

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018-2019

MINISTÈRE
DE LA JUSTICE

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

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

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

Photographie de la ministre : Émilie Nadeau

Photographie de la sous-ministre : Louise Leblanc

Graphisme : CORSAIRE | Design | Communication | Web

ISBN : 978-2-550-85046-5 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-85047-2 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2019

© Gouvernement du Québec

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

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018-2019

**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

Ministère de la Justice

pages i à xviii et pages 1 à 97

Bureau des infractions et amendes

pages 99 à 124



LE MESSAGE DE LA **MINISTRE**

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

Monsieur le Président,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* 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 les résultats du Bureau des infractions et amendes relativement à son plan d'action.

À l'automne 2018, j'ai eu l'honneur d'accepter le mandat que m'a confié le premier ministre, monsieur François Legault, d'administrer la justice avec intégrité et transparence. Les actions que nous présentons dans ce rapport témoignent de la volonté du gouvernement du Québec de redonner confiance aux citoyens en leur système de justice. D'ailleurs, j'ai annoncé, en mars dernier, la formation d'un comité d'experts sur l'accompagnement des personnes victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale, et ce, à la suite d'une rencontre avec mes collègues des oppositions. Je suis sûre que ce comité m'alimentera afin de mieux accompagner et soutenir les personnes victimes.

J'ai pris également l'engagement de concrétiser la modernisation du système de justice afin que celui-ci devienne plus efficient et que les citoyens soient mieux joints. En 2018-2019, plusieurs initiatives innovantes ont été réalisées afin d'améliorer l'accès à la justice et ce travail se poursuivra au cours des prochaines années. Le nécessaire changement de culture, qui concerne tous nos partenaires, est bien amorcé; ensemble, nous travaillons pour la justice de demain.

Par ailleurs, dès ma nomination comme ministre, j'ai fait de la réforme du droit de la famille une priorité. À cet effet, une consultation publique a été lancée en mars 2019 afin de connaître l'opinion des citoyens sur ce sujet. Cette consultation orientera notre réflexion afin d'adapter le droit de la famille aux nouvelles réalités des familles québécoises et de remettre l'enfant au cœur des préoccupations.

Guidé par les valeurs fondamentales de la justice que sont le respect, l'intégrité et l'équité, le Ministère a poursuivi ses efforts pour respecter ses engagements envers la population et lui offrir une justice adaptée à ses besoins. Cela ne serait pas possible sans le dévouement des employés du Ministère, que je remercie. Leurs actes et leurs initiatives se conjuguent pour remplir notre mission: le maintien de la primauté du droit et d'un système de justice intègre et accessible.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération respectueuse.

Sonia LeBel
La ministre de la Justice et procureure générale du Québec

Québec, septembre 2019



LE MESSAGE DE LA **SOUS-MINISTRE**

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

Madame la Ministre,

Je suis heureuse de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2018-2019 du ministère de la Justice du Québec.

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ce document présente les réalisations du Ministère en date du 31 mars 2019, en fonction des orientations gouvernementales, du Plan stratégique 2015-2020 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyens, de même qu'en réponse aux exigences législatives et réglementaires. Il rend aussi compte de la mise en œuvre du Plan d'action 2018-2019 du Bureau des infractions et amendes.

L'année 2018-2019 a été marquée par la réalisation de plusieurs mesures visant à rendre la justice plus accessible pour le citoyen et à aider les victimes d'actes criminels et les personnes vulnérables. Elle a été également marquée par le début de la mise en œuvre du Plan pour moderniser le système de justice, lequel vise notamment l'instauration de pratiques innovantes et de solutions technologiques afin d'actualiser notre système de justice.

Je tiens à remercier tous les membres du personnel du Ministère pour leur contribution dans l'atteinte de nos objectifs ainsi que pour leur implication dans le grand défi organisationnel que nous offre la modernisation du système de justice.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de ma haute considération.

France Lynch
La sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale du Québec

A handwritten signature in black ink that reads "France Lynch". The signature is fluid and cursive.

Québec, septembre 2019

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

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 \$)
LGBT	lesbien, gai, bisexuel et trans
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
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 d'assurance automobile du Québec
SCT	Secrétariat du Conseil du trésor
TI	technologies de l'information

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018-2019

MINISTÈRE

DE LA JUSTICE

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la sous-ministre	xv
Le rapport de validation de la Direction de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation de programme	xvii
Les faits saillants	1
L'année 2018-2019 en quelques chiffres	4
La présentation du Ministère	6
Les résultats 2018-2019 au regard du Plan stratégique 2015-2020	9
Les résultats 2018-2019 au regard de la <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	30
Les résultats relatifs au développement durable	38
Les informations relatives aux activités judiciaires	45
L'utilisation des ressources	54
Les ressources budgétaires et financières	59
Les ressources informationnelles	68
Les exigences législatives et gouvernementales	71
Annexe 1 – Les organismes relevant de la ministre de la Justice	90
Annexe 2 – Actions régionales découlant du Plan d'action ministériel pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2020	92
Annexe 3 – Organigramme au 31 mars 2019	97

LA DÉCLARATION DE LA **SOUS-MINISTRE**

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

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

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* 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 2018-2019 au regard du Plan stratégique 2015-2020, des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* et des résultats relatifs aux exigences législatives et gouvernementales.

À mon avis, les données et renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2019.

France Lynch
Sous-ministre de la Justice et sous-procureure générale du Québec



Québec, septembre 2019

Les membres du conseil de direction au 31 mars 2019 :

Patrick-Thierry Grenier

Sous-ministre associé à la Direction générale des programmes de transformation organisationnelle de la justice

Mylène Martel

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

Yan Paquette

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

Pierre E. Rodrigue

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

Dany Blanchette

Directeur général associé des ressources humaines

Marie-Claude Fontaine

Directrice de la gestion budgétaire, financière et des contrats

Frédéric Maheux

Directeur du Bureau de la sous-ministre

Caroline Dorval

Directrice des communications

Harold Côté

Directeur du soutien à la gouvernance et à la performance

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

Madame France Lynch
Sous-ministre et sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* du ministère de la Justice pour l'exercice terminé le 31 mars 2019. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Ministère.

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

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

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019*, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de l'audit interne et des enquêtes et de l'évaluation de programme par intérim,

Jacques Vachon



Québec, septembre 2019

LES FAITS SAILLANTS

POUR RENDRE LA JUSTICE PLUS ACCESSIBLE

- **Lancement, en avril 2018, d'un projet d'une ampleur sans précédent pour transformer la justice.** Le Plan pour moderniser le système de justice a pour objectif d'apporter une solution pérenne aux problèmes de délais touchant le système de justice en matières criminelle et pénale et de mettre en œuvre les projets technologiques nécessaires à la modernisation de la justice. La transformation n'est pas uniquement technologique : le cœur du projet demeure avant tout une optimisation des façons de faire à toutes les étapes du processus judiciaire, notamment grâce aux changements de culture et aux nouvelles pratiques qui seront soutenues par les nouvelles technologies. La transformation et la modernisation du système de justice représentent un investissement de 500 M\$ pour les cinq prochaines années. Cet investissement s'ajoute aux 175,2 M\$ annoncés en décembre 2016 dans le cadre de la Stratégie d'action gouvernementale dont l'objectif est, à court terme, d'accroître la capacité du système de justice à travailler avec efficacité et célérité par l'ajout de ressources, pour un investissement total de 675,2 M\$.

Volet information

- **Ouverture, en juillet 2018, d'un centre de justice de proximité (CJP) à Sept-Îles, sur la Côte-Nord.** En plus d'offrir des services gratuits de soutien, d'orientation et d'information juridique en complémentarité avec les ressources existantes, le CJP offre des services spécialisés sur les modes de prévention et de règlement des différends. L'offre de service prend également en compte les réalités et les enjeux propres à la région, notamment l'étendue du territoire et la présence de diverses communautés autochtones. L'implantation de ce centre de justice de proximité représente un investissement régional de plus de 315 000 \$ en 2018-2019.
- **Ouverture, en novembre 2018, d'un CJP à Trois-Rivières en Mauricie.** Celui-ci offre à la population des services gratuits d'information juridique, de soutien et d'orientation en personne et par téléphone. L'implantation de ce centre de justice de proximité représente un investissement régional de 269 194 \$.
- **Ouverture, en février 2019, d'un CJP dans la communauté inuite d'Inukjuak, au Nunavik.** L'implantation de ce centre représente un investissement régional de 548 387 \$ et ce CJP sera administré par la Société Makivik. L'équipe du CJP offrira des services en tenant compte du contexte particulier de la région, notamment l'isolement géographique des villages inuits.

Volet infrastructures

- **Aménagement, en septembre 2018, d'une salle d'attente destinée aux enfants au palais de justice de Saint-Jean-sur-Richelieu, grâce à l'initiative et à la participation du personnel et de la magistrature.** Nommée « La petite Cour », cette salle a été aménagée afin de fournir un environnement de divertissement et de détente aux enfants qui doivent venir témoigner au palais de justice. Elle met à leur disposition des livres et des jouets pour tout âge, amassés à la suite de dons des employés et des usagers du palais de justice.



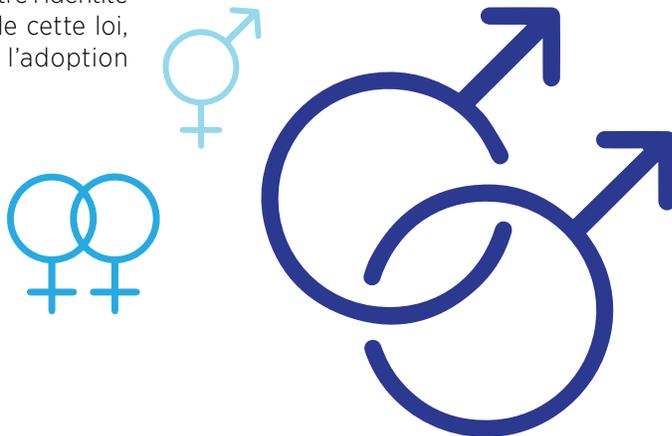
POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE

- **Lancement, en mai 2018, d'un nouveau projet pilote permettant à un plus grand nombre de contrevenants toxicomanes de bénéficier du Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec.** Désormais, grâce au nouveau projet pilote, des contrevenants toxicomanes qui ne sont pas incarcérés peuvent aussi profiter des mesures prévues au programme.
- **Déploiement du Programme de mesures de rechange pour adultes en milieu autochtone.** Ce programme offre aux victimes et aux personnes accusées de certaines infractions commises sur le territoire des communautés de Manawan et de Wemotaci de participer, si elles le souhaitent, à un processus encadré de réparation et de réconciliation lors des procédures judiciaires. Il vise ainsi à favoriser une plus grande participation des communautés autochtones dans la résolution des conflits sur leur territoire.
- **Dépôt à l'Assemblée nationale, en juin 2018, du Rapport de mise en œuvre du Programme de remboursement volontaire (PRV).** Le rapport indique que le programme, terminé au mois de décembre 2017, était une initiative à coût nul pour les contribuables. Il a assuré au gouvernement de conclure 31 ententes de règlement totalisant plus de 94 700 000 \$ visant 32 organismes. Mis sur pied dans la foulée des travaux de la commission d'enquête sur l'industrie de la construction (commission Charbonneau), ce programme novateur offrait à toute personne ou entreprise un mécanisme de règlement des différends, hors des tribunaux, en vue de rembourser les sommes qu'un organisme public avait payées injustement dans le cadre d'un contrat public conclu après le 1^{er} octobre 1996.
- **Entrée en vigueur, le 16 juin 2018, des articles de la Loi modifiant le Code civil et d'autres dispositions législatives en matière d'adoption et de communication de renseignements.** En vertu de cette nouvelle loi, les parents ayant confié un enfant en adoption dans le passé disposent d'une période d'un an, à compter du 16 juin 2018, pour refuser que leur identité lui soit révélée. Après cette période, ils pourront signifier leur refus dans la mesure où aucune demande de renseignement n'aura été formulée. Si aucun refus n'a été inscrit, les personnes adoptées qui font la demande pourront connaître l'identité de leurs parents d'origine. Parmi les autres mesures de cette loi, notons également la reconnaissance des effets de l'adoption coutumière autochtone dans le Code civil du Québec.

- **Lancement, le 15 mars 2019, d'une consultation publique pour connaître l'opinion de la population en vue de moderniser le droit de la famille.** Cette consultation servira de base à la réflexion du gouvernement et contribuera à orienter la réflexion sur les changements à apporter afin d'adapter le droit aux nouvelles réalités familiales. La consultation s'appuiera sur les recommandations proposées par le Comité consultatif sur le droit de la famille et portera précisément sur trois thèmes, soit la parentalité, la conjugalité et la relation avec le beau-parent.

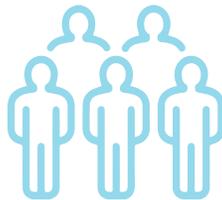
POUR LUTTER CONTRE L'HOMOPHOBIE ET LA TRANSPHOBIE

- **Renouvellement, pour une durée de cinq ans, du mandat de la Chaire de recherche sur l'homophobie de l'Université du Québec à Montréal (UQAM).** D'une valeur de 475 000 \$, ce soutien financier s'inscrit comme une action contribuant au Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2017-2022, lequel vise notamment à appuyer la recherche sur les réalités des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT). L'aide financière attribuée à la chaire de recherche contribuera à faciliter l'atteinte de ses objectifs pour la période 2017-2022.



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

- **Lancement, en août 2018, du nouveau Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023.** Quatrième plan d'action depuis l'adoption de la Politique d'intervention en matière de violence conjugale, ce plan propose 56 nouveaux engagements visant à consolider et à bonifier l'action gouvernementale sur des enjeux jugés prioritaires ou émergents. Plus de 600 M\$ seront investis par une vingtaine de ministères et organismes gouvernementaux qui se sont engagés à agir contre la violence conjugale au cours des cinq prochaines années.
- **Mise en place, le 14 août 2018, du Programme de soutien pour les proches de personnes décédées à la suite d'une infraction criminelle.** Dans le cadre de ce programme, en vue de soutenir les proches d'une personne morte à la suite d'un acte criminel, le Ministère pourra verser une aide financière. Il entend ainsi alléger le fardeau financier que peuvent occasionner les dépenses engagées pour assister aux procédures judiciaires contre la personne qui a commis une infraction criminelle. Ainsi, certains frais pourront être remboursés. Ce programme sera offert par le Réseau des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), en collaboration avec le ministère de la Justice et un comité de partenaires externes.
- **Annonce, le 18 mars 2019, de la formation d'un comité d'experts sur l'accompagnement des personnes victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale.** La mise sur pied de ce comité d'experts s'inscrit dans la continuité d'une rencontre non partisane tenue le 14 janvier 2019. À la lumière du parcours d'une personne victime d'agressions sexuelles ou de violence conjugale, ce comité a pour mandat d'évaluer les mesures actuelles et d'étudier celles pouvant être instaurées afin d'assurer un accompagnement plus soutenu et répondant mieux aux réalités des personnes victimes. Le comité d'experts est composé d'une membre de la magistrature, de personnes victimes, de représentants autochtones et d'experts en matière d'agressions sexuelles.



POUR RECONNAÎTRE LA CONTRIBUTION CITOYENNE

- **Remise, le 19 juin 2018, du Prix de la justice du Québec 2017 à M^e Casper Bloom** pour sa contribution à l'amélioration de l'accès à la justice pour les communautés anglophones et pour son engagement dans la promotion des droits des minorités culturelles et linguistiques au Québec et au Canada. Par sa contribution active à l'amélioration de l'accès à la justice en langue anglaise, M^e Bloom a fondé et préside le comité mixte du Barreau du Québec et de la Chambre des notaires pour la vérification de la version anglaise du Code civil du Québec.
- **Tenue de la 33^e cérémonie Hommage au civisme, le 4 février 2019, pour honorer 8 personnes qui ont accompli des actes de civisme exceptionnels au cours de l'année 2017.** À cette occasion, six médailles du civisme et deux mentions d'honneur du civisme ont été décernées à des citoyens. Un insigne du civisme, réplique miniature de la médaille, a également été remis à chacun des huit récipiendaires.

L'ANNÉE 2018-2019 EN QUELQUES CHIFFRES

ACCÈS À LA JUSTICE

- Hausse de **6,67 %** des seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite et au volet contributif en fonction de la hausse du salaire minimum.
- Attribution d'une aide financière totale de **650 000 \$** dans le cadre du Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice. Au total, 20 projets ont été financés à même cette somme. Ils visent à améliorer la connaissance et la compréhension que les citoyens ont du droit ou du système de justice québécois, ainsi qu'à encourager leur utilisation auprès des citoyens.
- Tenue d'une **séance de médiation familiale gratuite pour 17 145 couples** grâce au financement des honoraires des médiateurs par le Ministère. Cette aide se chiffre à **7,1 M\$**. De cette somme, environ **2,6 M\$** proviennent de transferts du gouvernement du Canada.

