fixée pour le personnel d'encadrement, avec une représentativité de 7,5 % pour l'exercice 2019-2020.

Femmes

Taux d'embauche des femmes par statut d'emploi¹

	RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	259	1 143	52	75	1 529
Nombre total de personnes embauchées	343	1 433	79	100	1 955
Taux d'embauche des femmes (%)	75,5	79,8	65,8	75	78,2

¹ Données se rapportant à l'exercice 2019-2020.

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2020¹

GROUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL ²	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	AGENTES ET AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Effectif total (hommes et femmes)	158	981	597	754	0	2	2 492
Femmes	90	587	480	680	0	0	1 837
Taux de représentativité des femmes (%)	57,0	59,8	80,4	90,2	0	0	73,7

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

² Y compris les ingénieurs et ingénieures, les avocats et avocates, les notaires, les conseillers et conseillères en gestion des ressources humaines, les enseignants et enseignantes, les médecins et les dentistes.

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

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

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

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

Nombre de dossiers soumis au Centre de services partagés du Québec en lien avec le PDEIPH

AUTOMNE 2019 (COHORTE 2020)	AUTOMNE 2018 (COHORTE 2019)	AUTOMNE 2017 (COHORTE 2018)
1	7	3

Nombre de nouveaux participants et participantes au PDEIPH accueillis du 1^{er} avril au 31 mars

2019-2020	2018-2019	2017-2018
3	0	1

Autres mesures ou actions en 2019-2020 (activités de formation des gestionnaires, activités de sensibilisation, etc.)

MESURE OU ACTION	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Présentation du PDEIPH aux nouveaux et nouvelles gestionnaires lors de la séance d'accueil	20
Communiqué aux gestionnaires pour annoncer la période d'inscription des projets	Tous les gestionnaires

4.6 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics

Au 31 mars 2020, neuf organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité du ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles.

Voici les hyperliens permettant d'accéder aux codes d'éthique et de déontologie de ces organismes :

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse :

http://www.cdpdj.qc.ca/Publications/code_ethique_deontologie_Commission.pdf

Commission des services juridiques :

https://www.csj.qc.ca/IntranetUploads/CSJ/Francais/Fichiers/Code_ethique_administrateurs.pdf

Conseil de la justice administrative :

Aucun document

Directeur des poursuites criminelles et pénales :

http://www.dpcp.gouv.qc.ca/ressources/pdf/20170621_01324_Code_ethique_deontologie_dir_dir_adj.pdf

Fonds d'aide aux actions collectives :

<http://www.faac.justice.gouv.qc.ca/#>

Office de la protection du consommateur :

<https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/a-propos/publication/code-ethique-deontologie.pdf>

Office des professions du Québec :

https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Office_des_professions/Structure_organisationnelle/1999_CodeEthiqueDeontologiqueMembresOPQ.pdf

Société québécoise d'information juridique :

https://soquij.qc.ca/documents/file/corpo_politiques/codedeontologie-membresduca.pdf

Tribunal administratif du Québec :

<http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/J-3,%20r.%201/>

4.7 Allégement réglementaire et administratif

Activités de mise à jour et de refonte des lois et des règlements

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

En 2019-2020, le Ministère a mené des activités de mise à jour des lois et des règlements, mais aucune activité de refonte. Ainsi, il a effectué 10 versements pour les lois et 10 pour les règlements.

Ces versements contiennent toutes les modifications et les corrections apportées aux lois et aux règlements en vertu de la Loi sur le Recueil des lois et des règlements du Québec. Le détail de ces versements figure dans la rubrique « Notes d'information » sur le site des Publications du Québec (LégisQuébec).

4.8 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Nombre total de demandes reçues

212

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

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDE D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDE D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
De 0 à 20 jours	168	14	0
De 21 à 30 jours	28	2	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	196	16	0

En 2019-2020, le Ministère a reçu et traité 212 demandes d'accès aux documents en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1 ; ci-après la Loi sur l'accès). Cela représente une augmentation de 12,2 % des demandes reçues comparativement aux résultats de l'exercice précédent. Parmi les demandes traitées au cours de l'année, trois avaient été reçues à la fin de l'exercice 2018-2019. De façon semblable à l'exercice précédent, parmi les demandes déposées en 2019-2020, trois seront traitées au début de l'exercice 2020-2021 puisqu'elles ont été reçues à la fin de l'année financière.

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

DÉCISION RENDUE	DEMANDE D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDE D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION	DISPOSITION DE LA LOI INVOQUÉE
Acceptée (entièrement)	66	4	0	s. o.
Partiellement acceptée	50	5	0	Loi sur l'accès : 1, 3, 9, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 48, 53, 54, 57, 59 Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12) : 9
Refusée (entièrement)	13	0	0	Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C. 2002, ch. 1) : 118 Principe : Privilège relatif au litige
Autres	67	7	0	Loi sur l'accès : 1, 15, 42, 48 Situation : Désistements

Le Ministère accorde un niveau de priorité important au délai de traitement des demandes d'accès aux documents. Par conséquent, il déploie des efforts continus pour que les délais fixés par la Loi soient respectés. Au cours de l'exercice 2019-2020, 85,8 % des demandes ont été traitées à l'intérieur du délai légal de 20 jours et 14,2 % ont fait l'objet d'une demande de prolongation.

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	5

En 2019-2020, le comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, formé conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1, r. 2, ci-après nommé Règlement sur la diffusion), n'a pas formulé d'avis sur les mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels.

Cependant, il est à noter que l'avis et le soutien de la responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels ont été sollicités ponctuellement au cours de l'exercice.

Pendant l'exercice financier, le Ministère a également réalisé diverses activités en lien avec l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels.

Ces activités sont, entre autres :

- la sensibilisation du réseau des répondants et répondantes aux principes de base en matière d'accès aux documents et aux obligations à respecter lors du traitement d'une demande;
- l'amélioration continue du processus de traitement des demandes d'accès aux documents;
- la sensibilisation du personnel du Ministère aux règles prescrites par la Loi et à l'accompagnement offert lorsque les intervenants et intervenantes soulèvent des préoccupations relatives à ces matières;
- la diffusion trimestrielle de renseignements de nature financière ainsi que la diffusion des documents transmis dans le cadre d'une demande d'accès aux documents, et ce, conformément au Règlement sur la diffusion.

4.9 Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Comité permanent et mandataire

QUESTION	RÉPONSE
Avez-vous un ou une mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	3 878
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	Non
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?	Non

Statut de la politique linguistique institutionnelle

QUESTION	RÉPONSE
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation?	Non
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?	
Non, la nouvelle politique linguistique a été déposée pour avis officiel auprès de l'Office le 13 février 2020. Des travaux visant à bonifier cette politique ont eu lieu par la suite; un nouveau projet de politique a été soumis à l'Office en août 2020.	

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

QUESTION	RÉPONSE
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?	Non
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?	
Lorsque la nouvelle politique sera approuvée, des activités de diffusion et de sensibilisation seront déterminées par le comité permanent, en collaboration avec le Secrétariat à la promotion et à la valorisation de la langue française.	