VICTIMES D'ACTES CRIMINELS



- Remise d'une aide financière totale de plus de **26,7 M\$ à 25 organismes** offrant de l'aide, de l'assistance et de l'orientation aux personnes touchées par un acte criminel. De cette somme, plus de **23,9 M\$ servent au financement des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)**. Les CAVAC ont offert des services à plus de 65 000 personnes, dont 42 % ont été victimes de violence dans un contexte conjugal ou familial et 21 % ont été victimes de violence sexuelle.
- Attribution d'une **aide financière totale de 1,75 M\$** dans le cadre du Programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels. Grâce à ce financement, des organismes ont réalisé **26 projets destinés aux victimes d'actes criminels**, notamment 11 projets en matière de violence sexuelle, 2 projets touchant les personnes victimes de violence conjugale, 3 projets concernant des communautés autochtones ou des autochtones en milieu urbain et 6 projets s'adressant à la clientèle jeunesse.

SERVICES À LA POPULATION

- Tenue de près de **890 séances d'information de groupe sur la parentalité après la rupture, qui ont été offertes à environ 9 830 citoyens**.
- Traitement gratuit de plus de **23 200 demandes d'information juridique** par les 10 centres de justice de proximité (CJP) en activité en 2018-2019. Depuis leur ouverture en 2010, les CJP ont traité, au total, plus de **141 880 demandes**. Les CJP sont financés par le Ministère à hauteur de plus de **3,6 M\$** pour les dépenses d'activité ou d'implantation.

MILIEU AUTOCHTONE

- Remise d'une **aide financière de près de 3,0 M\$** pour soutenir les services parajudiciaires, encourager le développement de modèles de justice communautaire et appuyer les initiatives des autorités politiques et associatives du milieu autochtone en matière de justice.



LUTTE CONTRE L'HOMOPHOBIE ET LA TRANSPHOBIE

- Attribution de **569 000 \$ à 20 organismes voués à la défense et à la promotion des droits des personnes des minorités** sexuelles dans le cadre du programme Lutte contre l'homophobie et la transphobie.
- **Octroi d'un financement complémentaire de 570 000 \$ à 26 organismes qui viennent en aide aux personnes LGBT ou qui défendent leurs droits.**
- **Octroi d'un financement de 200 000 \$ à l'Institut national de santé publique (INSPQ)** pour offrir gratuitement deux programmes nationaux de formation concernant la diversité sexuelle et de genre.
- **Octroi de 77 500 \$ à l'Université du Québec à Montréal** pour le financement des activités régulières de la Chaire de recherche sur l'homophobie.

POUR RÉDUIRE LES DÉLAIS EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE

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

- **Deux nouveaux juges ont été nommés à la Cour supérieure**, ce qui représente un total de quatre nominations sur les huit prévues dans la stratégie d'action gouvernementale; le Ministère poursuit toutefois ses démarches afin que le gouvernement fédéral octroie les ressources fixées dans la Loi sur les tribunaux judiciaires.
- **Six nouvelles salles d'audience ont été ajoutées** dans les palais de justice de Sherbrooke, Longueuil, Saint-Hyacinthe et Saint-Jérôme.

Travaux dans le cadre de la transformation de la justice

Dans le cadre du Plan économique du Québec 2018-2019, le Ministère a reçu un financement de 500 M\$ en vue de mettre en œuvre le Plan pour moderniser le système de justice (PMSJ). Le Ministère a ainsi pu poursuivre les travaux constituant la 2^e phase de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

Le PMSJ a pour principal objectif d'apporter une solution permanente aux problèmes de délais touchant le système de justice et ainsi mettre en œuvre les projets technologiques nécessaires à la modernisation de la justice. Par cette transformation, le Ministère vise à moderniser le système de justice pour l'adapter aux réalités actuelles et, ainsi, mieux répondre aux besoins et aux attentes de la population.

Le PMSJ s'échelonne sur la période 2018-2023 et comporte trois axes, soit :

1. Instaurer des pratiques innovantes (139 M\$);
2. Mettre la justice à l'heure des nouvelles technologies (289 M\$);
3. Communiquer efficacement l'information entre les principaux intervenants du système de justice (72 M\$).

La transformation de la justice n'est pas qu'un projet technologique, elle est d'abord un changement de culture et des façons de faire. Ces changements seront appuyés par des projets technologiques.

Précisons que plusieurs mesures du plan étaient en phase de conception en 2018-2019, de sorte que les dépenses ont été moins importantes que celles qui seront requises lors des phases de réalisation qui auront lieu au cours des prochaines années.

La description des initiatives réalisées découlant du PMSJ sont détaillées à l'objectif 2.2.1 de la section Les résultats 2018-2019 au regard du Plan stratégique 2015-2020 (voir p. 20).

LA PRÉSENTATION DU MINISTÈRE

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

MISSION

Le ministère de la Justice du Québec a pour mission de favoriser la confiance des citoyens¹ dans la justice et le respect des droits individuels et collectifs par le maintien, au Québec :

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

VISION

Exercer un leadership de premier plan dans la transformation de la justice afin de la rendre plus accessible et plus performante.

VALEURS

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

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

RESPONSABILITÉS

Le Ministère seconde la ministre de la Justice dans les rôles et les responsabilités qui lui sont dévolus par la Loi sur le ministère de la Justice, notamment pour les rôles de juriconsulte et de procureure générale du gouvernement. Afin d'appuyer la ministre dans ses fonctions, le Ministère exerce certains mandats qui consistent principalement à :

- conseiller le gouvernement et ses ministères sur les questions touchant la légalité de leurs actions et celles relatives à la rédaction des lois et des règlements ;

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

- conseiller les autorités en matière de relations fédérales, provinciales et territoriales, particulièrement en ce qui a trait aux modifications potentielles en matière criminelle;
- conseiller les autorités en matière criminelle et pénale ainsi qu'en matière de droit de la jeunesse ou des victimes, notamment au regard des orientations et des mesures concernant la conduite générale des affaires criminelles et pénales par le DPCP;
- appuyer la ministre de la Justice dans ses fonctions de procureure générale en matière civile par des représentations devant les tribunaux;
- élaborer et recommander aux autorités les orientations et les politiques à mettre en œuvre en matière de justice et d'accès à la justice.

Le Ministère soutient également la ministre dans ses fonctions d'administratrice de la justice, de notaire générale, de registraire du Québec ainsi que pour les autres responsabilités relatives à la fonction.

À cet effet, le Ministère doit notamment :

- soutenir l'activité judiciaire, incluant l'administration des différentes cours de justice qui forment l'appareil judiciaire du Québec et de certains tribunaux spécialisés;
- mettre en place et fournir à la population les services de justice et les services prescrits par le législateur, favorisant ainsi l'émergence et le maintien dans notre société d'une justice plus accessible;
- veiller à la tenue du Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), du Registre des lobbyistes, du Registre des commissaires à l'assermentation, du Registre des lettres patentes foncières et du Registre des ventes ainsi qu'à l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG);
- établir et assurer les droits fonciers du gouvernement et de ses ministères;
- enregistrer et conserver les documents d'État, les proclamations et les commissions sous le grand sceau duquel il est le gardien, ainsi que tout autre document dont l'enregistrement est requis par le gouvernement;
- gérer les ententes internationales et les conventions dans les domaines de l'entraide judiciaire, de l'exécution réciproque des pensions alimentaires et de l'enlèvement international d'enfants;
- voir à l'administration des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement de la part du DPCP, conformément au Code de procédure pénale, et à exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à une amende;
- favoriser la promotion des droits que reconnaît la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels.

Le Ministère veille aussi à l'élaboration de programmes d'aide aux victimes, ainsi qu'à la concertation des personnes, ministères et organismes qui offrent des services aux victimes et à la coordination de leurs actions. Il favorise également l'implantation et le maintien des centres d'aide aux victimes d'actes criminels.

La ministre de la Justice est également désignée par le gouvernement du Québec comme responsable de la lutte contre l'homophobie. À ce titre, elle est soutenue dans son action par le Bureau de lutte contre l'homophobie, une unité administrative du Ministère.

Le Bureau a le mandat de veiller à la mise en œuvre, à la coordination interministérielle et à l'évaluation du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2017-2022. Il joue aussi le rôle d'agent de liaison entre le gouvernement du Québec et différents groupes représentant les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans (LGBT).

PARTENAIRES

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

- les neuf organismes relevant de la ministre (leur mandat est brièvement décrit en annexe 1);
- les ministères et les organismes du gouvernement du Québec;
- le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux;
- la magistrature;
- les municipalités et les cours municipales;
- les corps policiers;
- des associations et des ordres professionnels, tels que le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec et la Chambre des huissiers de justice du Québec;
- des organismes communautaires qui exercent leurs activités dans le milieu de la justice ou qui travaillent auprès de groupes d'usagers particuliers ayant affaire au système judiciaire;
- des établissements du réseau de l'éducation, des centres de recherche et des observatoires de droit.

À ces partenaires s'ajoutent ceux qui collaborent avec le Ministère à la lutte contre l'homophobie et la transphobie.

ORGANISATION ADMINISTRATIVE

Au cours de la dernière année, le Ministère a révisé la structure de gouvernance du Plan pour moderniser le système de justice (PMSJ) afin de maximiser la performance organisationnelle.

Cette nouvelle structure comprend notamment :

- un comité exécutif présidé par la sous-ministre et composé des sous-ministres associés et du directeur du Bureau de la sous-ministre. Son mandat est d'assurer la mise en œuvre des orientations et stratégies gouvernementales et ministérielles afin d'atteindre les objectifs et réaliser les bénéfices anticipés au PMSJ;
- le Bureau de coordination du PMSJ, dont le mandat est d'assurer le respect des orientations et objectifs établis par les instances gouvernementales au regard de la réduction des délais et de l'arrimage des travaux réalisés avec l'ensemble des partenaires du système de justice;
- la gouvernance de l'ensemble des programmes de transformation afin d'assurer une cohérence entre les différents chantiers mis en œuvre dans une perspective de vision stratégique de transformation de la justice.

L'organigramme du Ministère en vigueur au 31 mars 2019 est présenté à l'annexe 3.

LES RÉSULTATS 2018-2019 AU REGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2015-2020

Les résultats présentés dans cette section du rapport annuel de gestion font office de bilan de la quatrième année de mise en œuvre du Plan stratégique 2015-2020 du Ministère. Ce plan présente les priorités ministérielles sur un horizon de cinq ans et s'articule autour de trois grands enjeux pour lesquels le Ministère a entrepris plusieurs actions au cours des dernières années.

Ces enjeux sont notamment :

- un meilleur accès à la justice et au droit pour le citoyen;
- une société juste et égalitaire pour toutes et tous;
- une organisation performante et collaboratrice, favorisant l'innovation.

Les résultats obtenus au 31 mars 2019 sont présentés dans les pages suivantes; un astérisque indique les objectifs stratégiques qui respectent les principes de développement durable, d'équité et de solidarité sociale.

PRÉSENTATION SOMMAIRE DES RÉSULTATS AU 31 MARS 2019

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017	PAGE
Mise en œuvre d'une stratégie ministérielle sur le recours aux modes de prévention et de règlement des différends en matière civile et commerciale	Bilan annuel des activités réalisées	Bilan annuel réalisé et stratégie publiée	Réalisation d'activités en communication publique et en développement de l'offre de service		13
Taux d'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends avant d'avoir recours aux tribunaux	30,0%	26,9%	18,6%	20,9%	14
Pourcentage de règlement des médiations civiles et commerciales réalisées par des médiateurs accrédités	2015-2017: Détermination d'une méthodologie de mesure	Cible atteinte en 2016-2017		Méthodologie déterminée	14
	2017-2018: Première mesure et détermination de la cible au 31 mars 2020	Première mesure non réalisée			
	2018-2020: Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible				
Politique sur la prévention et le règlement des différends dans l'Administration gouvernementale	Élaboration de la politique d'ici le 31 mars 2016	Cible atteinte en 2015-2016			s. o.
	Bilan réalisé trois ans après l'adoption de la politique	Ne s'applique pas			
Progression du nombre de contrevenants autochtones participant au Programme de mesures de rechange en matière criminelle	Bilan réalisé trois ans après l'entrée en vigueur du programme	Ne s'applique pas			s. o.

Objectif 1.1.2: Offrir à des groupes cibles vivant des problématiques particulières comportant des enjeux juridiques un traitement mieux adapté à leur réalité*

Évaluation des retombées des initiatives réalisées	Au moins une initiative réalisée pour chacun des groupes cibles déterminés d'ici le 31 mars 2020	Quatre initiatives réalisées	Quatre initiatives réalisées	Une initiative réalisée	15
	Évaluation d'au moins une initiative réalisée d'ici le 31 mars 2020	Ne s'applique pas			

Objectif 1.2.1: Jouer un rôle de premier plan dans l'élaboration de projets de réforme en matière de justice*

Nombre et nature des projets de réforme élaborés en matière de justice	Annuellement	Deux projets élaborés	Deux projets élaborés	Deux projets élaborés	16
--	--------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----

Objectif 1.3.1: Améliorer l'accessibilité de l'information aux citoyens*

Mise en application de lignes directrices visant l'utilisation d'un langage clair, de façon à faciliter la compréhension des lois et des règlements par les citoyens	D'ici le 31 mars 2020	Ne s'applique pas			s. o.
Proportion des régions administratives bénéficiant des services d'un centre de justice de proximité (CJP)	12 régions administratives sur 17 bénéficiant des services d'un CJP d'ici le 31 mars 2020: 71,0%	10 régions administratives sur 17 bénéficiant des services d'un CJP - 58,8%	7 régions administratives sur 17 bénéficiant des services d'un CJP - 41,2%	6 régions administratives sur 17 bénéficiant des services d'un CJP - 35,3%	17

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017	PAGE
Taux de satisfaction des usagers des centres de justice de proximité	Augmentation de 3 points de pourcentage du taux de satisfaction générale d'ici le 31 mars 2020 : 85,0%	Ne s'applique pas		82,3%	s. o.
Mise en place d'outils adaptés aux besoins des personnes qui se représentent seules en cour	Au moins un outil d'ici le 31 mars 2020	Ne s'applique pas		Changement d'indicateur et de cible	s. o.
Taux de satisfaction des internautes à l'égard des informations présentées sur le site Web	2015-2016: Première mesure et détermination des cibles	Première mesure non réalisée			17
	D'ici le 31 mars 2020: Mesure annuelle de l'atteinte des cibles fixées				

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

Niveau de confiance des Québécois envers le système de justice	Augmentation de 4 points de pourcentage de la proportion des Québécois qui font très ou assez confiance au système de justice québécois d'ici le 31 mars 2020 : 63,4%	66,0%	Ne s'applique pas	59,4%	18
Perception des Québécois à l'égard de l'accès à la justice	Bilan annuel des nouvelles mesures mises en place pour assurer une plus grande accessibilité à la justice, à partir de 2017-2018	Bilan annuel réalisé	Bilan annuel réalisé	Ne s'applique pas	18
	Augmentation de 3 points de pourcentage de la proportion des Québécois qui croient avoir les moyens financiers de se défendre et de faire valoir leurs droits devant les tribunaux d'ici le 31 mars 2020 : 34,0%	31,0%	Ne s'applique pas	31,0%	

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

Mise en application des nouvelles dispositions du Code de procédure civile	2015-2016: 100% des nouvelles dispositions mises en place	Cible atteinte en 2015-2016			s. o.
Nombre de nouvelles dispositions mises en application dont les retombées sont évaluées	2015-2020: Au moins trois dispositions	Une nouvelle disposition évaluée	s. o.		20

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

Réalisation des actions prévues au plan annuel de transformation de la justice concernant l'actualisation des services de justice	Bilan annuel des actions réalisées	Bilan annuel réalisé	Bilan annuel réalisé	Bilan annuel réalisé	20
---	------------------------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----

Objectif 2.3.1: Accroître la performance relative du système judiciaire*

Délai médian en matière criminelle	En élaboration	Mesure réalisée	Mesure réalisée	Mesure réalisée	22
Délai médian en matière pénale	En élaboration	Mesure réalisée	Mesure réalisée	Mesure réalisée	

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017	PAGE
------------	-------	--------------------	--------------------	--------------------	------

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

Mise en œuvre de la Politique québécoise de lutte contre l'homophobie	Bilan annuel des principales réalisations associées aux initiatives soutenues financièrement en matière de lutte contre les stéréotypes sexuels et les discriminations liées à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre	Bilan annuel réalisé	Bilan annuel réalisé	Bilan annuel réalisé	25
Progression des perceptions et des attitudes de la population québécoise à l'égard des réalités lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres	82,0% de personnes très ouvertes à la diversité sexuelle	Ne s'applique pas	92,0%	Ne s'applique pas	s. o.

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

Adoption d'un cadre de gouvernance ministériel	31 mars 2016	Cible atteinte en 2016-2017	Cadre adopté	s. o.
--	--------------	-----------------------------	--------------	-------

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

Mise en œuvre d'approches favorisant l'innovation dans la gestion et encourageant l'amélioration continue de nos façons de faire	Bilan annuel des actions réalisées	Bilan annuel réalisé	Bilan annuel réalisé	Plan directeur des ressources humaines 2016-2019 adopté	27
Réalisation de deux sondages sur le climat de travail	Augmentation d'un point de pourcentage du taux de satisfaction globale d'ici le 31 mars 2020 ce qui correspond à une baisse de 8% du nombre de répondants « en désaccord » pour les trois thèmes où l'on observe le plus d'insatisfaction: 67,0%	Ne s'applique pas	66,0%	Sondage reporté en 2017-2018	28

Objectif 4.3.1: Redéfinir une offre de services juridiques centrée sur le rôle de juriconsulte, de procureur général et de notaire général du ministre de la Justice

Nombre de nouvelles ententes de service déployées chez les ministères clients	2016-2017: Révision de l'offre de services modèle	Travaux de révision réorientés en raison d'une réorganisation administrative		29
Niveau de respect de l'offre de services	Déploiement d'une offre de services avec tous les ministères clients d'ici décembre 2017	Révision de l'offre de services non réalisée		s. o.
	Décembre 2019: Évaluation, auprès des directeurs des Directions des affaires juridiques (DAJ), du respect de l'offre de services et des retombées sur l'efficacité et l'efficience	Ne s'applique pas		

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

Nombre de mesures mises en place ayant fait l'objet d'une évaluation des retombées	Deux mesures mises en place d'ici le 31 mars 2017	Cible atteinte en 2017-2018	Mise en place du Bureau de coordination législative	Une mesure en cours	29
	Deux mesures évaluées d'ici le 31 mars 2020	Une mesure évaluée	s. o.		

ENJEU 1

UN MEILLEUR ACCÈS À LA JUSTICE ET AU DROIT POUR LE CITOYEN

ORIENTATION 1

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

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

Les nouvelles formes de justice

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

Objectif 1.1.1

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Mise en œuvre d'une stratégie ministérielle sur le recours aux modes de prévention et de règlement des différends en matière civile et commerciale	Bilan annuel des activités réalisées	Bilan annuel réalisé et stratégie publiée	Réalisation d'activités en communication publique et en développement de l'offre de service	

En 2018-2019, le Ministère a réalisé son bilan annuel des activités et a publié sur son site Web la Stratégie ministérielle de promotion et de développement des modes de prévention et de règlement des différends en matière civile et commerciale 2018-2021. Ainsi, au cours de l'année, le Ministère a :

- lancé, au mois d'août 2018, la Directive encadrant le pouvoir discrétionnaire du ministre de la Justice à l'égard de la reconnaissance des organismes accréditeurs en médiation civile;
- effectué un appel de projets dans le cadre du Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice 2018-2019. Ainsi, il a retenu plusieurs projets, et la subvention totale s'élève à plus de 223 000 \$. Il a notamment retenu cinq projets visant la création et l'établissement d'unités de médiation citoyenne et trois projets visant la sensibilisation, la formation et le développement des PRD dans les milieux de travail et communautaire. Ces projets proviennent des régions de Montréal, de la Montérégie, de Laval, de la Mauricie et du Bas-Saint-Laurent;
- subventionné le projet Médiation en ligne pour des litiges en consommation de nature civile (plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne (PARLe)) par l'entremise du Bureau du Fonds Accès Justice (BFAJ) pour une somme maximale de 45 000 \$.

Plus précisément, l'Office de la protection du consommateur (OPC) rapportait les résultats suivants concernant la plateforme PARLe:

- 90 entreprises participantes;
- taux de succès de 70,3%;
- taux global de satisfaction de 88,0%;
- 2 414 nouveaux dossiers de consommateurs ont été dirigés sur la plateforme au cours de l'exercice, 1 342 dossiers ont été fermés et 420 dossiers sont en médiation.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Taux d'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends avant d'avoir recours aux tribunaux	30,0%	26,9%	18,6%	20,9%

Afin de rendre compte de l'utilisation des mesures de rechange aux tribunaux, le Ministère a établi un indicateur afin de mesurer l'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends (PRD). Le Ministère entend ainsi mesurer le taux d'utilisation par l'entremise du formulaire du protocole de l'instance, auquel il a ajouté une question relative à l'utilisation des modes de PRD.

En 2018-2019, le taux a été établi sur la base d'un échantillon de 600 dossiers provenant des requêtes introductives d'instance en matière civile, déposées à la Cour supérieure et à la Cour du Québec. Par conséquent, le taux mesuré ne tient pas compte du recours aux modes de PRD en dehors du système judiciaire ou après le dépôt du protocole d'instance. Ainsi, le taux obtenu est de 26,9% avec une marge d'erreur de 3,4%, ce qui représente une hausse de près de 8 points de pourcentage comparativement au taux mesuré lors du précédent exercice financier.

De plus, au cours de l'année, le Ministère a effectué des travaux visant à bonifier le formulaire du protocole de l'instance afin de rendre compte plus précisément de l'utilisation des modes de PRD.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Pourcentage de règlement des médiations civiles et commerciales réalisées par des médiateurs accrédités	2015-2017 : Détermination d'une méthodologie de mesure	Cible atteinte en 2016-2017		s. o.
	2017-2018 : Première mesure et détermination de la cible au 31 mars 2020	Première mesure non réalisée		
	2018-2020 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible			

Dans le cadre des travaux entourant la reconnaissance d'organismes accréditeurs en médiation civile, le Ministère doit compiler des statistiques en médiation civile et commerciale. Pour collecter les données nécessaires auprès des médiateurs, il a acquis un logiciel infonuagique d'enquêtes et de traitement des données, qu'il a adapté à ses besoins pour l'exercice touchant la médiation civile.

La Directive encadrant le pouvoir discrétionnaire du ministre de la Justice à l'égard de la reconnaissance des organismes accréditeurs en médiation civile est entrée en vigueur le 22 août 2018. Une première mesure pourra être effectuée lorsque des organismes seront reconnus par le ministre à titre d'organismes accréditeurs.

Objectif 1.1.2

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Évaluation des retombées des initiatives réalisées	Au moins une initiative réalisée pour chacun des groupes cibles déterminés d'ici le 31 mars 2020	Quatre initiatives réalisées	Quatre initiatives réalisées	Une initiative réalisée
	Évaluation d'au moins une initiative réalisée d'ici le 31 mars 2020	Ne s'applique pas		

En 2018-2019, le Ministère a contribué à la mise en place de trois programmes et d'une entente-cadre pour l'atteinte de cet objectif. Ces programmes font partie des nouvelles formes d'application de la justice, lesquelles visent à améliorer le sort des clientèles vulnérables, notamment les contrevenants toxicomanes et les personnes souffrant de troubles mentaux, et à favoriser leur réhabilitation au sein du processus judiciaire.

Programme de mesures de rechange général pour adultes

Dans le cadre de la transformation de la justice, le Ministère préconise notamment la déjudiciarisation du traitement de certaines infractions mineures par la mise en place d'un Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG). Ces mesures de rechange sont, par exemple : des gestes de réparation auprès d'une victime, des travaux communautaires ou des séances de thérapie. À cet effet, un projet pilote d'un an et demi a été lancé en 2017-2018 dans les palais de justice de Joliette, de Saguenay et de Sherbrooke. Par la suite, le Ministère a étendu le projet pilote aux palais de justice de Roberval, Alma, Chibougamau, Mégantic, Cowansville et Granby. Le projet pilote s'est terminé au cours de l'exercice 2018-2019 et on constate que 90 % des dossiers clos se sont soldés par une réussite.

Le déploiement provincial a officiellement débuté le 18 mars 2019, dans les palais de justice de Trois-Rivières, Rivière-du-Loup, Thetford Mines, Montmagny et Saint-Joseph-de-Beauce, et il se poursuivra au cours de l'exercice 2019-2020. De plus, le PMRG a été déployé en milieu autochtone. Ce programme s'adresse aux victimes et aux personnes accusées de certaines infractions commises sur le territoire des communautés de Manawan et de Wemotaci. Il leur offre de participer, si elles le souhaitent, à un processus encadré de réparation et de réconciliation lors des procédures judiciaires. Il vise ainsi à favoriser une plus grande participation des communautés autochtones dans la résolution des conflits sur leur territoire.

Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec

Le Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec est offert dans le district judiciaire de Montréal depuis 2012. Grâce à ce programme, les contrevenants toxicomanes incarcérés en attente de leur procès peuvent participer, sous la surveillance du tribunal, au traitement de leur problématique de toxicomanie. Cette participation ne peut se faire que sous réserve de certaines conditions, dont le fait de plaider coupable, l'obtention de l'accord du procureur aux poursuites criminelles et pénales et l'obtention de l'autorisation du tribunal. Depuis mai 2018, un projet pilote relatif à ce programme assure désormais aux contrevenants en liberté d'y participer.

Programme d'accompagnement justice et santé mentale

Le Programme d'accompagnement justice et santé mentale est une approche novatrice en matière de justice. Il vise à accompagner les personnes accusées qui présentent des indices de maladie mentale en adaptant le traitement judiciaire à leurs besoins. Il s'agit d'une démarche volontaire où chaque participant s'engage dans un plan d'action rigoureux et personnalisé, axé sur la responsabilisation par rapport à ses agissements et à son pouvoir de rétablissement. Au cours du cheminement du participant dans le programme, la préoccupation importante des intervenants concernés demeure la sécurité de la population. Ceux-ci ont toujours comme objectif de réduire la récidive et la criminalisation. Le Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) de la Cour du Québec est maintenant implanté dans plusieurs régions du Québec.

De plus, en mars dernier, à la suite d'un appel d'offres sur invitation, le Ministère a octroyé un contrat de recherche à l'Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel, dans le but d'évaluer le programme et ses effets.

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

En 2017-2018, le Ministère a ratifié l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées dont la mise en œuvre, le déploiement et l'implantation des processus d'intervention concertés relèvent du ministère de la Santé et des Services sociaux. Sous sa forme actuelle, l'Entente-cadre nationale cible spécifiquement les personnes âgées. Toutefois, l'article 17 de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre L-6.3), stipule que l'Entente-cadre nationale doit également prévoir la possibilité que celle-ci soit appliquée, avec les adaptations nécessaires, à toute personne majeure en situation de vulnérabilité. Ainsi, la mise en place d'un sous-comité et la définition de son mandat se sont avérées nécessaires afin de répondre à cette obligation légale.

Au cours de la dernière année, le Ministère a poursuivi sa collaboration avec le Comité national consultatif et participe, avec sept autres ministères et organismes gouvernementaux, aux travaux du sous-comité concernant l'application des processus d'intervention concertés à toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

Les travaux du sous-comité visent principalement à définir la notion de personne majeure en situation de vulnérabilité et à déterminer les modifications potentielles pouvant être apportées à l'Entente-cadre nationale et aux processus d'intervention concertés.

L'adaptation du droit aux nouvelles réalités sociétales

Objectif 1.2.1 Jouer un rôle de premier plan dans l'élaboration de projets de réforme en matière de justice

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Nombre et nature des projets de réforme élaborés en matière de justice	Annuellement	Deux projets élaborés	Deux projets élaborés	Deux projets élaborés

À titre de responsable de l'administration de la justice, le Ministère a élaboré un projet de loi visant à répondre à la première recommandation du rapport final déposé par la Commission d'enquête sur la protection de la confidentialité des sources journalistiques en décembre 2017, soit : le projet de loi n° 187, ou la Loi sur la protection de la confidentialité des sources journalistiques (2018, chapitre 26).

Ce projet de loi établit certaines règles pour protéger la confidentialité des sources journalistiques. Notamment, il accorde le droit à un journaliste et à ses collaborateurs de s'opposer à la divulgation d'un renseignement ou d'un document auprès de certaines instances au motif que le renseignement ou le document identifie ou est susceptible d'identifier une source journalistique.

Il a été adopté en juin 2018.

Le Ministère a également participé à l'élaboration d'un projet de loi visant à rehausser la confiance du public envers certaines institutions, soit : le projet de loi n° 1, ou la Loi modifiant les règles encadrant la nomination et la destitution du commissaire à la lutte contre la corruption, du directeur général de la Sûreté du Québec et du directeur des poursuites criminelles et pénales (2019, chapitre 6).

Ce projet de loi, présenté en novembre 2018 par la ministre de la Sécurité publique, apporte des modifications aux modes de nomination et de destitution du commissaire à la lutte contre la corruption, du directeur général de la Sûreté du Québec et du directeur des poursuites criminelles et pénales. Ces modifications impliquent la participation de l'Assemblée nationale dans les processus de nomination et de destitution des personnes précédemment mentionnées. Un vote des deux tiers de ses membres est nécessaire pour l'une et l'autre. En ce qui a trait au directeur des poursuites criminelles et pénales, ces processus ne peuvent être enclenchés que sur recommandation de la ministre de la Justice auprès du premier ministre.

Une communication ciblée vers les citoyens

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Proportion des régions administratives bénéficiant des services d'un centre de justice de proximité (CJP)	12 régions administratives sur 17 bénéficiant des services d'un CJP d'ici le 31 mars 2020 Cible: 71,0 %	10 régions administratives sur 17 bénéficiant des services d'un CJP 58,8 %	7 régions administratives sur 17 bénéficiant des services d'un CJP 41,2 %	6 régions administratives sur 17 bénéficiant des services d'un CJP 35,3 %

En 2018-2019, le Ministère a inauguré des centres de justice de proximité à Sept-Îles sur la Côte-Nord, à Trois-Rivières en Mauricie ainsi qu'au Nunavik (voir p. 1). Ceux-ci offrent des services d'information juridique gratuits et constituent aussi des carrefours d'information sur les modes de PRD, notamment la médiation, la négociation et l'arbitrage. En effet, ils visent à faire découvrir ces options aux citoyens et ont comme objectif de créer des outils innovants pour mieux les présenter et les faire comprendre aux citoyens.

Avec ces inaugurations, le Québec compte 10 centres de justice de proximité opérationnels sur son territoire, soit dans le Bas-Saint-Laurent, dans la Capitale-Nationale, dans la grande région de Montréal, en Outaouais, en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, au Saguenay-Lac-Saint-Jean, en Montérégie, en Mauricie, sur la Côte-Nord ainsi qu'au Nunavik.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Taux de satisfaction des internautes à l'égard des informations présentées sur le site Web	2015-2016 : Première mesure et détermination des cibles D'ici le 31 mars 2020 : Mesure annuelle de l'atteinte des cibles fixées	Première mesure non réalisée		

En 2018-2019, le gouvernement du Québec a poursuivi la mise en œuvre de la Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales. Par cette stratégie, il souhaite offrir un accès à l'information et aux services publics simplifié, personnalisé, innovateur et évolutif qui répond toujours mieux aux attentes des citoyens et des divers publics. Une des principales mesures de cette stratégie est la migration de tous les contenus des sites Web ministériels vers une nouvelle plateforme gouvernementale unifiée, Quebec.ca, dont la version bêta a été lancée en juin 2018.

Le Ministère s'arrimera à la volonté du gouvernement de centraliser les sites Web gouvernementaux afin de favoriser une meilleure cohérence de l'information. De ce fait, il n'entreprendra aucune démarche additionnelle de développement sur son site Web.

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

Le Ministère a placé au cœur de sa mission la confiance du public envers le système de justice. La confiance du public étant à la base même du système de justice du Québec, le Ministère compte suivre régulièrement l'évolution de cette perception. Dans ce but, il mesurera la portée de ses interventions et corrigera le tir au besoin. De plus, d'ici 2020, il s'efforcera d'accroître l'accessibilité à la justice et d'évaluer l'opinion publique à cet égard.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Niveau de confiance des Québécois envers le système de justice	Augmentation de 4 points de pourcentage de la proportion des Québécois qui font très ou assez confiance au système de justice québécois d'ici le 31 mars 2020 : 63,4%	66,0%	Ne s'applique pas	59,4%

En 2016-2017, le Ministère a effectué, par l'entremise d'un sondage téléphonique, une première mesure de la perception de l'accessibilité à la justice et du niveau de confiance des Québécois envers le système de justice. Selon les résultats obtenus lors de ce sondage, 59,4% des répondants rapportaient avoir confiance dans le système de justice.