Au cours de l'exercice 2019-2020, le Ministère a déposé sa nouvelle politique linguistique à l'Office québécois de la langue française (OQLF) pour avis officiel. Cette politique vise à garantir l'emploi du français et à s'assurer de la qualité de la langue dans toutes les communications du Ministère. Dans ce but, elle a été conçue en conformité avec les objectifs de la Charte de la langue française et ceux inhérents à l'usage d'un français de qualité.

De plus, au cours de l'exercice, le Ministère a eu recours aux services professionnels de réviseurs et réviseuses linguistiques pour s'assurer de la qualité de la langue française dans toutes ses communications à l'intention du public, notamment pour ses dépliants et ses communiqués.

4.10 Égalité entre les femmes et les hommes

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

Bien que le Bureau de lutte contre l'homophobie et la transphobie (BLCHT) du Ministère ne soit directement responsable d'aucune mesure prévue à la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021, il agit à titre de collaborateur pour deux mesures spécifiques, soit :

- Outiller les parents et l'ensemble des intervenantes et intervenants pour prévenir et contrer les stéréotypes sexuels et sexistes;
- Mener une recherche-action pour mieux cerner le phénomène de la violence chez les jeunes filles.

La Stratégie fait par ailleurs mention de la volonté du BLCHT d'intégrer l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) dans le programme Lutte contre l'homophobie et la transphobie.

Concrètement, le BLCHT participe aux travaux du Comité interministériel pour la promotion de rapports égaux, coordonnés par le Secrétariat à la condition féminine. Ainsi, il relaie les préoccupations du BLCHT et il veille à ce que la lutte contre l'homophobie et la transphobie, sous toutes leurs formes, soit prise en compte.

ACTION	ÉTAT DE SITUATION AU 31 MARS 2020
Comme responsable	
Informar la population sur les droits et les obligations en vigueur concernant le droit de la famille	Une campagne de communication est prévue d'ici la fin de la stratégie en 2021
Comme collaborateur	
Présenter un projet de loi-cadre visant l'égalité de fait entre les femmes et les hommes	Des travaux sont en cours, mais n'étaient pas terminés au 31 mars 2020
Outiller les parents et l'ensemble des intervenantes et intervenants pour prévenir et contrer les stéréotypes sexuels et sexistes	Cette action consiste à participer aux travaux du Comité interministériel pour la promotion de rapports égaux, coordonnés par le Secrétariat à la condition féminine (SCF) Le ministère de la Justice (MJQ) y présente les préoccupations du Bureau de lutte contre l'homophobie et la transphobie (BLCHT) et s'assure que le Comité les prend en compte dans le cadre de ses travaux en vue de lutter contre l'homophobie et la transphobie
Mener une recherche-action pour mieux cerner le phénomène de la violence chez les jeunes filles	Le MJQ a participé au comité de pertinence lors de la sélection du projet de recherche. Ce comité s'est réuni en juillet 2019. Un projet a été retenu, mais les travaux de recherche ont dû être retardés.

4.11 Politique de financement des services publics

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

Pour les biens et services actuellement tarifés

Le Ministère facture des frais pour la tenue des registres publics sous sa responsabilité et exige des frais dans le cadre des activités judiciaires et pénales. Plusieurs textes législatifs encadrent l'établissement de ces frais, notamment 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 pour l'exercice 2019-2020.

Biens et services assujettis à la Politique de financement des services publics pour l'année 2019-2020

ÉLÉMENT D'INFORMATION	COMMISSAIRES À L'ASSERMENTATION	DROITS PERSONNELS ET RÉELS MOBILIERS	LETTRES PATENTES FONCIÈRES	LOBBYISTES	VENTES	ICPG ¹	MATIÈRE CIVILE	MATIÈRE PÉNALE ET CRIMINELLE
Revenus de tarification perçus (k\$)	618,1	39 680,2	3,9	0,2	1 210,2	26	40 594,5	34 684,3
Coût des biens et services ² (k\$)	887,2	10 496,8	325,1	1 439	876,0	1 720,6	137 629 ³	125 631,5 ³
Niveau de financement 2019-2020	69,7 %	100 %	1,2 %	0 %	100 %	1,5 %	29,5 %	27,6 %
Niveau de financement 2018-2019	53 %	100 %	1,1 %	0 %	100 %	1,6 %	31,4 %	31,1 %
Méthode de fixation des tarifs	Prix de revient	Marché, autres juridictions	Décision administrative	Marché, autres juridictions	Prix de revient	Marché, autres juridictions	Coût des services	Décision administrative
Cible de financement visée	100 %	100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	ND	ND
Date de la dernière révision tarifaire	2011	1999	1989	2002	2016	2005	2016	1993
Mode d'indexation des tarifs	Tarifs indexés le 1 ^{er} janvier, conformément à la Loi sur l'administration financière							

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

² Données préliminaires.

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

Les registres publics

Financés par le Fonds des registres, les services rendus par le Registre des lobbyistes sont considérés comme des biens publics. Par conséquent, la cible de financement visée est nulle. Toutefois, pour minimiser les coûts de traitement, des frais sont exigés lorsque les inscriptions sont transmises en format papier. Les autres registres sont financés par une tarification à l'utilisateur, car ces services sont considérés comme des biens privés.

En 2019-2020, le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM) ainsi que le registre des ventes ont pleinement atteint leur objectif d'autofinancement. L'utilisation optimale des technologies de l'information (TI) et un contrôle des coûts en vue de l'amélioration constante des processus contribuent à l'atteinte de ces résultats.

Les autres registres ainsi que le Service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG) n'ont atteint que partiellement leur objectif de financement. Plusieurs facteurs expliquent cette situation, selon la nature de ces registres et services :

- Pour le Registre des commissaires à l'assermentation, le volume de commissions délivrées est moindre que prévu lors de l'établissement des tarifs en 2011;
- Pour le Registre des lettres patentes, le tarif n'a jamais été revu depuis 1989 et ne couvre pas les coûts des services au volume d'activités très limité;
- Pour l'ICPG, il est difficile d'assurer l'autofinancement complet étant donné que les services sont rendus essentiellement à des ministères et organismes.

Les tarifs en matière civile, pénale et criminelle

Les tarifs en matière civile ont été revus au cours de l'exercice 2015-2016, avant l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile le 1^{er} janvier 2016. Les informations relatives à ces tarifs sont regroupées dans deux documents, soit le Tarif judiciaire en matière civile et le Tarif des frais judiciaires applicables au recouvrement des petites créances, présentés dans le site Web du Ministère : www.justice.gouv.qc.ca.

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

Pour les nouveaux biens et services :

En 2019-2020, il n'y a pas eu de nouveaux biens et services pour lesquels un mode de financement aurait dû être établi.

Coût des biens et des services non tarifés (coût de revient)

La liste des biens et services non tarifés n'était pas disponible au 31 mars 2020, car les travaux requis ne sont pas achevés.