À la lumière de ces résultats et dans un souci de préserver le lien de confiance des citoyens à l'égard du système de justice, le Ministère s'est engagé à rehausser le niveau de confiance des Québécois d'ici le 31 mars 2020. Ainsi, le Ministère a établi une cible visant une augmentation de quatre points de pourcentage des Québécois faisant très ou assez confiance au système de justice d'ici la fin de l'exercice 2019-2020.

En 2018-2019, le Ministère a procédé à une deuxième mesure du niveau de confiance et les résultats obtenus indiquent que 66% des répondants ont confiance dans le système de justice québécois, ce qui représente une hausse de près de sept points de pourcentage comparativement à la mesure réalisée en 2016-2017. Ainsi, les résultats de la deuxième mesure font en sorte que le Ministère a atteint la cible fixée au 31 mars 2019 plutôt qu'à la fin de l'exercice 2019-2020.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Perception des Québécois à l'égard de l'accès à la justice	Bilan annuel des nouvelles mesures mises en place pour assurer une plus grande accessibilité à la justice à partir de 2017-2018	Bilan annuel réalisé	Bilan annuel réalisé	Ne s'applique pas
	Augmentation de 3 points de pourcentage de la proportion des Québécois qui croient avoir les moyens financiers de se défendre et de faire valoir leurs droits devant les tribunaux d'ici le 31 mars 2020 : 34,0%	31%	Ne s'applique pas	31%

Lors de la première mesure de la perception des citoyens à l'égard de l'accès à la justice en 2016-2017, le questionnaire comportait uniquement des éléments relatifs à la dimension financière de l'accessibilité. Ainsi, les citoyens devaient mentionner s'ils considéraient avoir les moyens financiers de se défendre et de faire valoir leurs droits devant les tribunaux. Lors de cette enquête, 31% des répondants estimaient avoir les moyens financiers de faire valoir leurs droits devant les tribunaux.

À la suite de la deuxième mesure réalisée en 2018-2019, la perception des citoyens quant à l'accessibilité financière de la justice a été mesurée de nouveau et les résultats sont demeurés identiques à ceux obtenus lors du premier sondage.

Par ailleurs, au cours du dernier exercice financier, le Ministère a mis en place plusieurs mesures visant à assurer une plus grande accessibilité à la justice pour le citoyen :

Aide aux citoyens

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

- l'ouverture de trois nouveaux centres de justice de proximité en Mauricie, au Nunavik et sur la Côte-Nord ([voir p. 1](#));
- le lancement du Programme de soutien pour les proches de personnes victimes décédées à la suite d'une infraction criminelle offert par l'entremise du Réseau des centres d'aide aux victimes d'actes criminels ([voir p. 3](#));
- la hausse annuelle des seuils de l'admissibilité à l'aide juridique en fonction du salaire minimum ([voir p. 4](#)).

Justice alternative

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

- déploiement du projet pilote du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) dans plusieurs villes au Québec. Ce projet s'est terminé le 31 mars 2019 et sera suivi par le déploiement provincial du PMRG dans cinq nouveaux districts judiciaires ([voir p. 15](#));
- lancement d'un nouveau projet pilote du Programme judiciaire de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec ([voir p. 15](#));
- poursuite du déploiement du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) dans plusieurs régions du Québec ([voir p. 16](#)).

À ces mesures s'ajoutent celles réalisées dans le cadre de la transformation de la justice ([voir p. 20](#)). De plus, le Ministère maintient son soutien financier aux programmes d'accompagnement judiciaire et d'intervention communautaire (PAJIC) portés par le Centre de justice des Premiers Peuples de Montréal et le Centre d'amitié autochtone de Val-d'Or. Ces programmes visent à aider les personnes ayant connu ou connaissant une période d'itinérance ou d'instabilité résidentielle, à régulariser certains constats d'infraction auprès de la cour municipale.

ORIENTATION 2

Améliorer le fonctionnement du système judiciaire

L'amélioration de l'accessibilité à la justice passe également par l'amélioration du fonctionnement du système judiciaire. C'est pourquoi le Ministère entend consacrer ses efforts à :

- moderniser les services de justice ;
- concevoir des indicateurs pour mesurer la performance globale du fonctionnement du système de justice.

La modernisation des services de justice

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Nombre de nouvelles dispositions mises en application dont les retombées sont évaluées	2015-2020 : Au moins trois dispositions	Une disposition évaluée		s. o.

Au cours de l'exercice financier, le Ministère a procédé à l'évaluation du projet pilote de médiation obligatoire pour le recouvrement des petites créances découlant d'un contrat de consommation dans les districts judiciaires de Terrebonne et de Gatineau.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Réalisation des actions prévues au plan annuel de transformation de la justice concernant l'actualisation des services de justice	Bilan annuel des actions réalisées	Bilan annuel réalisé	Bilan annuel réalisé	Bilan annuel réalisé

L'année 2018-2019 a marqué un tournant en matière de transformation de la justice, notamment par le lancement de la mise en œuvre du Plan pour moderniser le système de justice (PMSJ).

Au cours de la première année de réalisation, le Ministère a réalisé son bilan annuel et a mis en œuvre plusieurs actions découlant des trois axes d'intervention fixés à l'égard du PMSJ, soit :

- instaurer des pratiques innovantes ;
- mettre la justice à l'heure des nouvelles technologies ;
- communiquer efficacement l'information entre les principaux intervenants du système de justice.

Ainsi, en 2018-2019, le Ministère a :

- instauré une nouvelle structure de gouvernance des programmes de transformation afin d'assurer la cohérence de l'ensemble des chantiers mis en œuvre pour la réalisation du PMSJ;
- étendu le projet pilote du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) aux villes d'Alma, Chibougamau, Cowansville, Granby, Mégantic et Roberval. Il a également amorcé la mise en œuvre du plan de déploiement provincial du programme dans les villes de Rivière-du-Loup, Saint-Joseph-de-Beauce, Thetford Mines et Montmagny;
- étendu l'utilisation de la visioconférence entre plusieurs palais de justice et établissements de détention pour les auditions d'accusés détenus afin de faciliter la comparution de prévenus;
- réalisé des travaux visant la mise en œuvre d'une nouvelle procédure, en collaboration avec le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP). Celle-ci a pour objectif de permettre le processus de divulgation systématique de la preuve en matière pénale aux défendeurs qui ont plaidé non coupables;
- entrepris les travaux de développement d'une preuve de concept pour la réalisation du programme de gestion électronique des dossiers de poursuite (GESTE) du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP);
- achevé l'élaboration d'un formulaire interactif aux petites créances afin de rendre possibles le dépôt en ligne d'une réponse à la Division des petites créances et le paiement des frais judiciaires qui y sont associés. Terminé en juin 2018, ce déploiement fait suite au lancement du formulaire de demande mis en ligne à l'automne 2016;
- publié un avis d'appel d'intérêt pour le projet du Registre du greffe numérique inclus dans la solution principale du PMSJ;
- reçu l'approbation du Conseil du trésor pour le dossier d'affaires visant à mettre en place un guichet unique d'information juridique multicanal. Sous la responsabilité de la SOQUIJ, ce guichet unique offrira aux citoyens une information juridique plus accessible et centralisée grâce aux technologies.

Par ailleurs, des travaux de modernisation des infrastructures appuyant la réalisation du PMSJ sont en cours au Ministère, soit :

- la relocalisation des centres de traitement informatique (CTI);
- le rehaussement des infrastructures de télécommunications et du réseau local sans fil organisationnel;
- l'évolution du service d'impression;
- l'évolution de la solution de messagerie ministérielle.

L'amélioration de la performance du fonctionnement du système

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

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

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

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. Lorsqu'une dénonciation est déposée au greffe d'un palais de justice, un dossier est ouvert.
CAUSE	Une cause comprend un ou plusieurs chefs d'accusation portés contre une seule personne.
DOSSIER	Un dossier peut inclure plus d'un accusé (coaccusés).
CAUSE OUVERTE	Une cause est considérée comme ouverte dès qu'une procédure engageant un recours est déposée au greffe d'un palais de justice.
CAUSE FERMÉE	Une cause est considérée comme fermée lorsqu'une décision définitive est rendue au moment du jugement pour un prévenu déclaré non coupable ou au moment de la peine pour un prévenu déclaré coupable.

Objectif 2.3.1 Accroître la performance relative du système judiciaire

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Délai médian en matière criminelle	En élaboration	Mesure réalisée	Mesure réalisée	Mesure réalisée
Délai médian en matière pénale	En élaboration	Mesure réalisée	Mesure réalisée	Mesure réalisée

En 2018-2019, le Ministère a poursuivi ses efforts afin d'apporter des améliorations aux indicateurs visant à mesurer les délais judiciaires en matière criminelle et pénale. Il a ainsi apporté certains ajustements méthodologiques afin de mieux refléter l'expérience judiciaire d'un individu.

Modification de l'indicateur en matière criminelle

À la suite des modifications que le Ministère a apportées à l'indicateur en matière criminelle lors du précédent exercice financier, d'autres travaux ont été réalisés en 2018-2019 afin de préciser la méthode d'identification de la date de fermeture d'une cause.

Les dates de fermeture utilisées par la nouvelle méthode correspondent à la date du prononcé de la sentence pour les causes où l'accusé a plaidé coupable ou a été reconnu coupable. Sinon, la date utilisée est celle du moment auquel la décision a été rendue par le juge, lorsqu'il y a un verdict de non-culpabilité ou lorsque les accusations ont été retirées.

Cet ajustement méthodologique assure un calcul plus représentatif de la réalité et évite la surestimation, tout en contribuant à augmenter la robustesse des résultats du calcul du délai en matière criminelle. De plus, les causes ayant fait l'objet d'un transfert de district sont également traitées plus adéquatement par cette nouvelle méthode de calcul.

INDICATEUR EN MATIÈRE CRIMINELLE	MESURE 2018-2019
<p>Délai médian de fermeture des causes</p> <p>Cet indicateur vise à déterminer le nombre médian de jours requis pour traiter les causes judiciaires¹ en matière criminelle (juridiction 01)², de la date de dénonciation (correspondant le plus souvent à la date de dépôt des accusations ou d'assermentation à la cour) à la date de fermeture (correspondant à la date du prononcé de la sentence pour les causes où l'accusé a plaidé coupable ou a été reconnu coupable; pour les causes où les accusations ne se sont pas conclues par un verdict de culpabilité, la date de fermeture correspond à la date de décision rendue par le juge).</p>	<p>En 2018-2019, le délai médian des causes criminelles fermées est de 196 jours, soit 6 mois et demi.</p>

1. Une cause renvoie à un accusé et à une dénonciation. L'indicateur porte sur les causes judiciaires adultes entendues à la Cour du Québec et à la Cour supérieure. Il ne comprend pas les causes entendues par les cours municipales du Québec en matière criminelle.
2. Cette juridiction inclut les poursuites criminelles intentées en vertu du Code criminel, de la Loi réglementant certaines drogues et autres substances et de la Loi sur les aliments et drogues, lorsque la poursuite a été déposée par le Procureur général du Québec. Cette juridiction inclut également la comparution d'un prévenu à la suite d'un manquement à un sursis devant un tribunal autre que celui où le sursis a été imposé selon l'article 742.6 du Code criminel.

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

	VARIATION 2017-2018 ET 2018-2019	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Nombre de causes criminelles fermées	(17 037)	108 969	126 006	124 902	111 221	117 759
Délai médian des causes criminelles fermées (jours)	(29)	196	225	250	231	239

En 2018-2019, près de 109 000 causes criminelles ont été fermées. Comparativement à l'exercice précédent, cela représente une diminution de 13,5%, soit environ 17 000 causes.

Le délai médian de fermeture des causes est de 196 jours pour la période, ce qui correspond à une durée d'environ six mois et demi. Cette durée est ainsi la plus faible enregistrée au cours des cinq dernières années. En effet, comparativement aux données de 2017-2018, cela représente une diminution du délai de 29 jours, soit 12,9%.

Cette diminution du délai résulte de la fermeture d'un grand volume de causes au cours des deux derniers exercices financiers, comme le présente la section sur l'activité judiciaire (voir p. 45). Elle témoigne de l'intensification des efforts déployés au cours des dernières années par les intervenants judiciaires en vue d'accélérer le traitement judiciaire, efforts qui se sont poursuivis en 2018-2019.

Modification de l'indicateur en matière pénale

Le Ministère a aussi modifié l'indicateur en matière pénale afin d'assurer une évaluation plus précise des causes qui sont à risque quant aux balises instituées par l'arrêt Jordan, c'est-à-dire des causes pouvant faire l'objet de demandes en arrêt des procédures pour délais déraisonnables.

Ces modifications visent à fournir un indicateur représentant le calcul du délai, généralement limité au temps écoulé entre la signification du constat d'infraction et la décision rendue par un juge. Les diverses interventions pouvant survenir après le jugement sont désormais exclues, à moins qu'il ne s'agisse de l'acceptation d'une cause portée en appel ou d'une requête en rétractation d'un jugement rendu par défaut. De telles situations se traduisent alors par le calcul d'un nouveau délai qui tient compte du temps écoulé entre l'acceptation de l'appel ou de la rétractation et du jugement rendu par le juge.

INDICATEUR EN MATIÈRE PÉNALE	MESURE 2018-2019
<p>Délai médian de fermeture des causes</p> <p>Cet indicateur sert à déterminer le nombre médian de jours requis pour traiter les causes judiciaires¹ en matière pénale (juridictions 61, 62 et 63²), de la date de signification des constats d'infraction au jugement rendu par un juge.</p>	<p>En 2018-2019, le délai médian de fermeture des causes pénales est de 211 jours, soit un peu plus de 7 mois.</p>

1. 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 juge de paix fonctionnaire au greffe pénal central ainsi que les jugements par défaut rendus au palais de justice par un juge de la Cour du Québec.
2. La juridiction 61 inclut les poursuites pénales intentées en vertu du Code de procédure pénale du Québec et de la Loi sur les contraventions. Pour sa part, la juridiction 62 inclut les poursuites pénales intentées en vertu du Code de procédure pénale du Québec et de la Loi sur les contraventions lorsqu'il s'agit d'une personne de moins de 18 ans. Enfin, la juridiction 63 inclut les poursuites pénales intentées en vertu du Code du travail, de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, de la Loi sur la santé et la sécurité au travail, de la Loi sur les normes du travail, de la Loi sur l'équité salariale et de la Loi sur la fête nationale.

Le tableau suivant présente les délais médians de la fermeture des causes en matière pénale obtenus au cours des cinq dernières années, ajustés selon la nouvelle méthode de calcul.

	VARIATION 2017-2018 ET 2018-2019	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Nombre de causes pénales fermées	16 419	190 671	174 252	192 842	169 961	167 889
Délai médian des causes pénales fermées (jours)	(124)	211	335	302	276	250

En 2018-2019, plus de 190 000 causes ont été fermées en matière pénale. Comparativement à 2017-2018, cela représente une hausse d'un peu plus de 9 %, soit environ 16 000 causes.

Le délai médian de fermeture des causes est de 211 jours pour la période, ce qui correspond à une durée d'environ 7 mois. Cette durée est la plus faible enregistrée au cours des cinq dernières années. En effet, comparativement aux données de 2017-2018, elle représente une diminution du délai de 124 jours, soit 37,0 %.

Cette diminution peut s'expliquer par le décroissement du nombre de constats signifiés qui sont transférés à la cour, ainsi que par la hausse du nombre de jugements rendus par la juge de paix fonctionnaire au greffe pénal central (jugement par défaut).

ENJEU 2

UNE SOCIÉTÉ JUSTE ET ÉGALITAIRE POUR TOUTES ET TOUS

ORIENTATION 3

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

Au fil des ans, le gouvernement a multiplié les interventions en vue de faire du Québec une société juste et égalitaire, et ce, sans égard à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre des Québécois. Le Ministère entend appuyer le gouvernement dans sa volonté d'aller encore plus loin pour contrer la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle ou l'identité de genre.

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

Ainsi, les actions ministérielles en matière de lutte contre l'homophobie et la transphobie se sont poursuivies au cours de la dernière année.

Objectif 3.1.1

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Mise en œuvre de la Politique québécoise de lutte contre l'homophobie	Bilan annuel des principales réalisations associées aux initiatives soutenues financièrement en matière de lutte contre les stéréotypes sexuels et les discriminations liées à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre	Bilan annuel réalisé	Bilan annuel réalisé	Bilan annuel réalisé

Lorsque le Ministère a publié le Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2017-2022, il s'est engagé à rendre public un bilan annuel des actions. Ainsi, le bilan de la première année de mise en œuvre couvre une période de 10 mois et fait état des actions posées au regard de 30 des 38 mesures du plan. Ce bilan a été publié en 2018-2019. Les actions à l'égard des autres mesures incluses dans le plan d'action ont débuté en 2018-2019 et le Ministère en fera état lorsque le prochain bilan annuel sera rendu public.