5. Organismes relevant du ministre de la Justice

Au 31 mars 2020, neuf organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité du 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. Elle doit aussi veiller à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics.

www.cdpedj.qc.ca

La Commission des services juridiques (CSJ)

La Commission des services juridiques veille à ce que l'aide juridique soit fournie à toute personne admissible qui en fait la demande. Elle est également chargée d'offrir les services établis dans la Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale, soit le Service d'aide à l'homologation et le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants.

www.csj.qc.ca

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 de certains tribunaux, et de faire enquête sur cette plainte. Il s'agit des tribunaux administratifs suivants : le Tribunal administratif du Québec, le Tribunal administratif du travail, la Régie du logement, le Bureau des présidents des conseils de discipline des ordres professionnels et le Tribunal administratif des marchés financiers.

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. Il contribue ainsi à assurer la protection de la société, dans le respect de l'intérêt public et des intérêts légitimes des victimes.

www.dpcp.gouv.qc.ca

Le Fonds d'aide aux actions collectives (FAAC)

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

www.faac.justice.gouv.qc.ca

L'Office de la protection du consommateur (OPC)

L'Office de la protection du consommateur est chargé de protéger les consommatrices et consommateurs québécois. Pour ce faire, il surveille l'application des lois sous sa responsabilité. De plus, il informe les citoyennes et citoyens, les éduque, fait la promotion de leurs droits comme consommateurs et consommatrices et favorise la concertation entre les acteurs du marché de la consommation. Finalement, il représente les intérêts des consommatrices et consommateurs auprès d'organismes publics québécois, canadiens et internationaux.

www.opc.gouv.qc.ca

L'Office des professions du Québec (OPQ)

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

www.opq.gouv.qc.ca

La Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ)

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

www.soquij.qc.ca

Le Tribunal administratif du Québec (TAQ)

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

www.taq.gouv.qc.ca

6. Le partage des produits de la criminalité

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

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

Dans le cas où les sommes recueillies excèdent 5 M\$, la moitié de la somme excédentaire est remise au ministère des Finances.

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

Le tableau suivant illustre le partage des produits de la criminalité en 2019-2020 entre les différentes organisations qui en bénéficient.

Bénéficiaires et sommes octroyées provenant des biens confisqués

BÉNÉFICIAIRE	2019-2020	DEPUIS 1999
FAVAC	1 250 000 \$	25 690 356 \$
Organismes communautaires	1 250 000 \$	25 690 356 \$
Ministre des Finances	1 974 676 \$	51 736 327 \$
Sûreté du Québec	1 139 496 \$	33 079 731 \$
Service de police de la Ville de Montréal	946 508 \$	31 133 979 \$
Escouades régionales mixtes	739 030 \$	13 078 480 \$
Autres municipalités et corps policiers	1 310 324 \$	18 656 685 \$
GRC	19 318 \$	3 219 076 \$
Info-Crime Montréal et Échec au crime	320 000 \$	3 944 174 \$
Total	8 949 352 \$	206 229 164 \$

7. La destruction des armes à feu confisquées

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

Les données du tableau suivant portent sur les armes à feu et les autres objets qui ont été confisqués par les corps policiers du Québec et qui ont été confiés pour destruction au Service du contrôle des armes à feu du Québec entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020. Ces armes peuvent avoir été confisquées parce qu'elles étaient mal entreposées ou associées à une infraction criminelle, ou encore parce que leur propriétaire s'en était vu interdire la possession.

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

ANNÉE FINANCIÈRE	SANS RESTRICTION	PROHIBÉES	À AUTORISATION RESTREINTE	AUTRES ¹	TOTAL
2019-2020	482	96	55	65	698
2018-2019	289	39	30	63	421
2017-2018	155	19	9	15	198

¹ Comprend les arcs, arbalètes, pistolets et carabines à air.

Comme les armes à feu et les autres objets sont confisqués dans le cadre de dossiers judiciaires en matière criminelle, leur nombre varie d'une année à l'autre en fonction du volume et de la nature des dossiers.

Depuis l'adoption en 2008 de la Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales, 8 586 armes à feu ont été détruites, à l'exception des autres objets visés. Parmi elles, 6 736 (78,4 %) étaient des armes à feu sans restriction, c'est-à-dire des armes d'épaule.

8. Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen

Dans son rapport spécial sur les conditions de détention, l'administration de la justice et la prévention de la criminalité au Nunavik, le Protecteur du citoyen a formulé de nombreuses recommandations au ministère de la Sécurité publique (MSP) et au MJQ. Celui-ci y a adhéré et a réalisé des actions pour y donner suite.

Le tableau qui suit présente les mesures que le Ministère a réalisées au 31 mars 2020.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2020
1 Que le MSP, en concertation avec le MJQ, accorde dès à présent la priorité au projet d'agrandissement du quartier cellulaire du palais de justice de Puvirnituq	Les travaux ont débuté le 28 juillet 2019, la structure du bâtiment est complétée, les panneaux extérieurs isolés sont installés et le platelage du toit est en place. Cependant, les travaux ont été suspendus et le Ministère est en attente d'un nouvel échéancier pour la poursuite des travaux.
23 Que le MSP et le MJQ s'assurent qu'un système de visioconférence soit installé et utilisé, minimalement à Kuujuaq et Puvirnituq, et que le MSP s'assure que les établissements de détention accueillant des personnes inuites prévenues aient, eux aussi, accès à l'équipement de visioconférence adéquat ou à toute autre technologie équivalente dans un local sécurisé, et ce, au plus tard le 31 décembre 2016	Depuis le 18 novembre 2019, l'ajout d'un système de visioconférence dans les locaux du MSP du palais de justice de Puvirnituq a fait en sorte que les enquêtes pour remise en liberté peuvent aussi s'effectuer par visioconférence. De plus, lorsque la capacité humaine et matérielle le permet, il est aussi possible de tenir de telles enquêtes à Kuujuaq et Puvirnituq pour des prévenus des communautés de Kangiqsuaq et Kangiqsualujuaq. En 2019-2020, 89 personnes au Nunavik ont pu bénéficier de la visioconférence pour la tenue de leur enquête pour remise en liberté. Depuis décembre 2019, l'Établissement de détention d'Amos possède également des installations de visioconférence qui sont totalement fonctionnelles. Par ailleurs, depuis le 30 mars 2020, toutes les enquêtes pour remise en liberté sont effectuées par voie téléphonique pour respecter les restrictions de déplacement entre les communautés, imposées par l'état d'urgence sanitaire, et pour réserver prioritairement l'utilisation de la bande passante au réseau de la santé et des services sociaux.
25 Que le MJQ améliore, à compter du 31 décembre 2016, l'accès aux services de justice et qu'il analyse la pertinence d'ajouter des services de justice permanents, semblables à ceux offerts à Kuujuaq et dans la Baie d'Hudson (Puvirnituq), dans le but de mieux accompagner les Nunavikois et Nunavikaises dans le système de justice	Une employée inuite est en fonction au palais de justice de Puvirnituq afin de mieux accompagner les Nunavikois et Nunavikaises dans le système de justice.
28 Que le ministère de la Justice veuille à ce qu'un comité de justice soit actif et financé dans l'ensemble des 14 communautés du Nunavik, que ses membres reçoivent une formation et un encadrement adéquats et qu'il dresse un bilan annuel des activités de ces comités, de concert avec l'Administration régionale Kativik (ARK) et la Société Makivik, et ce, au plus tard le 31 décembre 2016	Le MJQ octroie annuellement une subvention de 450 000 \$ pour financer les comités de justice répartis dans 11 des 14 communautés du Nunavik offrant des services de justice de proximité aux Nunavikois et Nunavikaises.
29 Que le MSP et le MJQ, de concert avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), l'ARK et la Société Makivik, participent activement aux initiatives de prévention et de réinsertion (programme Ungaluk et projet Saqijuaq) et qu'ils désignent un ou une responsable qui devra rendre des comptes par rapport à la mise en œuvre d'un plan d'action commun visant à réduire la criminalité et la judiciarisation au Nunavik	Le projet Saqijuaq a été lancé, à Puvirnituq, à la fin septembre 2019 et le Ministère a octroyé une somme de 150 000 \$ pour le soutien de certains des services au sein de la communauté. Également, depuis mai 2019, une équipe mixte de deux policiers du Kativik Regional Police Force (KRPF) et deux travailleurs sociaux ont reçu une formation spécifique de l'École nationale de police du Québec afin d'intervenir auprès de gens souffrant de troubles mentaux, de détresse psychologique ou ayant des idées suicidaires lors d'événements.
30 Que le MSP et le MJQ, en collaboration avec le MSSS, l'ARK et la Société Makivik, fassent état annuellement des programmes et des services instaurés en la matière dans leur reddition de comptes à l'Assemblée nationale du Québec	La présente section du rapport annuel de gestion fait état des actions prises par le MJQ pour répondre aux recommandations du Protecteur du citoyen.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020