En 2018-2019, soulignons que le Ministère a soutenu les organismes communautaires engagés dans la lutte contre l'homophobie et la transphobie. Il a effectué des contributions financières importantes pour aider 26 organismes à poursuivre leur mission ainsi que pour financer 20 projets dans 9 régions du Québec ([voir p. 5](#)).

Une mesure phare du plan d'action est la sensibilisation des intervenantes et des intervenants de la santé et des services sociaux, de l'enseignement et des services publics et communautaires. Cette sensibilisation est effectuée par l'entremise de deux programmes de formation de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ). Le financement octroyé par le Ministère a assuré d'offrir ces formations gratuitement à 1 365 personnes. Celles-ci ont participé à l'une des 75 sessions de formation offertes dans 12 des 17 régions du Québec ([voir p. 5](#)).

De plus, afin d'assurer la cohérence et l'efficacité des actions, le Ministère a renouvelé son appui à la Chaire de recherche sur l'homophobie. Celle-ci contribue à documenter les problématiques et à disposer d'assises solides pour mieux intervenir en matière de lutte contre l'homophobie ([voir p. 5](#)).

ENJEU 3 | UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET COLLABORATRICE, FAVORISANT L'INNOVATION

ORIENTATION 4

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

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

Les personnes au cœur de la performance organisationnelle

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

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Mise en œuvre d'approches favorisant l'innovation dans la gestion et encourageant l'amélioration continue de nos façons de faire	Bilan annuel des actions réalisées	Bilan annuel réalisé	Bilan annuel réalisé	Plan directeur des ressources humaines 2016-2019 adopté

Dans le cadre du Plan pour moderniser le système de justice 2018-2023, une démarche d'excellence organisationnelle et de performance opérationnelle a été amorcée au sein du Ministère. Cette démarche vise notamment l'émergence d'une culture d'amélioration continue, la transformation des comportements de gestion et, ultimement, une transition culturelle accélérée par la réalisation de changements concrets à court terme.

En 2018-2019, le Ministère a réalisé les actions suivantes, lesquelles ont été orientées par la mise en place d'ateliers à travers le réseau des palais de justice. Ces ateliers visaient la révision du processus criminel dans les greffes. Cette stratégie a assuré d'inscrire les gestionnaires et les employés dans une démarche structurée de changement des façons de faire afin d'intégrer des pratiques d'affaires orientées vers le client.

Des ateliers ont eu lieu au cours du printemps dernier, et des pistes de solution en ont découlé. Celles-ci visent notamment :

- l'harmonisation des tâches et des procédures de travail soutenant le personnel des greffes à travers le réseau ;
- le développement des connaissances relatives aux processus d'acquisition et de développement de solutions technologiques adaptées aux besoins organisationnels ;
- l'appropriation d'une méthodologie d'amélioration continue ainsi que le développement d'une culture organisationnelle.

Les premiers greffes criminels où les changements ont été implantés sont ceux de Québec et de Montréal, suivis par ceux d'Amos et de Sept-Îles. L'accompagnement auprès des gestionnaires des greffes de Victoriaville, de Drummondville et de Sorel est en cours.

Afin d'accélérer le déploiement des solutions et d'assurer un changement de culture permanent dans l'organisation, le Ministère a élaboré et mis en œuvre une stratégie de formation visant à renforcer les pratiques de gestion des activités quotidiennes.

Notons que le Ministère a également réalisé plusieurs actions afin d'assurer la cohérence des actions ministérielles et d'augmenter leur efficacité. Il a notamment effectué une réorganisation administrative à travers l'ensemble des directions générales du Ministère et a offert des ateliers visant l'optimisation des processus et la résolution de problèmes avec les employés.

De plus, en lien avec l'engagement présenté dans le Plan stratégique 2015-2020 et dans la perspective d'améliorer la mobilisation du personnel, le Ministère a instauré une attente relative à la gestion proactive du climat de travail et de la santé des équipes pour l'ensemble des gestionnaires.

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Réalisation de deux sondages sur le climat de travail	Augmentation d'un point de pourcentage du taux de satisfaction globale d'ici le 31 mars 2020, ce qui correspond à une baisse de 8% du nombre de répondants « en désaccord » pour les trois thèmes où l'on observe le plus d'insatisfaction: 67,0%	s. o.	Sondage réalisé et cible déterminée 66,0%	Sondage reporté en 2017-2018

En 2017-2018, le Ministère a réalisé auprès de son personnel un sondage portant sur la satisfaction à l'égard du climat de travail. L'objectif principal consistait à dresser un portrait fidèle de la qualité de vie au travail et à fournir un diagnostic à partir duquel un plan d'action sera élaboré. Le Ministère a par la suite procédé à l'actualisation de la cible de l'indicateur.

En 2018-2019, le Ministère a élaboré un plan d'action ministériel sur la base duquel chaque direction générale a produit un plan d'action distinct visant à augmenter le taux de satisfaction des employés à l'égard du climat de travail. Les actions retenues visent notamment à améliorer le flux des communications au sein du Ministère ainsi qu'à accroître l'offre de service en matière de développement des compétences et d'aide à la carrière.

La modernisation de l'administration des services juridiques et légistiques

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

Objectif 4.3.1 Redéfinir une offre de services juridiques centrée sur le rôle de juriconsulte, de procureur général et de notaire général du ministre de la Justice

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Nombre de nouvelles ententes de service déployées chez les ministères clients	2016-2017: Révision de l'offre de services modèle	Travaux de révision réorientés en raison d'une réorganisation administrative		

À la suite d'une réorganisation administrative au sein du Ministère, les travaux de révision de l'offre de services ont été réorientés afin de revoir l'approche client au sein des ministères.

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

INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Nombre de mesures mises en place ayant fait l'objet d'une évaluation des retombées	Deux mesures mises en place d'ici le 31 mars 2017	Cible atteinte en 2017-2018	Mise en place du Bureau de coordination législative	Une mesure en cours
	Deux mesures évaluées d'ici le 31 mars 2020	Une mesure évaluée	s. o.	

En 2017-2018, le Ministère a mis en place le Bureau de coordination législative gouvernementale (BCLG) dans l'objectif de limiter les enjeux juridiques que comportent les projets de loi et de règlement.

En 2018-2019, afin d'assurer sa mission, le BCLG s'est doté de deux outils de suivi des mandats législatifs et réglementaires. L'analyse de la mise en place du BCLG a été réalisée à partir de ces outils de suivi.

LES RÉSULTATS 2018-2019 AU REGARD DE LA **DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

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

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

- désirer connaître, faire reconnaître et appliquer leurs droits devant les tribunaux judiciaires ;
- avoir été victimes d'un acte criminel, être des proches d'une victime ou avoir été témoins d'un acte criminel ;
- être appelés à titre de témoins ou de jurés ;
- désirer consulter l'un des registres publics du Ministère ou y demander l'inscription de droits, de déclarations ou d'avis ;
- vouloir devenir commissaires à l'assermentation ;
- souhaiter obtenir des clés et des certificats pour utiliser certains services électroniques gouvernementaux ;
- avoir reçu un constat d'infraction pénale ou devoir payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal.

La DSC vise particulièrement les services suivants :

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

ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX

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

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

Ces engagements s'appliquent à tous les services où des employés du Ministère sont en contact direct avec les citoyens. L'amélioration continue de la qualité des services rendus par les préposés aux renseignements est une préoccupation du Ministère. À ce titre, celui-ci mise sur le développement et sur le maintien des compétences des préposés. 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 de ses usagers, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

ENGAGEMENTS PARTICULIERS

Les engagements en matière d'infractions et amendes

En matière d'infractions et amendes, le Ministère :

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

De plus, il répond aux questions des citoyens, notamment par 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.

Au cours de la dernière année, 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	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	80%	81,0%	97,2%	74,6%

En 2018-2019, le Bureau des infractions et amendes (BIA) a dépassé la cible qu'il s'était fixée pour l'accessibilité de ses services par téléphone. En effet, il a répondu à 81,0 % des appels téléphoniques en 2 minutes ou moins.

Le BIA a connu une augmentation de 17,0 % du volume d'appels reçus au cours de la période, passant d'environ 251 000 à plus de 293 600 en 2018-2019. Cette hausse du volume d'appels est attribuable notamment au volume de constats reliés aux cinémomètres photographiques (radars photo) qui ont été délivrés au cours de l'année. De plus, le nombre de courriels et de télécopies reçus s'est également accru au cours de la période, passant d'environ 36 800 à plus de 40 550.

Les engagements concernant les services de justice

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

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	80%	85,7%	77,3%	40,7%

Au cours de l'année 2018-2019, le CCC a répondu à 85,7% des appels téléphoniques en 2 minutes. Il a ainsi amélioré son taux de réponse aux appels téléphoniques à l'intérieur du délai requis, en hausse de 8,4 points de pourcentage comparativement à 2017-2018. L'engagement de la *Déclaration de services aux citoyens* a donc été respecté et la cible a été dépassée par plus de 5%.

Le CCC a reçu environ 421 775 appels en 2018-2019, comparativement à environ 447 350 en 2017-2018. De ce nombre, il a traité près de 399 360 appels, ce qui représente 94,7% des appels reçus, comparativement à 92,5% en 2017-2018. Toutefois, il a reçu davantage de courriels cette année. En effet, il a traité plus de 6 260 courriels en 2018-2019, comparativement à plus de 5 360 en 2017-2018, ce qui représente une hausse de 16,8%.

La bonne performance du CCC s'explique par le fait qu'il a mis en place diverses mesures, notamment l'ajout de trois préposés aux renseignements, la formation des nouveaux employés, la réorganisation de ses équipes ainsi que la formation continue donnée à son personnel pour assurer l'amélioration continue de ses services.

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

- de l'information aux jurés et leur indemnisation;
- de l'offre d'une entrevue aux petites créances aux personnes qui l'ont demandée.

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

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
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 %	95,7 %	93,6 %	98,1 %
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 %	92,1 %	97,2 %	97,7 %
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 %	99,7 %	99,8 %

En 2018-2019, le Ministère a atteint la cible fixée pour l'un des deux engagements relatifs aux jurés. Ainsi, toutes les personnes ayant été retenues à titre de jurés pour une cause criminelle ont reçu l'information sur leur rôle et leurs droits. De plus, en ce qui concerne le versement des indemnités et allocations aux personnes agissant à titre de jurés, le Ministère a respecté son engagement d'effectuer les paiements à l'intérieur d'un délai d'une semaine, dans 95,7 % des cas, ce qui représente une hausse d'environ 2 % comparativement au précédent exercice financier. Parmi les versements effectués en dehors du délai prévu, 98,8 % des paiements ont été effectués dans les 2 semaines suivant l'échéance fixée.

En ce qui concerne le dépôt d'une demande en matière de petites créances, le Ministère a offert aux citoyens plus de 10 275 entrevues avec un greffier afin qu'ils obtiennent de l'aide concernant la rédaction de leur demande. Parmi les entrevues offertes, 92,1 % l'ont été à l'intérieur du délai maximal de 15 jours ouvrables suivant le moment de la demande d'assistance. Parmi les entrevues offertes hors délai, 94,1 % l'ont été dans les 2 semaines suivant l'échéance fixée.

Enfin, dans 99,8 % des cas, le Ministère a traité les demandes de copie de document dans un dossier du tribunal dans un délai maximal de 30 jours. Cet engagement demeure stable au cours des années.

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	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 2 minutes	% des appels téléphoniques qui ont obtenu une réponse dans un délai de 2 minutes, à compter du moment où le citoyen a fait un choix dans le menu	80 %	93,5 %	92,6 %	90,9 %

En 2018-2019, le Ministère a dépassé sa cible de répondre à 80 % des appels téléphoniques dans un délai inférieur ou égal à 2 minutes. De plus, le Ministère a poursuivi ses efforts pour former ses employés du secteur des registres et de la certification en vue de développer et de consolider leurs compétences

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
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 %	90,5 %	85,8 % ¹	86,2 % ¹
Inscrire des déclarations et avis au registre des lobbyistes après leur réception dans un délai de 2 jours ouvrables dans 90 % des cas	% de déclarations et d'avis inscrits dans le délai de 2 jours ouvrables	90 %	84,8 %	99,4 %	99,7 %
Délivrer une première commission aux commissaires à l'assermentation après la réception de la demande dans un délai de 3 jours ouvrables	% de délivrances d'une première commission dans un délai de 3 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %
Délivrer des copies certifiées de lettres patentes foncières dans un délai de 10 jours ouvrables	% de copies certifiées délivrées dans un délai de 10 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	100 %
Délivrer des certificats de signature numérique dans un délai de 2 jours ouvrables	% des certificats de signature délivrés dans un délai de 2 jours ouvrables	100 %	100 %	100 %	99,7 %
Révoquer des certificats de signature numérique dans un délai d'une journée ouvrable	% des certificats de signature révoqués dans un délai d'une journée ouvrable	100 %	100 %	100 %	100 %

1. Le calcul de la publication des droits est basé sur une période de 24 h; le résultat a été ajusté en conformité avec le libellé de l'indicateur.

Ainsi, en 2018-2019, le Ministère a :

- publié au RDPRM, à l'intérieur d'un délai d'un jour ouvrable, 1 289 371 demandes d'inscription sur les 1 424 751 qu'il a reçues, pour un résultat de 90,5 %, et ce, malgré le fait que le volume d'inscriptions a connu une hausse de 3,4 %;
- inscrit au Registre des lobbyistes, à l'intérieur d'un délai de 2 jours ouvrables, 84,8 % des demandes d'inscription sur les 4 835 reçues, et ce, malgré le fait que le volume d'appels visant de l'accompagnement a connu une hausse de plus de 44 %;
- traité, pour le Registre des commissaires à l'assermentation, à l'intérieur d'un délai de 3 jours ouvrables, toutes les demandes reçues, soit plus de 4 100 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 plus de 590 demandes de copies certifiées;
- traité, pour le service de certification des échanges électroniques :
 - à l'intérieur d'un délai de 2 jours ouvrables, toutes les demandes reçues de délivrance de certificats de signature numérique, soit plus de 725 certificats,
 - à l'intérieur d'un délai d'un jour ouvrable, toutes les demandes reçues de révocation de certificats de signature numérique, soit plus de 560 certificats révoqués.

Les 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. Dans ce but, il veille à la mise en place de services d'aide dans tout le 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, de même qu'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 l'auteur de cet acte criminel est identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

En 2018-2019, sur l'ensemble du territoire québécois, les CAVAC ont offert des services à plus de 65 000 personnes victimes d'un acte criminel, proches d'une victime ou témoins d'un crime.

Le Ministère soutient aussi des organismes qui viennent en aide aux victimes. Ces organismes sont : l'Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV), l'Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD), le Centre d'expertise en agression sexuelle Marie-Vincent, le Centre de services de justice réparatrice (CSJR), l'offre des Services intégrés en abus et maltraitance de Québec (SIAM) et Éducaloi. Il appuie aussi deux services de consultation 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. En 2018-2019, le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels a versé plus de 2,8 M\$ à ces organismes. De plus, le Ministère administre un programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux victimes d'actes criminels.

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

- leur faire connaître, dans les meilleurs délais, à partir des renseignements transmis par le Directeur des poursuites criminelles et pénales, le nom et les coordonnées de la personne responsable de leur dossier devant le tribunal;

- les informer, pendant toute la durée de la procédure :
 - des décisions qui les concernent,
 - des conditions imposées par la cour, et de toute modification de celles-ci, dès la remise en liberté de leur présumé agresseur,
 - des différents services d'aide;
- leur transmettre, pendant toute la durée de la procédure :
 - un formulaire leur donnant la possibilité d'informer le tribunal des conséquences du crime sur elles et sur leur vie, suivant la comparution de l'accusé,
 - toute information utile sur le processus judiciaire de même que sur leurs droits et recours;
- leur fournir, dans la région où elles résident, des services d'assistance et d'accompagnement à la cour.

En 2018-2019, le Ministère a également respecté son engagement de mettre à la disposition des victimes d'actes criminels des espaces fermés où elles peuvent attendre le moment de témoigner. Le personnel des palais de justice a également veillé à ce que des aménagements ou des solutions technologiques soient disponibles en permanence pour faire témoigner les enfants sans la présence de leur présumé agresseur.

Le traitement des plaintes

Soucieux de l'amélioration constante des services offerts à la population, le Ministère est sensible et attentif aux commentaires que les citoyens lui formulent.

Dans cet esprit, par l'entremise du Bureau des plaintes, le Ministère reçoit et traite les plaintes, les remarques et les suggestions sur ses services ou encore sur un comportement ou une omission d'un membre de son personnel.