**BUREAU DES INFRACTIONS
ET AMENDES**

LE MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec enthousiasme que je présente le *Rapport annuel de gestion 2019-2020* du Bureau des infractions et amendes.

Ce rapport décrit la mission du Bureau, ses responsabilités et les services offerts. De plus, il rend compte de l'utilisation de ses ressources humaines et financières ainsi que de son volume d'activités et de services. Enfin, il fait état des résultats qu'il a atteints par rapport à son Plan d'action 2019-2020, dont les objectifs découlent des indicateurs qui figurent à sa Convention de performance et d'imputabilité.

L'année 2019-2020 a été marquée par une hausse significative du nombre d'infractions constatées par cinémomètres photographiques ou par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges (radars photo). Cette augmentation a eu une incidence sur les activités en matière de gestion des infractions ainsi que sur le volume des communications avec la clientèle. Dans les circonstances, et devant composer avec une pénurie de main-d'œuvre, le Bureau a présenté des résultats satisfaisants pour la majorité de ses activités. Plus particulièrement, le Bureau a excellé dans l'atteinte des objectifs reliés à ses relations avec les citoyens.

Ces résultats témoignent de notre engagement dans la poursuite des objectifs stratégiques favorisant un meilleur accès à la justice pour le citoyen et l'optimisation de l'utilisation des ressources du Bureau.

En terminant, je tiens à souligner la contribution de notre personnel dont le dévouement et la mobilisation nous ont permis de réaliser notre mission. J'en suis très fière et je tiens à les remercier sincèrement.

La directrice générale,

A handwritten signature in blue ink, reading "R. Giguère".

Renée Giguère

Québec, septembre 2020

TABLE DES MATIÈRES

Le message de la directrice générale	75
La déclaration de la Direction	79
Rapport de l'audit interne	81
1. L'organisation	83
1.1 L'organisation en bref	83
1.2 Faits saillants	84
2. Les résultats	85
2.1 Plan d'action 2019-2020	85
3. Les ressources utilisées	90
3.1 Utilisation des ressources humaines	90
3.2 Utilisation des ressources financières	91
3.3 Le volume des activités	95
4. Annexe	99
4.1 Indicateurs de la <i>Convention de performance et d'imputabilité (CPI)</i> exclus de la reddition de comptes	99

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 2019-2020* fait état des résultats obtenus au regard du Plan d'action 2019-2020 du Bureau des infractions et amendes et des engagements pris dans la *Convention de performance et d'imputabilité*. En ce qui concerne les résultats obtenus par rapport à 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 2020.



Renée Giguère
Directrice générale

Québec, juin 2020

Les membres du comité de la direction du BIA au 31 mars 2020 :

Harold Côté

Directeur de la gestion des infractions

Patrice Thomas

Directeur du soutien aux opérations

Linda Roy

Directrice de la perception des amendes par intérim

RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

Madame Line 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 2019-2020* du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2020. 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 effectué conformément aux normes de l'Institut des auditeurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en oeuvre 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 2019-2020*, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne et des enquêtes,

A blue ink signature, likely of Chantale Morin, written in a cursive style.

Chantale Morin
Québec, septembre 2020

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Le Bureau des infractions et amendes (BIA) est une agence gouvernementale mise sur pied en juin 2001, à la suite de la signature d'une *Convention de performance et d'imputabilité*, en vertu de la Loi sur l'administration publique (RLRQ, c. A-6.01). Dans le respect de cette convention, le BIA s'engage à produire un plan d'action annuel ainsi qu'un rapport annuel de gestion.

Conformément à cette même loi, la directrice générale associée du BIA doit rendre compte des résultats annuels selon les indicateurs inscrits dans le plan d'action et tirés de la *Convention de performance et d'imputabilité*. Certains indicateurs, présentés en annexe, sont toutefois exclus de l'actuelle reddition de comptes. Le rapport annuel de gestion du BIA est déposé à l'Assemblée nationale du Québec par le ministre de la Justice.

La mission

Le BIA a pour mission de traiter les rapports et les constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), et ce, conformément au Code de procédure pénale (RLRQ, c. C-25.1). De plus, il doit exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale comportant une condamnation à une amende.

Par ses activités, le BIA assure la gestion des infractions et l'exécution de tous les jugements dans un délai raisonnable. Il doit mener ses activités de façon à maintenir la crédibilité du système judiciaire tout en optimisant le processus de recouvrement des sommes dues à l'État. Pour y parvenir, le Bureau offre un service de qualité à ses mandants, aux personnes ou aux entreprises ayant à acquitter une amende ainsi qu'aux autres intervenants contribuant à l'administration de la justice.

La clientèle

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

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

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

De plus, à titre de mandataire, le BIA participe à la mise en œuvre des ententes liées à sa mission, dont celles relatives au traitement d'infractions pénales pour la perception des sommes dues à la suite des jugements rendus par les cours municipales sous entente avec le Ministère. Il assure également le traitement de contraventions fédérales dans le cadre de l'Accord fédéral-provincial relatif à la Loi sur les contraventions.

1.2 Faits saillants

Hausse importante du nombre de constats pour les infractions signalées par les cinémomètres photographiques et par les systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges (radars photo)

Au cours de la dernière année, le nombre de constats d'infraction signifiés liés aux radars photo a connu une hausse importante, soit de plus de 150 % par rapport à l'année précédente. Délivrés par les agentes et agents de la paix du Centre de traitement de la preuve de la Sûreté du Québec, ces constats sont ensuite transmis électroniquement au BIA qui en assure la gestion, notamment la signification des constats, le traitement des plaidoyers, le service à la clientèle et la perception des amendes.

Implantation de la divulgation systématique de la preuve

Depuis le 1^{er} avril 2019, la preuve est transmise systématiquement aux défendeurs à la réception d'un plaidoyer de non-culpabilité. Cette nouvelle procédure s'applique aux constats d'infraction en matière pénale, à l'exception des dossiers de radars photo et de ceux concernant le pont à péage de l'autoroute 25 pour lesquels la preuve est transmise lors de la signification du constat. En 2019-2020, près de 47 000 divulgations de la preuve ont été transmises suivant la réception d'un plaidoyer de non-culpabilité. Un changement de plaidoyer a été enregistré pour environ 10 % de ces dossiers. Cette mesure permet ainsi de favoriser l'accès à la justice pour les citoyens et citoyennes grâce à une plus grande efficacité dans le traitement des dossiers, d'optimiser le temps d'audience et d'éviter la judiciarisation de milliers de dossiers.

Hausse des paiements des amendes par voie électronique

En 2019-2020, la clientèle du BIA a eu davantage recours aux services de paiement offerts en ligne. En cours d'année, les transactions sur les sites Web des institutions financières participantes se sont également ajoutées aux services offerts. Le taux de transactions effectuées par voie électronique est passé de 35,1 % en 2018-2019 à 44,4 % en 2019-2020. Ce résultat est le fruit des efforts du BIA pour promouvoir, par son site Web, par ses communications et par son centre d'appels, l'ensemble des modes de paiement électroniques auprès de la clientèle.

2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan d'action 2019-2020

Le BIA s'est fixé des objectifs en vue de mettre en œuvre les axes d'intervention retenus pour l'exercice 2019-2020. Ces objectifs découlent des orientations stratégiques du Ministère, des engagements pris dans sa *Convention de performance et d'imputabilité* ainsi que dans son Plan d'action 2019-2020.

Sommaire des résultats relatifs au Plan d'action 2019-2020

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
ORIENTATION 1 Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen ou la citoyenne				
Axe 1.1 Les relations avec les citoyens et les citoyennes				
Améliorer l'accessibilité de nos services	Pourcentage des appels téléphoniques ayant reçu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où un choix a été fait dans le menu	80 %	84,8 %	86
	Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits dans le Système de gestion des infractions et de paiement des amendes (SGIPA)	30 jours	14,8 jours	86
	Pourcentage de transactions effectuées par voie électronique	40 %	44,4 %	86

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 ou de la citoyenne

Axe 2.1 La performance du BIA				
Analyser les rapports d'infraction provenant des mandants et délivrer les constats dans les délais	Pourcentage des constats d'infraction délivrés par le BIA à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA	85 %	59,3 %	87
Analyser, dans les délais, les constats d'infraction devant être transférés à la Cour du Québec pour obtenir un jugement	Pourcentage des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours, à compter de la date de signification	70 %	62,2 %	87
Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence	Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception au BIA	85 %	84,1 %	88
Contrôler le nombre de jugements pénaux à traiter	Pourcentage du nombre de jugements fermés par rapport au nombre de jugements reçus	98 %	97,5 %	88
Améliorer la productivité des ressources consacrées à la perception	Rapport entre le nombre de jugements fermés et les ETC utilisés pour l'exécution des jugements	3 000 jugements	2 443 jugements	88
Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre	Rapport entre les recettes totales et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	16 \$	19,53 \$	89
	Rapport entre les recettes totales et les ETC utilisés	900 000 \$	988 553 \$	89

Résultats détaillés relatifs au Plan d'action 2019-2020

ORIENTATION 1 Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen ou la citoyenne **Axe 1.1** Les relations avec les citoyens et les citoyennes

Objectif 1.1 Améliorer l'accessibilité de nos services

INDICATEUR Pourcentage des appels téléphoniques ayant reçu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où un choix a été fait dans le menu¹

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Cible	80 %	80 %	80 %
Résultat	84,8 % - Atteinte	81,0 %	97,2 %

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

Le Centre contact clients du BIA répond à l'ensemble des communications de la clientèle, notamment en matière de renseignements téléphoniques. Au cours du dernier exercice, le volume d'appels a augmenté de 16 %, passant de 293 650 en 2018-2019 à 340 495 en 2019-2020. Ainsi, au cours de la dernière année, le BIA a répondu à 84,8 % des appels dans un délai de deux minutes ou moins, en dépassant de près de 5 % la cible fixée pour cet indicateur. De plus, le personnel du centre a également dû traiter davantage de courriels et de télécopies au cours de la période; leur nombre est passé de plus de 40 550 en 2018-2019 à près de 54 500 en 2019-2020.

INDICATEUR Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits dans le SGIPA¹

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Cible	30 jours	30 jours	30 jours
Résultat	14,8 jours - Atteinte	15,1 jours	6,6 jours

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

En 2019-2020, le nombre de demandes de divulgation traitées a considérablement diminué comparativement à l'exercice précédent. Ainsi, au cours de la dernière année, près de 7 400 demandes écrites de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction ont été reçues et traitées dans un délai moyen de 14,8 jours. Cette variation s'explique par la mise en place, depuis le 1^{er} avril 2019, de la transmission systématique de la preuve aux défendeurs à la réception d'un plaidoyer de non-culpabilité. De plus, bien que le nombre de demandes écrites de divulgation ait diminué de près de 50 % comparativement à 2018-2019, près de 55 000 divulgations de la preuve ont été transmises aux défendeurs au cours de l'exercice.

INDICATEUR Pourcentage du nombre de transactions effectuées par voie électronique

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Cible	40 %	30 %	30 %
Résultat	44,4 % - Atteinte	35,1 %	29,9 %

Au cours du dernier exercice, la clientèle du BIA a eu davantage recours aux services de paiement offerts en ligne, auxquels ont été ajoutées les transactions sur les sites Web des institutions financières participantes. Pour accroître l'utilisation de ces modes de paiement, le BIA a mis à jour son site Web en vue de promouvoir ce nouveau service. De plus, le centre d'appel a diffusé une capsule téléphonique et les préposés du centre d'appel en font la promotion auprès de la clientèle.

Au cours de la dernière année, le BIA a revu à la hausse de 10 % la cible pour cet indicateur, passant de 30 % en 2018-2019 à 40 % en 2019-2020. Ainsi, le taux de transactions effectuées par voie électronique est passé de 35,1 % en 2018-2019 à 44,4 % en 2019-2020.

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 ou de la citoyenne

Axe 2.1 La performance du BIA

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

INDICATEUR Pourcentage des constats d'infraction délivrés par le BIA à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA¹

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Cible	85 %	85 %	75 %
Résultat	59,3 % - Non atteinte	96,6 % ²	82,4 %

1 Les lois pour lesquelles les constats d'infraction sont délivrés par les procureurs et procureures du DPCP sont exclues du calcul, car leur traitement n'est pas sous la responsabilité du BIA.

2 Le résultat inclut les constats d'infraction délivrés par le Centre de traitement de la preuve de la Sûreté du Québec pour les infractions reliées aux cinémomètres photographiques et aux systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

En 2019-2020, 59,3 % des constats d'infraction ont été délivrés à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de leur réception, ce qui représente un délai de traitement moyen de 80,1 jours. Toutefois, si l'on ne considère que les constats délivrés après analyse des rapports d'infraction reçus sur support électronique, ce délai passe à 15,6 jours.