Quand des citoyens souhaitent porter plainte, il leur est d'abord proposé de faire part de leur insatisfaction au responsable du service concerné ou à son supérieur. S'ils ne sont pas satisfaits de la réponse, ils peuvent alors formuler une plainte. Ce sont ces plaintes officielles qui sont prises en considération dans les résultats présentés dans le tableau suivant.

ENGAGEMENT	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2018-2019	RÉSULTAT 2017-2018	RÉSULTAT 2016-2017
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 2018-2019, le Bureau des plaintes a reçu et traité 104 plaintes. Parmi les plaintes traitées au cours de l'année, deux avaient été reçues à la fin de l'exercice 2017-2018. Similairement à l'exercice précédent, parmi les plaintes reçues au cours de l'année, deux seront traitées au début de l'exercice 2019-2020 puisqu'elles ont été reçues à la fin de l'année financière.

Bien que le Ministère ait reçu 47 plaintes de plus qu'en 2017-2018, le nombre de plaintes reçues demeure similaire à celui des précédents exercices financiers, soit 100 plaintes en 2016-2017, 95 en 2015-2016.

Malgré l'augmentation du nombre de plaintes reçues au cours de l'exercice, le délai de traitement moyen des plaintes pour toutes les directions a été réduit de 3,3 jours comparativement à l'année précédente, soit un délai de traitement moyen de 8,5 jours en 2018-2019.

Ainsi, toutes les plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 30 jours, ce qui respecte l'engagement du Ministère établi dans la Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens.

Les plaintes reçues au cours de l'année ont porté sur des services directs que le Ministère offre aux citoyens, notamment par téléphone (secteur des services de justice et secteur des infractions et amendes) ou dans les palais de justice et points de service répartis sur l'ensemble du territoire.

La majorité des plaintes reçues concernait les motifs suivants :

- 27 portaient sur les délais à recevoir le service (26,0 %);
- 19 portaient sur la courtoisie et visaient surtout l'attitude de certains employés avec qui les plaignants ont communiqué (18,3 %);
- 16 soulevaient la qualité des réponses (15,4 %);
- 12 d'entre elles concernaient des erreurs administratives (11,5 %).

Toutes les plaintes reçues ont fait l'objet d'un traitement rigoureux et les mesures nécessaires ont été prises pour en prévenir la répétition. Un suivi attentif tout au long de l'année a fait en sorte que les directions générales ont pu intervenir efficacement et de façon globale lorsque la situation l'exigeait. Ce suivi a ainsi contribué à diminuer le nombre de plaintes reçues à l'égard des services du Ministère.

LES RÉSULTATS RELATIFS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

Le PADD est composé de 2 orientations qui sont déclinées en 10 actions, en concordance avec la mission du Ministère. La majorité de ces actions concerne l'orientation 1 de la SGDD, soit de renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique. Le PADD contient également une mesure que le Ministère a prise pour tenir compte de l'Agenda 21 de la culture du Québec (A21C).

La présente section décrit les résultats obtenus en 2018-2019 à l'égard des actions formulées dans le PADD du Ministère.

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1

Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

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

Action ministérielle

1. Appliquer le nouveau cadre normatif relatif à la numérisation

INDICATEUR	CIBLE
Mise en application du cadre normatif relatif à la numérisation d'ici le 31 mars 2020	Au moins 3 projets mettant en application le cadre normatif relatif à la numérisation, y compris, notamment, la numérisation de 100 % des demandes de nomination d'un commissaire à l'assermentation antérieures au 1 ^{er} juin 2008

RÉSULTAT OBTENU EN 2018-2019

Le Ministère s'est engagé à réaliser au moins trois projets mettant en application le cadre normatif relatif à la numérisation. Plusieurs initiatives en ce sens ont été mises en œuvre au cours de l'exercice financier.

En 2018-2019, le Bureau de la sous-ministre (BSM) a réduit considérablement l'utilisation du papier, notamment en procédant à la numérisation de toutes les correspondances qu'il a reçues par la poste, et ce, afin d'assurer les suivis avec les directions générales de façon entièrement numérique. Un nouveau système électronique de traitement et d'approbation des documents relatifs aux mandats et suivis a également été mis en place. Il contribue à réduire les délais de traitement et à améliorer la performance de l'organisation.

De plus, au cours de la période, plusieurs travaux ont été réalisés par l'équipe de soutien juridique du Ministère. Les objectifs étaient de procéder au triage et à la numérisation d'une partie de la masse documentaire conservée sur support papier, visant ainsi à réduire l'espace utilisé par les classeurs. Les travaux visaient aussi à organiser les répertoires numériques afin d'accélérer les recherches documentaires, en plus d'apporter des ajustements aux procédures de travail de façon à conserver uniquement les dossiers sur support numérique. Plus de 70 % des travaux ont été réalisés jusqu'à maintenant.

De plus, en ce qui a trait à l'objectif de numériser 100 % des demandes de nomination d'un commissaire à l'assermentation antérieures au 1^{er} juin 2008, au 31 mars 2019, le Ministère a atteint près de 41% de sa cible.

Lien avec la SGDD

Domaine d'intervention: Activités courantes de gestion administrative

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

Action ministérielle **2. Utiliser de façon accrue la visioconférence dans le cadre de l'activité judiciaire**

INDICATEUR	CIBLE
Nombre de visioconférences générées par les nouvelles initiatives en matière de visioconférence	2017-2018: 7 000 visioconférences
	2018-2019: 9 000 visioconférences
	2019-2020: 11 000 visioconférences
	Cible totale: 27 000 visioconférences

RÉSULTAT OBTENU EN 2018-2019

Le Ministère a atteint la cible fixée pour l'année 2018-2019, car il a effectué près de 9 630 visioconférences dans le cadre de ses activités judiciaires.

Lien avec la SGDD

Domaine d'intervention: Transport et déplacements des employés

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

Action ministérielle **3. Favoriser la virtualisation des serveurs**

INDICATEUR	CIBLE
Taux de réduction de la consommation moyenne des serveurs physiques par rapport à l'estimation de mai 2017 de 1 556 kWh	Réduction d'au moins 30 % au 31 mars 2018
	Réduction de 50 % au 31 mars 2019
	Réduction de 55 % au 31 mars 2020

RÉSULTAT OBTENU EN 2018-2019

En 2018-2019, le Ministère a dû préciser son plan de modernisation des infrastructures technologiques, notamment en lien avec les travaux prévus dans le Plan de modernisation du système de justice (PMSJ). Ainsi, le Ministère a entrepris le projet de déménagement du centre de traitement informatique (CTI), qui sera finalisé au cours de l'exercice 2019-2020.

Au cours du dernier exercice financier, des ententes ont été conclues avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) pour l'hébergement des infrastructures étant la propriété du Ministère. De plus, celui-ci a reçu l'approbation afin de procéder au remplacement de l'ensemble des infrastructures; il a ainsi pu réaliser l'acquisition de plusieurs équipements.

Par contre, bien qu'il s'agisse d'équipements modernes basés sur des technologies de virtualisation, l'augmentation substantielle de la capacité de traitement et du nombre d'équipements requis par les projets liés au PMSJ, notamment pour le nouveau système d'enregistrement numérique (SEN) et la gestion électronique des dossiers de poursuites (GESTE), ne fera pas en sorte de réduire la consommation électrique, comme l'annonçait le Plan d'action de développement durable 2017-2020.

Lien avec la SGDD

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

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

Action ministérielle **4. Accroître la proportion de biens et de services écoresponsables acquis**

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

RÉSULTAT OBTENU EN 2018-2019

Des travaux sont en cours pour assurer la réalisation de cette action. Soulignons que le Ministère a déjà intégré une considération en développement durable à ses Lignes internes de conduite en matière de gestion contractuelle.

Lien avec la SGDD

Domaine d'intervention: Marchés publics

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

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

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

RÉSULTAT OBTENU EN 2018-2019

Le Plan pour moderniser le système de justice 2018-2023 (PMSJ) est à la fois un projet ministériel structurant ainsi qu'un projet de société. À ce titre, il prend en compte les principes de développement durable.

Ainsi, au cours du dernier exercice financier, le Ministère a réalisé plusieurs initiatives prenant en compte les principes du développement durable :

Principe d'efficacité économique – Démarche Lean d'amélioration continue pour :

- les travaux visant la modernisation et l'optimisation des façons de faire des ressources travaillant en matière criminelle ou pénale dans les palais de justice.

Principe de partenariat et de coopération intergouvernementale pour :

- la mise en place d'une vigie dans le domaine de la justice dont le mandat est de produire des analyses d'étalonnage relatives aux expériences réussies de transformation de la justice dans d'autres juridictions, ainsi qu'aux outils conçus afin de soutenir ces transformations.

Principes relatifs à la santé et à la qualité de vie, à l'équité et à la solidarité sociale, à l'efficacité économique ainsi qu'à la production et à la consommation responsable pour :

- la mise en œuvre des projets faisant partie de la solution principale concernant la prestation de services numériques, notamment pour les projets relatifs au dossier judiciaire et à la tenue d'audiences ;
- la mise en place d'incitatifs relatifs à la réduction de la consommation de papier pour les unités administratives liées à la gouvernance du PMSJ ;
- l'installation des bureaux du personnel lié aux projets de transformation et de modernisation de la justice dans un immeuble certifié LEED-CS niveau or, à performance énergétique supérieure et luminosité naturelle ;
- la modernisation des équipements informatiques et l'implantation d'approches novatrices relatives à l'organisation et à la prestation de travail des employés.

Lien avec la SGDD

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

Action ministérielle

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

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

RÉSULTAT OBTENU EN 2018-2019

Une équipe du Bureau de coordination du développement durable du ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques a finalisé l'élaboration de la formation et elle est disponible pour offrir de la formation sur mesure aux juristes.

Lien avec la SGDD

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

Objectif gouvernemental 1.3

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

Action ministérielle

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

INDICATEUR	CIBLE
Élaborer une stratégie de promotion de la Politique ministérielle sur l'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends au Gouvernement du Québec, diffuser la politique et en mesurer les effets au sein de la Direction générale des affaires juridiques et législatives du Ministère	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 Pourcentage de recommandations données aux ministères clients dans les dossiers litigieux s'y prêtant pour les années subséquentes

RÉSULTAT OBTENU EN 2018-2019

En 2018-2019, les activités prévues à l'égard de la promotion de l'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends consistaient à documenter les enjeux soulevés dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie de déploiement au sein de l'administration publique.

Lien avec la SGDD

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

Objectif gouvernemental 1.5

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

Action ministérielle

8. Promouvoir l'histoire du Ministère

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

RÉSULTAT OBTENU EN 2018-2019

Au cours du dernier exercice financier, 11 capsules faisant la promotion de l'histoire du Ministère ont été publiées sur le site Web ministériel. Voici la liste des capsules présentant le parcours historique du ministère de la Justice du Québec d'hier à aujourd'hui :

- Le Secrétariat provincial du Québec (1867-1970)
- Le Grand Sceau
- L'ancêtre du ministère de la Justice
- La cour : ses tribunaux et ses premiers palais de justice

- Un premier ministre de la Justice
- Les organismes relevant de la ministre de la Justice
- Et de quelques lois marquantes et des propos des ministres responsables de leur création et application (1965-1990)
- Et de quelques lois marquantes et des propos des ministres responsables de leur création et application (1990-2015)
- 50 ans d'archives
- Tenue vestimentaire convenable s.v.p. (cette capsule présente un historique de la tenue vestimentaire obligatoire pour les avocats)
- Le ministre de la Justice, il y a 50 ans

Lien avec la SGDD

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

ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 4

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

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

Action ministérielle

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

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

RÉSULTAT OBTENU EN 2018-2019

En 2018-2019, le Ministère a offert un soutien financier à 11 comités de justice communautaire visant 7 nations et 19 communautés autochtones réparties sur tout le territoire de la province. Parmi les initiatives financées, certaines visent la mise en place de services adaptés pour la clientèle autochtone résidant en milieu urbain à Val-d'Or et dans la grande région de Montréal.

Au cours de l'exercice, le programme de mesures de rechange en milieu autochtone a été révisé afin d'ajouter deux nouveaux protocoles d'entente pour l'ajout de certaines infractions commises dans un contexte de violence conjugale. De plus, au cours de l'année et en remplacement de l'ancien programme, 13 nouveaux protocoles d'entente réguliers ont été signés avec les communautés autochtones.

Lien avec la SGDD

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

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

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

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

RÉSULTAT OBTENU EN 2018-2019

En 2018-2019, un nouveau corps policier autochtone, le Kativik Regional Police Force, a signé une entente de collaboration avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) du Nunavik.

Ainsi, au 31 mars 2019, 90,3 % des territoires disposaient d'une entente de service d'orientation en milieu policier.

Lien avec la SGDD

Résultat recherché 40 : Assurer à toutes les personnes victimes, sans égard pour leur classe sociale ou leur situation économique, d'obtenir rapidement des informations justes et complètes sur leurs droits et recours à la suite d'un acte criminel.

Objectifs gouvernementaux non retenus

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

LES INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIVITÉS JUDICIAIRES

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

Il fournit à la magistrature 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 lui offre également :

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

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

Les figures et les tableaux suivants présentent l'activité judiciaire pour la période 2014-2019.

L'activité judiciaire en matière criminelle 2018-2019

La présente section du rapport présente des données complémentaires à l'indicateur sur le délai médian en matière criminelle ([voir p. 22](#)).

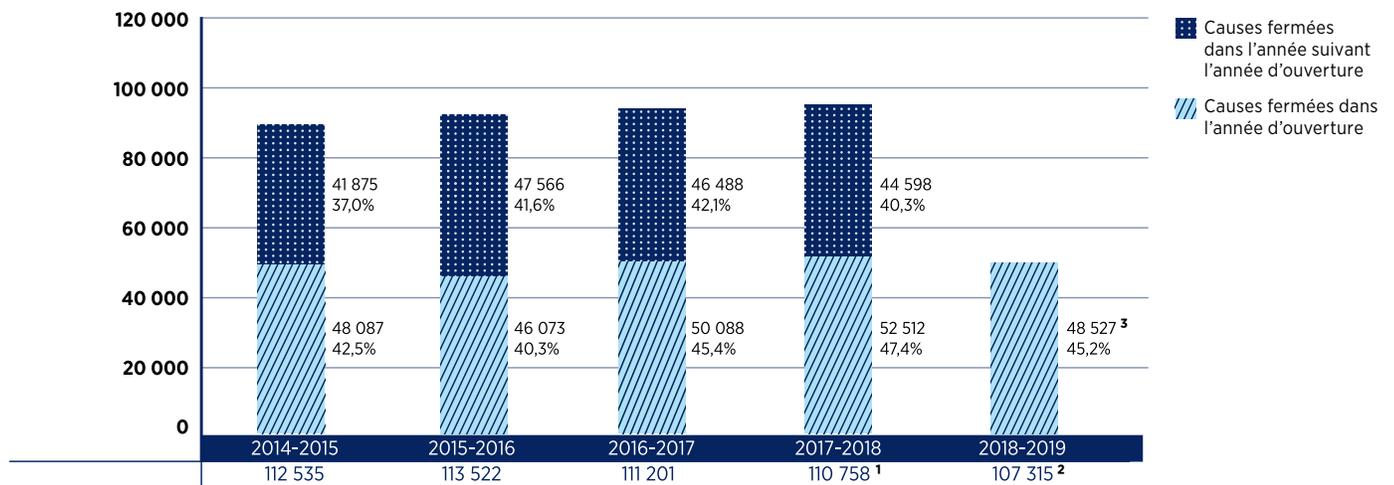
Les données portent exclusivement sur les poursuites criminelles intentées à la Cour du Québec et à la Cour supérieure du Québec par le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) en vertu du Code criminel, de la Loi sur les aliments et drogues ainsi que de la Loi réglementant certaines drogues 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 ayant signé des protocoles d'entente avec la procureure générale du Québec.