Cette baisse du résultat s'explique notamment par l'exclusion, à partir de 2019-2020, des constats d'infraction délivrés par le Centre de traitement de la preuve de la Sûreté du Québec pour les infractions reliées aux cinémomètres photographiques et aux systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges. Ceux-ci sont nombreux, délivrés sans délai suivant la constatation de l'infraction et ils ont une influence considérable sur le résultat annuel pour cet indicateur. De plus, au cours de l'année, le BIA a rencontré des enjeux de disponibilité de la main-d'œuvre affectée au traitement des infractions, ce qui a eu une incidence sur les délais.

Objectif 2.1.2 Analyser, dans les délais, les constats d'infraction devant être transférés à la Cour du Québec pour obtenir un jugement

INDICATEUR Pourcentage des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours, à compter de la date de signification

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Cible	70 %	70 %	70 %
Résultat	62,2 % ¹ - Non atteinte	71,4 %	57,4 %

1 Les délais de traitement au greffe pénal central sont exclus du calcul, car cette étape n'est pas sous la responsabilité du BIA.

Au cours de la dernière année, le BIA a transmis à la Cour du Québec 62,2 % des dossiers requérant un jugement à l'intérieur du délai de 90 jours à compter de la date de leur signification. En 2019-2020, le délai de traitement moyen est de 91,6 jours, comparativement à 81,6 jours en 2018-2019. Cette augmentation est notamment attribuable au délai permettant aux défendeurs de changer leur plaidoyer à la suite de la divulgation de la preuve dans les cas de plaidoyer de non-culpabilité ainsi qu'à la hausse de 15 % du volume de dossiers transférés à la Cour.

Objectif 2.1.3 Assurer l'exécution des jugements rendus dans leur première année d'existence

INDICATEUR Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé¹ a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception² au BIA

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Cible	85 %	85 %	85 %
Résultat	84,1 % - Non atteinte	84,0 %	84,7 %

1 Les résultats fixés correspondent aux jugements ayant un an d'âge et qui ne sont pas en défaut de paiement.

2 Date de fin de délai de paiement.

En 2019-2020, le BIA a assuré l'exécution de 232 000 jugements sur les quelque 276 000 jugements ayant atteint un an d'âge, soit 84,1 %.

Objectif 2.1.4 Contrôler le nombre de jugements pénaux à traiter

INDICATEUR Pourcentage du nombre de jugements fermés par rapport au nombre de jugements reçus

	2019-2020
Cible	98 %
Résultat	97,5 % - Non atteinte

En 2019-2020, le BIA a fermé environ 207 200 jugements pénaux sur près de 212 500 jugements reçus au cours de l'année. Les efforts déployés pour le traitement des jugements en matière pénale ont permis de limiter l'augmentation du nombre de jugements à traiter et ainsi d'obtenir un résultat se rapprochant de la cible annuelle fixée. Le BIA a adapté cet indicateur pour mieux refléter, en 2019-2020, le taux de fermeture des jugements en matière pénale par rapport au nombre de jugements reçus dans l'année.

Objectif 2.1.5 Améliorer la productivité des ressources consacrées à la perception

INDICATEUR Rapport entre le nombre de jugements fermés¹ et les ETC utilisés pour l'exécution des jugements

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Cible	3 000 jugements	3 000 jugements	3 000 jugements
Résultat	2 443 jugements - Non atteinte	2 597 jugements	2 709 jugements

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

En 2019-2020, le BIA a fermé 2 443 jugements par ETC consommé, ce qui représente une diminution comparativement à l'année précédente. Ce résultat peut s'expliquer par la baisse du nombre de jugements reçus et par la suspension des activités d'exécution des jugements visés par l'arrêt *R. c. Boudreault*, lequel a eu des répercussions sur le nombre de jugements fermés en matière criminelle.

Objectif 2.1.6 Maintenir les ratios de productivité de la main-d'œuvre

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

INDICATEUR Rapport entre les recettes totales¹ et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Cible	16 \$	16 \$	16 \$
Résultat	19,53 \$ - Atteinte	17,54 \$ ²	15,94 \$ ²

1 Les recettes pécuniaires encaissées pour le compte du procureur général du Canada ne font pas partie de ces sommes.

2 Les résultats ont été modifiés pour mieux refléter les recettes totales du BIA.

INDICATEUR Rapport entre les recettes totales¹ et les ETC utilisés

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Cible	900 000 \$	900 000 \$	900 000 \$
Résultat	988 553 \$ - Atteinte	860 779 \$ ²	771 227 \$ ²

1 Les recettes pécuniaires encaissées pour le compte du procureur général du Canada ne font pas partie de ces sommes.

2 Les résultats ont été modifiés pour mieux refléter les recettes totales du BIA.

En 2019-2020, pour chaque dollar payé en rémunération, le BIA a perçu 19,53 \$, soit 1,99 \$ de plus qu'en 2018-2019. De plus, chaque ETC a généré en moyenne 988 553 \$ en recettes au cours de l'exercice, comparativement à 860 779 \$ lors de l'exercice précédent.

L'amélioration des résultats s'explique par une hausse des sommes perçues pour le Fonds de la sécurité routière en raison de l'augmentation du nombre de constats signifiés pour les infractions reliées aux cinémomètres photographiques et aux systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

Veillez prendre note que la plupart des données présentées dans la section *Les ressources utilisées* sont comprises dans les données relatives aux ressources humaines et budgétaires du rapport annuel de gestion du Ministère.

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Effectif au 31 mars, y compris le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiantes et étudiants et des stagiaires¹

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2019-2020	2018-2019	ÉCART
Direction générale	5	3	2
Gestion des infractions	70	69	1
Soutien aux opérations	65	59	6
Perception des amendes	95	106	(11)
Total	235	237	(2)

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

Effectif transposé en équivalent temps complet (ETC)

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2019-2020	2018-2019	ÉCART
Direction générale	3,97	3,37	0,60
Gestion des infractions	63,19	66,07	(2,88)
Soutien aux opérations	62,97	55,37	7,60
Perception des amendes	93,44	99,57	(6,13)
Total	223,57	224,38	(0,81)

Au 31 mars 2020, le BIA comptait 235 membres du personnel en poste, soit deux de moins qu'en 2018-2019. L'effectif utilisé au cours de la dernière année représente 223,57 ETC, soit 0,81 ETC de moins comparativement à l'exercice précédent.

3.2 Utilisation des ressources financières

Budget et dépenses par secteur d'activité

SECTEUR	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2019-2020 ^{1, 2}	DÉPENSES RÉELLES 2019-2020 ^{3, 4}	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019	ÉCART DÉPENSES RÉELLES	VARIATION
Direction générale	352	324	317	7	2,2 %
Gestion des infractions	2 979	2 519	3 003	(484)	-16,1 %
Soutien aux opérations	3 067	2 998	2 710	288	10,6 %
Perception des amendes	4 824	4 487	4 924	(437)	-8,9 %
Total (k\$)	11 222	10 328	10 954	(626)	-5,7 %
Immobilisations	10	-	-	-	-
Total (k\$)	11 232	10 328	10 954⁵	(626)	-5,7 %
Créances douteuses (k\$)	5 000	19 317	19 693	(376)	-1,9 %

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

2 Le budget inclut des dépenses de 2272 k\$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

3 Données préliminaires.

4 Ces données incluent les dépenses de 2119 k\$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

5 Cette donnée provient des comptes publics, volume 2, 2018-2019.

Budget et dépenses par catégorie de dépenses

CATÉGORIE DE DÉPENSES	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2019-2020 ^{1, 2}	DÉPENSES RÉELLES 2019-2020 ^{3, 4}	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 ⁵	ÉCART DÉPENSES RÉELLES	VARIATION
Rémunération	9 125	8 708	9 502	(794)	-8,4 %
Fonctionnement ⁶	2 097	1 620	1 452	168	11,6 %
Immobilisations	10	-	-	-	-
Total (k\$)	11 232	10 328	10 954	(626)	-5,7 %
Créances douteuses (k\$)	5 000	19 317	19 693	(376)	-1,9 %

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

2 Le budget inclut des dépenses de 2272 k\$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

3 Données préliminaires.

4 Ces données incluent les dépenses de 2119 k\$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

5 Ces données proviennent des comptes publics, volume 2, 2018-2019.

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

En 2019-2020, les dépenses du BIA ont totalisé 10 328 k\$, ce qui représente une diminution de plus de 626 k\$ par rapport à 2018-2019, soit environ 5,7 %. Cette baisse s'explique par une modification dans la méthode de refacturation au Fonds de la sécurité routière pour le traitement des constats reliés aux cinémomètres photographiques, laquelle tient compte de la volumétrie des dossiers traités par le BIA. De plus, la dépense pour créances douteuses a diminué de 376 k\$ au cours de la période, ce qui représente une baisse de près de 2 % comparativement à l'exercice précédent.

Les revenus et les recettes

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

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

ÉLÉMENT	2019-2020	2018-2019	2017-2018	ÉCART 2018-2019 2019-2020	VARIATION 2018-2019 2019-2020
Revenus (M\$)	146	158,1	151,7	(12,1)	-7,7 %
Recettes (M\$)	133	131,2	121,4	1,8	1,4 %
Ratio recettes/revenus (%)	91,1	83	80		

En 2019-2020, les revenus du BIA ont diminué 12,1 M\$ et les recettes ont augmenté de 1,8 M\$, comparativement aux résultats obtenus lors du précédent exercice financier.

Cette baisse des revenus est attribuable à la diminution du volume de jugements reçus comportant des amendes élevées. Quant à l'augmentation du ratio, elle s'explique par une hausse du nombre de jugements pénaux reçus dont le taux de règlement est élevé.

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

Le tableau ci-dessous présente les sommes non assujetties au fonds général du Fonds consolidé du revenu, perçues et récupérées par le BIA. Ces sommes ne sont pas incluses dans les données financières du Ministère.

CATÉGORIE DE RECETTES	2019-2020	2018-2019	2017-2018	ÉCART 2018-2019 2019-2020	VARIATION 2018-2019 2019-2020
Recettes non assujetties au Fonds consolidé du revenu ¹ (M\$)	74,4	48,5	32,2	25,9	53,4 %

¹ Les recettes pécuniaires encaissées pour le compte du procureur général du Canada ne font pas partie de ces sommes.

Au cours de l'année 2019-2020, pour cette catégorie, le BIA a perçu plus de recettes que lors du précédent exercice. Cette augmentation est notamment attribuable à la hausse des sommes perçues pour le Fonds de la sécurité routière, en raison de l'augmentation du nombre de constats pour des infractions relevées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges (radars photo).

Valeur des règlements non pécuniaires

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

CATÉGORIE DE RÈGLEMENTS	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Valeur des règlements ¹ en travaux compensatoires (M\$)	23,3	19,8	24,4
Valeur des règlements ¹ en jours d'emprisonnement (M\$)	1,2	2,1	2,7

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

Par le programme de travaux compensatoires, si un débiteur ou une débitrice ne peut payer l'amende et les frais additionnels auxquels cette personne a été condamnée, il ou elle peut s'acquitter du paiement des sommes dues en effectuant des travaux compensatoires. Pour y avoir accès, cette personne doit démontrer au percepteur des amendes qu'elle n'a pas les moyens financiers d'acquitter l'amende et les frais additionnels auxquels elle a été condamnée. Si le percepteur des amendes évalue qu'il y a en effet une incapacité financière du débiteur ou de la débitrice, un engagement à effectuer des travaux compensatoires sera signé.

En dernier recours et selon la nature de l'infraction, l'emprisonnement à défaut de paiement d'une amende est possible pour toute infraction à l'égard d'une loi ou d'un règlement du Québec ou d'une municipalité.

Les comptes débiteurs

Les données suivantes portent sur la valeur des créances recouvrables sous la responsabilité du BIA.

La première partie du tableau présente les comptes débiteurs assujettis au fonds général du Fonds consolidé du revenu (FCR) inclus dans les données financières du ministère de la Justice. La deuxième partie présente les comptes débiteurs non assujettis au fonds général du FCR, mais dont le recouvrement est sous la responsabilité du BIA. Les données sont incluses dans les données financières de chaque bénéficiaire à qui le BIA distribue les sommes perçues. Ces bénéficiaires sont notamment le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels ou le Fonds de la sécurité routière ainsi que les autres poursuivants, tels que les ordres professionnels, l'Autorité des marchés financiers (AMF) et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).

Comptes débiteurs sous la responsabilité du BIA au 31 mars 2020

TYPE DE CRÉANCES	DÉBITEURS DE MOINS DE 50 K\$ ET DÉBITEURS DE PLUS DE 50 K\$ NON ASSUJETTIS À LA PPNRR	DÉBITEURS DE 50 K\$ ASSUJETTIS À LA PPNRR	TOTAL	PROVISIONS¹	TOTAL NET
	DOSSIERS ACTIFS				
Comptes débiteurs assujettis au fonds général du Fonds consolidé du revenu					
Frais judiciaires	46,7	7,2	53,9	19,8	34,1
Code de la sécurité routière	28,6	0	28,6	7	21,6
Code criminel	35,6	1,6	37,2	14,7	22,5
Diverses lois	120,4	289,4	409,8	327,2	82,6
Aide aux victimes d'actes criminels	0,9	0,2	1,1	0,6	0,5
Contribution pénale	13,3	12,7	26	13,5	12,5
Sous-total (M\$)	245,5	311,1	556,6	382,8	173,8
Autres bénéficiaires					
Frais judiciaires	7,3	0	7,3	s. o.	7,3
Code de la sécurité routière	7,3	0	7,3	s. o.	7,3
Code criminel	56,9	0	56,9	s. o.	56,9
Diverses lois	108,3	19,1	127,4	s. o.	127,4
Sous-total (M\$)	179,8	19,1	198,9	s. o.	198,9
Total général (M\$)	425,3	330,2	755,5	382,8	372,7

¹ Les provisions incluent la provision pour créances douteuses (71,7 M\$) et la provision pour non-réalisation de revenus (PPNRR) (311,1 M\$). Elles sont calculées au 31 mars 2020.