Les indicateurs en matière criminelle retenus par le Ministère sont les suivants :

INDICATEUR	DESCRIPTION	FIGURE OU TABLEAU À CONSULTER
<p>Nombre de causes fermées dans l'année d'ouverture</p> <p>Nombre de causes fermées dans l'année suivant l'année d'ouverture</p>	Cet indicateur représente l'évolution du traitement des dossiers en comparant le nombre de dossiers ouverts chaque année avec le nombre de dossiers fermés durant l'année même ou lors des années suivantes	Répartition des causes en matière criminelle fermées au cours de leur année d'ouverture ou l'année suivante, 2014-2019 (p. 46)
Ratio entre les causes actives et les causes ouvertes	Ce ratio sert à suivre la capacité de traitement du Ministère et de ses partenaires	Ratio entre le nombre de causes actives à la fin de l'année financière et le nombre moyen de causes ouvertes au cours des trois dernières années en matière criminelle, 2014-2019 (p. 47)
Pourcentage de causes pour lesquelles des coaccusés sont impliqués dans le dossier	Cet indicateur révèle que des accusations peuvent être déposées contre plus d'un individu pour une même dénonciation	Pourcentage de causes ouvertes en matière criminelle pour lesquelles il y a présence de coaccusés dans le dossier, 2014-2019 (p. 48)
Pourcentage de causes actives après deux ans, selon la présence ou non de coaccusés dans le dossier	Cet indicateur fait ressortir les effets que le nombre d'accusés par dossier peut avoir sur la durée de vie des dossiers	Répartition des causes actives deux ans après leur année d'ouverture, selon la présence ou non de coaccusés dans le dossier, 2014-2019 (p. 48)

Figure 1 – Répartition des causes en matière criminelle fermées au cours de leur année d'ouverture ou l'année suivante, 2014-2019

Nombre de causes fermées



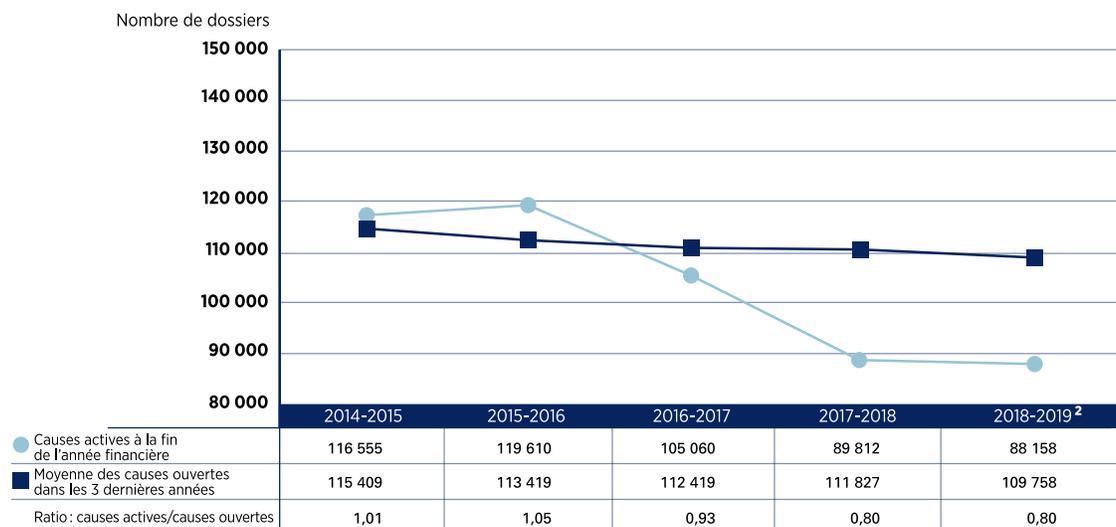
1. Donnée ajustée.
2. Il s'agit de données préliminaires.
3. Comme ces causes ont été ouvertes en 2018-2019, le nombre de causes fermées dans l'année suivant l'année d'ouverture ne sera connu qu'au terme de l'année 2019-2020.

Depuis les cinq dernières années, le nombre de causes fermées annuellement en matière criminelle est demeuré relativement stable et cette tendance se maintient en 2018-2019. Annuellement, comme le présente la figure 1, le nombre de causes ouvertes en matière criminelle oscille aux alentours de 111 000 causes. Depuis la hausse mesurée en 2015-2016, une légère diminution du nombre de causes ouvertes a été observée au cours des dernières années.

Ainsi, en 2018-2019, 107 315 causes ont été ouvertes et de ce nombre, 48 527 (45,2%) étaient des causes ayant été fermées au cours de l'année financière. Cette proportion représente une légère diminution de l'ordre de 2,2% comparativement à celle observée en 2017-2018 (47,4%). Cet écart peut être attribuable aux données préliminaires portant sur l'activité relative à la fermeture des causes en fin d'année financière. De plus, une légère diminution a été observée en ce qui a trait au nombre de causes ouvertes au cours de l'exercice.

De plus, l'amélioration méthodologique mise en place dans la dernière année affecte le volume des causes fermées (pour plus d'informations à ce sujet, voir la section Modification de l'indicateur en matière criminelle, à la [page 22](#)).

Figure 2 – Ratio entre le nombre de causes actives à la fin de l'année financière et le nombre moyen de causes ouvertes au cours des trois dernières années en matière criminelle, 2014-2019¹



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

2. Il s'agit de données préliminaires.

Le ratio entre le nombre de causes actives à la fin de l'année et le nombre moyen de causes ouvertes au cours des trois dernières années, vise à apprécier la capacité du traitement des causes. Une valeur élevée du ratio sera associée à un nombre élevé de causes actives à la fin de l'année, auquel cas on pourra supposer un temps de traitement plus long des causes.

À l'opposé, un ratio faible sera associé à un nombre moins élevé de causes actives à la fin de l'année par rapport au nombre de causes ouvertes en cours d'année. Dans ce cas, on pourra conclure à un temps de traitement plus rapide.

En 2017-2018, la fermeture des causes a eu un impact important sur le volume de causes actives à la fin de l'année financière, et cette tendance s'est poursuivie en 2018-2019.

Ainsi, au 31 mars 2019, le bassin de causes actives était d'environ 88 000 comparativement au résultat mesuré à la fin de l'exercice 2015-2016, soit une diminution de 26% sur une période de trois ans. Au cours des trois derniers exercices financiers, le ratio a considérablement diminué.

Pourcentage de causes ouvertes en matière criminelle pour lesquelles il y a présence de coaccusés dans le dossier, 2014-2019

CAUSES OUVERTES	ANNÉE D'OUVERTURE				
	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018 ¹	2018-2019 ²
Nombre total de causes ouvertes	112 535	113 522	111 201	110 758	107 315
Un seul accusé impliqué dans la dénonciation	107 384	108 306	106 142	105 780	102 647
Plus d'un accusé impliqué dans la même dénonciation	5 151	5 216	5 059	4 978	4 668
Pourcentage de causes dans lesquelles plus d'un accusé est impliqué dans la même dénonciation	4,6	4,6	4,5	4,5	4,3

1. Données ajustées.

2. Il s'agit de données préliminaires.

Pour toutes les causes ouvertes annuellement, moins de 5% de celles-ci concernent une dénonciation liée à de multiples accusés. En 2018-2019, les résultats démontrent une légère diminution de la proportion des causes pour lesquelles la dénonciation comporte plus d'un accusé, soit environ 4,3% comparativement à la moyenne de 4,5% mesurée au cours des dernières années.

Étant donné que les causes comportant plus d'un accusé sont généralement plus complexes à traiter et nécessitent plus de temps d'audience, le suivi de cet indicateur assure au Ministère de voir les effets sur le système de justice.

Répartition des causes actives deux ans après leur année d'ouverture, selon la présence ou non de coaccusés dans le dossier, 2014-2019¹

CAUSES	ANNÉE D'OUVERTURE DES CAUSES					
	UN SEUL ACCUSÉ IMPLIQUÉ			PLUS D'UN ACCUSÉ IMPLIQUÉ		
	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Nombre de causes ouvertes	107 384	108 306	106 142	5 151	5 216	5 059
Pourcentage de causes actives après deux ans	6,4	4,5	3,4	15,8	11,4	6,6

1. L'année 2017-2018 sera présentée dans le prochain rapport annuel de gestion et l'année 2018-2019 le sera dans celui portant sur l'exercice de 2020-2021.

En ce qui a trait au pourcentage de causes toujours actives deux ans après leur ouverture, une tendance à la baisse est observée depuis quelques années, et cela se poursuit en 2018-2019.

Ainsi, pour les causes toujours actives à la fin de l'exercice financier, le Ministère dénombre un pourcentage de 3,4% de causes impliquant un seul accusé et 6,6% de causes impliquant de multiples accusés pour les causes ayant été ouvertes au cours de la période 2016-2017.

L'activité judiciaire en matière de petites créances 2018-2019

Cette seconde section relative à l'activité judiciaire présente des données complémentaires sur les poursuites intentées à la Division des petites créances de la Chambre civile de la Cour du Québec.

En matière de petites créances, les juges entendent des causes où une somme d'argent est en litige ou qui vise l'annulation ou la résiliation d'un contrat. Toutefois, 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 et, comme détermine la loi, ces procédures visent des sommes ou des réclamations n'excédant pas 15 000 \$.

Avant l'audience de leur cause, les parties peuvent aussi recourir à la médiation et tenter de conclure une entente à l'amiable. Ainsi, toutes les personnes physiques sont admissibles à la Chambre civile de la Cour du Québec.

Les personnes morales, les sociétés, les associations ou tout autre regroupement sans personnalités juridiques composé d'au maximum 10 employés au cours des 12 mois précédant la demande, peuvent également être entendus par cette division de la cour.

En matière de petites créances, les indicateurs retenus par le Ministère sont les suivants :

INDICATEUR	DESCRIPTION	FIGURE
Nombre de dossiers ouverts ¹	Cet indicateur sert à observer la variation entre le nombre de dossiers ouverts au cours des cinq dernières années	Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée, 2014-2019 (p. 50)
Montant de la créance réclamée	Cet indicateur illustre la répartition des dossiers ouverts selon les sommes en litige	
Qualification des parties impliquées	Cet indicateur décrit la façon dont les justiciables se présentent devant le tribunal	Répartition des dossiers ouverts selon la qualification du demandeur et du défendeur, 2014-2019 (p. 51)
Nombre de dossiers réglés à la suite d'une médiation Pourcentage de dossiers réglés à la suite d'une médiation	Ces indicateurs présentent le nombre et le pourcentage de dossiers pour lesquels les justiciables ont réglé leur litige à la suite d'une médiation	Délai médian des dossiers réglés à la suite d'une médiation ou d'un jugement, 2014-2019 (p. 53)
Délai médian des dossiers réglés à la suite d'une médiation ou d'une audience devant le juge ²	Cet indicateur présente une comparaison entre le délai médian des dossiers fermés par un jugement à la suite d'une audience	

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

2. Pour les années 2017-2018 et avant, cet indicateur était présenté selon le délai moyen. Afin d'assurer la concordance avec les autres matières (pénale et criminelle), ainsi qu'avec la littérature existante, le Ministère utilisera dorénavant le délai médian.

Répartition des dossiers ouverts aux petites créances selon la somme réclamée, 2014-2019¹

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS SELON LA SOMME RÉCLAMÉE					
Montant	2014-2015 ²	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019 ³
0,01\$ à 1 000,00\$	4 288	4 093	3 937	3 716	3 063
1 000,01\$ à 3 000,00\$	5 746	5 838	5 999	6 143	6 186
3 000,01\$ à 5 000,00\$	2 998	3 035	3 247	3 412	3 424
5 000,01\$ à 7 000,00\$	4 215	1 990	1 832	1 845	1 925
7 000,01\$ à 15 000,00\$	1 761	6 924	7 296	7 306	7 207
Total	19 008	21 880	22 311	22 422	21 805

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

2. Entrée en vigueur du nouveau seuil le 1^{er} janvier 2015.

3. Il s'agit de données préliminaires.

En 2018-2019, le nombre total des dossiers ouverts en matière de petites créances est demeuré relativement stable. Globalement, le nombre total des dossiers ouverts est passé de 22 422 à 21 805, soit une diminution de 2,75%.

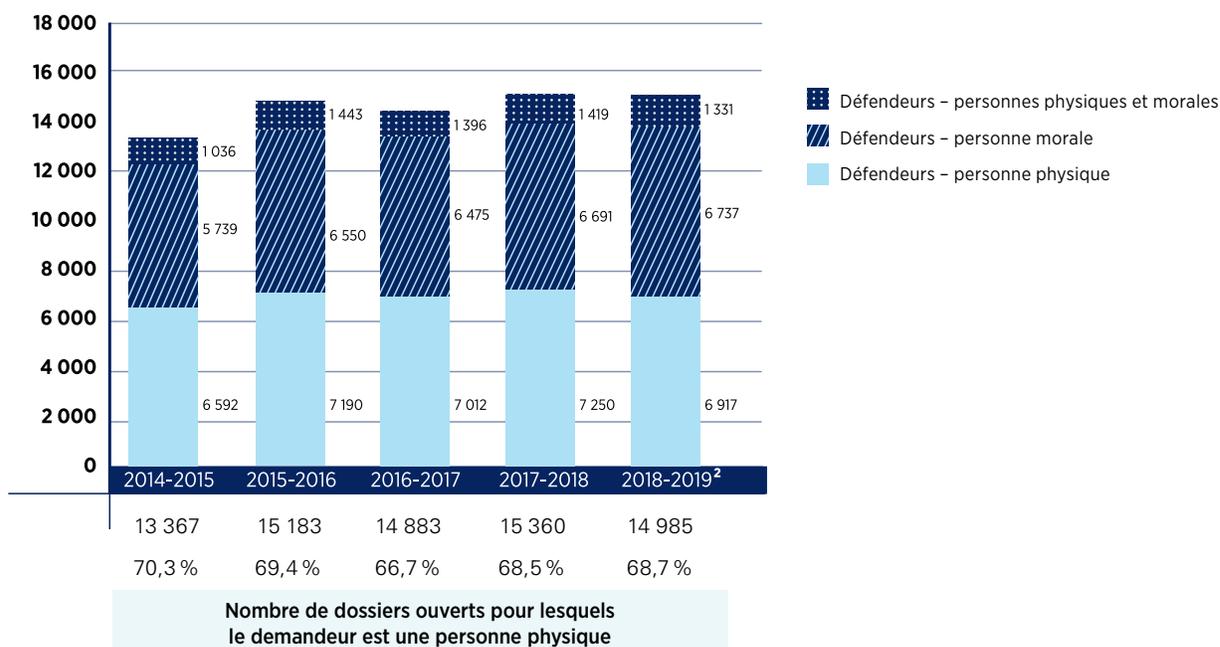
Le nombre des dossiers ouverts pour des litiges dont la somme réclamée se situe entre 7 000,01\$ et 15 000 \$ est également similaire à celui de l'exercice 2017-2018, mais affiche une légère baisse de 99 dossiers, soit 1,36%.

De façon générale, ces litiges représentent environ le tiers des dossiers ouverts aux petites créances. Toutefois, annuellement, leur nombre est en légère croissance depuis que la limite d'admissibilité des causes présentées à la Division des petites créances est passée de 7 000 \$ à 15 000 \$, le 1^{er} janvier 2015, excepté pour 2018-2019.

En contrepartie, le nombre des demandes pour lesquelles la créance est inférieure à 7 000 \$ a connu une baisse de 518 dossiers comparativement à l'exercice précédent.

Répartition des dossiers ouverts selon la qualification du demandeur et du défendeur, pour lequel le demandeur est une personne physique, 2014-2019¹

Nombre de dossiers ouverts



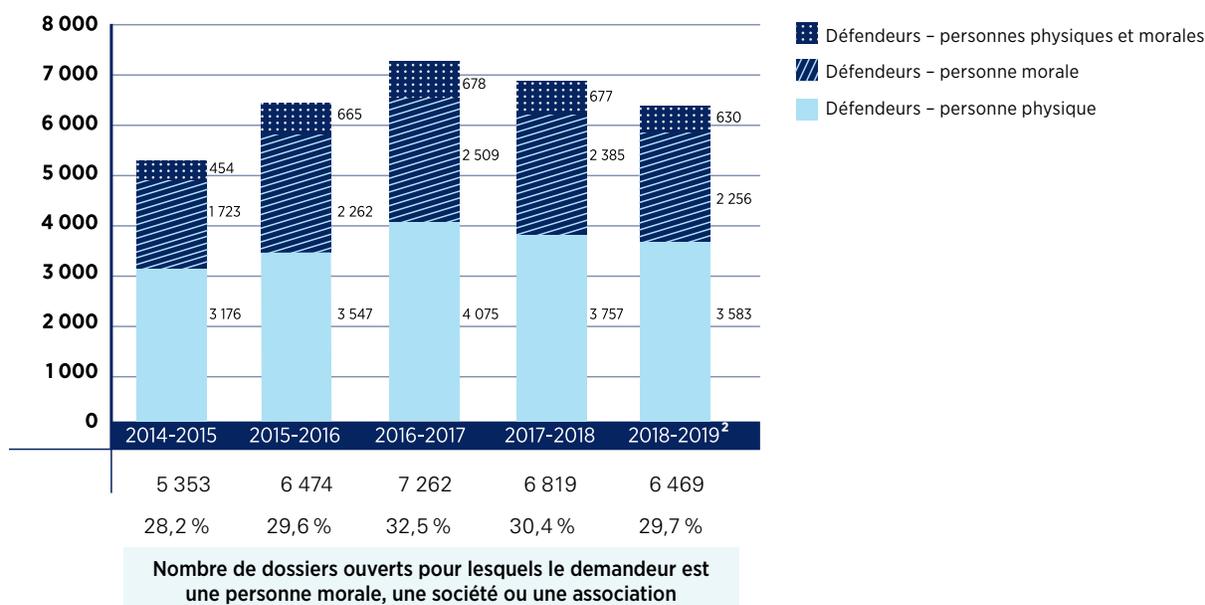
1. Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers ouverts.