Au 31 mars 2020, les comptes débiteurs du MJQ sous la responsabilité du BIA et destinés au fonds général du Fonds consolidé du revenu (FCR) totalisent 173,8 M\$ net. Ils atteignaient 180,6 M\$ à la fin du précédent exercice.

Pour leur part, les comptes débiteurs pour les autres bénéficiaires s'élèvent à 198,9 M\$. Ainsi, le total net des comptes débiteurs destinés au FCR et aux autres bénéficiaires s'établit à 372,7 M\$.

3.3 Le volume des activités

Volume des activités relatives aux infractions

ACTIVITÉ	2019-2020	2018-2019	2017-2018	ÉCART 2018-2019 2019-2020	VARIATION 2018-2019 2019-2020
Constats d'infraction reçus	252 673	246 460	216 914	6 213	2,5 %
sur support papier	229 132	220 448	189 769	8 684	3,9 %
sur support électronique	23 541	26 012	27 145	(2 471)	-9,5 %
Rapports d'infraction reçus	477 296	222 456	67 360	254 840	114,6 %
sur support papier	34 259	43 084	46 452	(8 825)	-20,5 %
sur support électronique	443 037 ¹	179 372 ²	20 908 ³	263 665	147,0 %
Total des constats et rapports d'infraction reçus	729 969	468 916	284 274	261 053	55,7 %
Constats d'infraction délivrés	474 524	213 690	65 733	260 834	122,1 %
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	168 150	142 895	140 070	25 255	17,7 %

- 1 Inclut 430 420 constats délivrés pour des infractions relevées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.
- 2 Inclut 166 686 constats délivrés pour des infractions relevées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.
- 3 Inclut 8 000 constats délivrés pour des infractions relevées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

En 2019-2020, la volumétrie totale des constats et rapports d'infraction reçus a augmenté de près de 56 % comparativement à l'année précédente. Cette hausse s'explique par l'augmentation du nombre de rapports d'infraction reçus sur support électronique pour des infractions constatées par cinémomètres photographiques ou par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges. Le nombre de rapports d'infraction reçus sur support papier est passé de 43 084 en 2018-2019 à 34 259 en 2019-2020¹. Cette diminution est attribuable à des enjeux de disponibilité de la main-d'œuvre. Pour régulariser cette situation, le BIA a réaffecté des ressources aux activités de gestion des infractions au cours de la période.

De plus, au cours de la dernière année, le BIA a transféré 168 150 dossiers pour jugement à la Cour du Québec, ce qui représente une augmentation de 17,7 % comparativement à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique par l'augmentation du nombre de constats signifiés pour des infractions relevées par radars photo.

1 Dans les faits, le nombre de rapports d'infraction sur support papier reçus au BIA est demeuré relativement stable. Plusieurs rapports n'ont toutefois pas été enregistrés dans le système d'information duquel sont extraites les données avant la fin de l'année financière.

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

CATÉGORIE	2019-2020	2018-2019	2017-2018	ÉCART 2018-2019 2019-2020	VARIATION 2018-2019 2019-2020
Matière pénale					
Provenant de la Cour du Québec	192 870	186 969	166 288	5 901	3,2 %
Provenant des cours municipales ¹	19 587	17 260	17 337	2 327	13,5 %
Sous-total	212 457	204 229	183 625	8 228	4,0 %
Matière criminelle					
Provenant de la Cour du Québec	19 010	67 072	92 297	(48 062)	-71,7 %
Total général	231 467	271 301	275 922	(39 834)	-14,7 %

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

Pour l'exercice financier 2019-2020, le BIA a reçu 231 467 jugements entraînant une condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle, ce qui représente une diminution de 14,7 % comparativement aux résultats de l'exercice précédent. La diminution du nombre total de jugements reçus s'explique par une diminution de plus de 70 % du volume de jugements reçus en matière criminelle.

La diminution du nombre de jugements en matière criminelle comportant une peine pécuniaire est liée à la nouvelle disposition introduite au Code criminel, entrée en vigueur le 21 juillet 2019. Celle-ci permet au tribunal, d'office ou sur demande de la personne contrevenante, d'ordonner que celle-ci n'ait pas à verser de suramende compensatoire.

Volume des jugements fermés¹

CATÉGORIE	2019-2020	2018-2019	2017-2018	ÉCART 2018-2019 2019-2020	VARIATION 2018-2019 2019-2020
Matière pénale					
Provenant de la Cour du Québec	189 643	185 900	160 520	3 743	2,0 %
Provenant des cours municipales ²	17 584	16 702	16 664	882	5,3 %
Sous-total	207 227	202 602	177 184	4 625	2,3 %
Matière criminelle					
Provenant de la Cour du Québec	21 074	56 017	62 987	(34 943)	-62,4 %
Total général	228 301	258 619	240 171	(30 318)	-11,7 %

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

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

En 2019-2020, 228 301 jugements ont été fermés, ce qui représente une diminution de 11,7 % comparativement à l'exercice précédent, soit 30 318 jugements de moins qu'en 2018-2019.

La diminution du nombre de fermetures des jugements en matière criminelle s'explique par la suspension des activités d'exécution des jugements visés par l'arrêt *R. c. Boudreault* ainsi que par le nombre de jugements reçus.

Pour sa part, le nombre de jugements fermés en matière pénale a augmenté de 2,3 % par rapport à l'exercice précédent.

Les services à la population

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

ÉLÉMENT	2019-2020	2018-2019	2017-2018	ÉCART 2018-2019 2019-2020	VARIATION 2018-2019 2019-2020
Centre contact clients					
Appels reçus	340 495	293 650	251 018	46 845	16,0 %
Appels traités	316 404	285 645	246 565	30 759	10,8 %
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus (%)	92,9	97,3	98,2	s. o.	-4,5 %
Moyenne quotidienne d'appels traités	1 271	1 152	1 002	119	10,3 %
Bureaux régionaux					
Appels reçus	187 468	217 351	208 975	(29 883)	-13,7 %
Appels traités	159 573	185 120	178 870	(25 547)	-13,8 %
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus (%)	85,1	85,2	85,6	s. o.	-0,1 %
Moyenne quotidienne d'appels traités	641	746	727	(105)	-14,1 %
Total général					
Appels reçus	527 963	511 001	459 993	16 962	3,3 %
Appels traités	475 977	470 765	425 435	5 212	1,1 %

En 2019-2020, le Centre contact clients et les bureaux régionaux ont reçu près de 528 000 appels, soit environ 17 000 appels de plus qu'en 2018-2019, ce qui représente une augmentation de 3,3 % au cours du dernier exercice.

Ainsi, en 2019-2020, le BIA a maintenu une proportion d'appels traités équivalente au nombre d'appels reçus, comparativement à l'année précédente.

4. ANNEXE

4.1 Indicateurs de la Convention de performance et d'imputabilité (CPI) exclus de la reddition de comptes

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.

FINANCIERS

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)