2. Il s'agit de données préliminaires.

En 2018-2019, le nombre de demandes déposées par des personnes physiques a diminué, passant de 15 360 à 14 985, mais globalement, la proportion des personnes poursuivies (partie défenderesse) étant des personnes physiques demeure stable au fil des ans, soit environ 46,2%.

Répartition des dossiers ouverts selon la qualification du demandeur et du défendeur, pour lesquels le demandeur est une personne morale, une société ou une association, 2014-2019¹

Nombre de dossiers ouverts

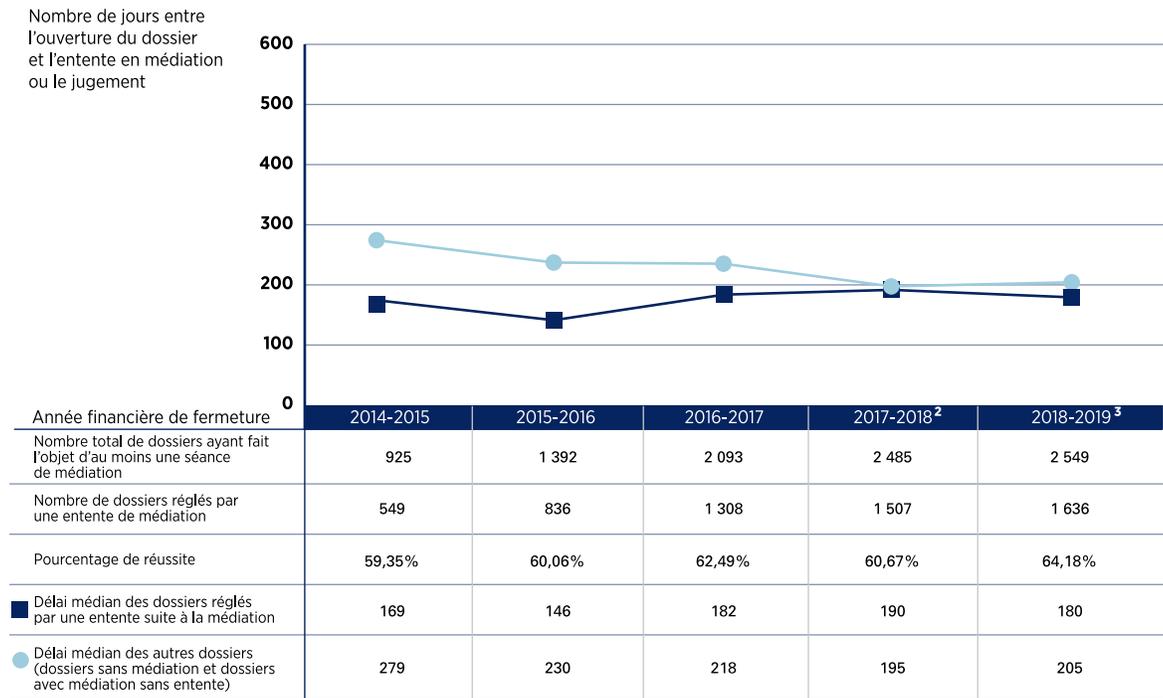


1. Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers ouverts.

2. Il s'agit de données préliminaires.

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 350 dossiers au cours du dernier exercice financier. De plus, 35 % des personnes poursuivies étaient des personnes morales et 9,7 % étaient des défendeurs mixtes.

Délai médian des dossiers réglés suite à une médiation ou à un jugement, 2014-2015 à 2018-2019¹



1. Ces données sont rajustées annuellement selon l'état d'avancement des dossiers ouverts.
2. Pour les années 2017-2018 et avant, cet indicateur était présenté selon le délai moyen. Afin d'assurer la concordance avec les autres matières (pénale et criminelle), ainsi qu'avec la littérature existante, le Ministère utilisera désormais le délai médian.
3. Il s'agit de données préliminaires.

Au cours de la dernière année, le Ministère a enregistré une hausse de 8,56 % du nombre de dossiers réglés à la suite d'une médiation, par rapport à l'ensemble des médiations, ce qui représente 129 dossiers de plus comparativement au nombre calculé en 2017-2018. Bien que cette augmentation soit moins marquée que celle des précédents exercices, elle s'inscrit tout de même dans une tendance de croissance continue depuis les dernières années. De plus, le taux de réussite des dossiers réglés à la suite d'une médiation est en hausse de 3,51 % comparativement à l'exercice précédent, atteignant 64,18 % en 2018-2019.

Le délai de traitement médian a baissé de 10 jours pour les dossiers réglés lors de processus de médiation, comparativement à ceux mesuré l'année précédente.

En 2018-2019, le délai de règlement médian pour les dossiers réglés par un jugement a augmenté de 10 jours comparativement à celui mesuré en 2017-2018.

L'UTILISATION DES RESSOURCES

LES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif

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

Au 31 mars 2019, le Ministère disposait d'un effectif total de 3 847 personnes, dont 2 307 (60,0%) formaient l'effectif régulier et 1 540 (40,0%) 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 du Ministère travaillent dans les autres régions administratives du Québec.

Évolution de l'effectif en poste

DIRECTION	EFFECTIF EN POSTE ¹ AU 31 MARS 2019 (nombre de personnes)	EFFECTIF EN POSTE ¹ AU 31 MARS 2018 (nombre de personnes)	ÉCART	EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2019 (ETC) ²	EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2018 (ETC) ²	ÉCART	EFFECTIF UTILISÉ AU PROJET DE TRANSFORMATION AU 31 MARS 2019 (ETC)
Bureau de la sous-ministre ³	25	21	4	27,25	29,26	(2,01)	0,77
Bureau de la juge en chef de la Cour du Québec	38	38	0	38,33	36,79	1,54	
Bureau des relations avec les partenaires de transformation de la justice	5	8	(3)	6,71	6,57	0,14	
Conseil de la justice administrative	4	2	2	4,06	2,86	1,20	
Conseil de la magistrature	4	5	(1)	4,89	5,54	(0,65)	
Direction de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation de programme	11	7	4	8,48	5,40	3,08	
Direction des ressources humaines	87	71	16	76,60	61,77	14,83	7,67

DIRECTION	EFFECTIF EN POSTE ¹ AU 31 MARS 2019 (nombre de personnes)	EFFECTIF EN POSTE ¹ AU 31 MARS 2018 (nombre de personnes)	ÉCART	EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2019 (ETC) ²	EFFECTIF UTILISÉ AU 31 MARS 2018 (ETC) ²	ÉCART	EFFECTIF UTILISÉ AU PROJET DE TRANSFORMATION AU 31 MARS 2019 (ETC) ³
Direction de la gestion budgétaire, financière et des contrats	30	25	5	25,98	23,21	2,77	2,63
Direction du soutien à la gouvernance et à la performance	12	7	5	8,85	5,20	3,65	1,18
Direction générale des programmes de transformation organisationnelle de la justice	9	0	9	5,94	0,00	5,94	5,94
Direction générale des affaires juridiques, législatives et de l'accès à la justice	584	562	22	571,13	528,72	42,41	4,09
Direction générale des services de justice ⁴	2 617	2 592	25	2 449,90	2 402,66	47,24	9,58
Direction générale des technologies de l'information et des registres	421	336	85	374,49	304,54	69,95	8,70
TOTAL	3 847	3 674	173	3 602,61	3 412,52	190,09	40,56

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

2. Inclut le Bureau de lutte contre l'homophobie ainsi que le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge.

3. Inclut le Bureau de lutte contre l'homophobie, le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge et l'Unité des relations canadiennes.

4. Inclut la Cour d'appel et le Bureau des infractions et amendes.

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

- plus de 60% de l'effectif assure l'administration et le soutien nécessaire au bon fonctionnement des tribunaux judiciaires;
- plus de 15% 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 8% de l'effectif contribue au développement et à l'utilisation des technologies de l'information;
- plus de 5% de l'effectif assure le traitement des rapports et des constats d'infraction donnant lieu à des poursuites;
- plus de 5% de l'effectif réalise les mandats du Bureau de la sous-ministre et des autres unités relevant de la sous-ministre. Le pourcentage englobe 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;
- près de 3% de l'effectif veille à la tenue des registres et à l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale.

De plus, la Direction générale des programmes de transformation organisationnelle de la justice (DGPTOJ) assure la gouvernance ministérielle de l'ensemble des programmes de transformation. Pour mener à bien sa mission, elle fait appel à l'expertise spécialisée de l'ensemble du Ministère. En effet, aux 40,56 ETC utilisés pour le projet de transformation de la justice, s'ajoutent 7,6 ETC utilisés en ressources externes.

En 2018-2019, l'effectif total du Ministère a augmenté de près de 5 %, ce qui représente 173 employés de plus qu'en 2017-2018.

Cette hausse s'explique notamment par les investissements majeurs liés aux projets de transformation et de modernisation de la justice, qui ont nécessité l'embauche d'un grand nombre d'employés. De plus, afin de diminuer la vulnérabilité organisationnelle, le Ministère a procédé à la dotation, à titre d'employés réguliers, de ressources externes dans le domaine des technologies de l'information.

La planification de la main-d'œuvre

Le Ministère doit relever de nombreux défis en matière de gestion de la main-d'œuvre dans un contexte marqué par une transformation globale du marché du travail, combiné à une forte concurrence entre les employeurs et à un accroissement de la rareté de la main-d'œuvre qualifiée. Les phénomènes sociétaux ayant le plus d'influence sur la gestion de la main-d'œuvre sont notamment les départs à la retraite et les défis de recrutement liés à l'attraction des jeunes talents.

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

CATÉGORIE D'EMPLOI	2018-2019	2017-2018
Haute direction et cadre supérieur	7	9
Professionnel	30	11
Technicien	15	12
Personnel de bureau	44	33
Total	96	65

Au cours de la dernière année, le Ministère a dû composer avec une hausse marquée du nombre de départs à la retraite. En effet, 96 personnes à statut régulier ont pris leur retraite comparativement à 65 l'année précédente. De plus, 15 employés à statut occasionnel se sont aussi retirés de la vie active, ce qui porte à 111 le nombre total d'employés du Ministère ayant pris leur retraite de la fonction publique.

Le Ministère poursuit ses actions en matière de promotion des emplois, notamment par une présence accrue dans les salons et les foires de l'emploi. En effet, il a participé à 13 activités en 2018-2019. De plus, il a établi de récents partenariats avec des établissements d'enseignement dans l'objectif de faire connaître les possibilités de stages et d'emplois au Ministère. Il vise ainsi à réduire les difficultés de recrutement régional liées à plusieurs corps d'emplois.

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier¹

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Taux de départ volontaire (%)	12,8 %	9,8 %	11,2 %

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

Pour l'exercice financier 2018-2019, le ministère a enregistré un taux de départ volontaire de 12,8% pour son personnel régulier. Cela représente une hausse de 3% comparativement au taux mesuré lors du précédent exercice.

Cette hausse s'explique par une augmentation des départs à la mutation, des départs à la retraite et des démissions du personnel régulier, passant de 193 en 2017-2018 à 291 en 2018-2019. Les départs à la mutation représentent pour un peu plus de 6% du taux de roulement, les retraites environ 4% et les démissions pour un peu plus de 2%. La transformation du marché du travail, le vieillissement et la rareté de la main-d'œuvre ainsi que la forte concurrence au sein même de la fonction publique peuvent expliquer l'augmentation des mouvements de personnel au cours de la dernière année.

La formation et le perfectionnement du personnel

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2018-2019	2017-2018
Favoriser le perfectionnement des compétences	79,6 %	82,0 %
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	7,8 %	10,3 %
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	5,1 %	2,5 %
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	6,5 %	5,1 %
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	1,0 %	0,1 %

Évolution des dépenses en formation¹

ÉLÉMENT	2018-2019	2017-2018
Proportion de la masse salariale (%)	1,2	1,5
Nombre moyen de jours de formation par personne	2,9	3,5
Somme allouée par personne (\$)	677	766

1. Le dénominateur est le nombre total d'employés. Il se calcule en personnes et non en ETC. Le total des employés représente tous les employés de l'organisation, y compris les cadres et les administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiants.

Jours de formation par catégorie d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2018-2019	2017-2018
Cadre	416	593
Professionnel	2 157	1 802
Fonctionnaire	8 614	10 379

Le Ministère accorde une importance particulière à la formation des ressources humaines en tant que moteur de développement de l'expertise interne et comme moyen incitatif en faveur de la rétention du personnel dans un contexte généralisé de pénurie de main-d'œuvre qualifiée.

En 2018-2019, des formations ont été données à l'ensemble des employés du Ministère touchés par les projets du Plan de modernisation du système de justice (PMSJ) et liés à l'implantation de nouveaux outils bureautiques et informatiques ainsi qu'à l'optimisation des processus.

Au cours de la dernière année, le Ministère a investi un peu plus que la cible de 1% fixée par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, soit 1,2% de sa masse salariale. Ainsi, en 2018-2019, près de 75% des employés ont reçu de la formation, pour une moyenne de 2,9 jours de formation par employé. L'investissement réalisé au cours de la période représente environ 2,6 M\$, y compris les salaires des employés en formation.

La mobilisation et la santé des personnes

La mobilisation et la santé des personnes au travail dépendent souvent de la qualité du climat de travail. Ainsi, pour accomplir sa mission et offrir aux citoyens des services de qualité, le Ministère doit favoriser et maintenir un climat de travail sain dans lequel ses employés se sentent valorisés.

En 2018-2019, le Ministère a poursuivi ses actions en la matière. Plus précisément, il a :

- offert des ateliers de formation aux employés sur plusieurs sujets, notamment sur la prévention des conflits par une communication efficace et sur la gestion des tensions intraéquipes;
- offert des formations à l'intention des gestionnaires. Celles-ci portaient sur le développement des habiletés de gestion ainsi que sur la gestion préventive des conflits et du harcèlement psychologique;
- élaboré une formation sur l'approche collaborative. Celle-ci vise à mobiliser les équipes autour d'une démarche commune qui amène à optimiser le travail collaboratif et à trouver des solutions novatrices face à des situations complexes;
- instauré une attente relative à la gestion proactive du climat de travail et de la santé de son équipe pour l'ensemble des gestionnaires;
- mis en œuvre un plan de communication organisationnelle.

LES RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

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

Les dépenses

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

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

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

PROGRAMME	NATURE DES DÉPENSES
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 (adjoints à la magistrature et chercheurs) dépenses du Comité de la rémunération des juges de la Cour du Québec, des juges des cours municipales et des juges de paix magistrats
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
Justice administrative	<ul style="list-style-type: none"> financement accordé au Tribunal administratif du Québec (TAQ) dépenses du Conseil de la justice administrative (CJA)
Accessibilité à la justice	<ul style="list-style-type: none"> dépenses en matière d'accès à la justice, notamment pour l'aide juridique
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

Au cours de la dernière année financière, les dépenses réelles du Ministère ont augmenté, passant d'environ 757 M\$ en 2017-2018 à plus de 820 M\$ en 2018-2019, soit une hausse de plus de 8,0%.

Dépenses par programme

PROGRAMME	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2018-2019 (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 ¹ (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018 ² (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Activité judiciaire ³	132 060	129 074	129 907	(833)	(0,6)
Administration de la justice ⁴	373 219	354 167	311 738	42 429	13,6
Justice administrative	15 142	15 132	14 303	829	5,8
Accessibilité à la justice	180 087	180 087	177 096	2 991	1,7
Indemnisation et reconnaissance	151 296	141 852	124 045	17 807	14,4
Total	851 804	820 312	757 089	63 223,0	8,4

BUDGET D'INVESTISSEMENT	INVESTISSEMENT RÉEL 2018-2019 ¹ (000 \$)	INVESTISSEMENT RÉEL 2017-2018 ² (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Investissement ⁵	12 554,0	10 860,0	1 694,0	15,6

1. Données préliminaires.

2. Données provenant des comptes publics 2017-2018.

3. 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 5,8 M\$ y est redevable en 2018-2019, comparativement à 5,3 M\$ en 2017-2018, ce qui représente une augmentation des dépenses de 0,5 M\$. Un budget de 1,4 M\$ a également été alloué à ce programme pour la mise en œuvre du Plan pour moderniser le système de justice. Une dépense de 0,4 M\$ y est redevable en 2018-2019, comparativement à aucune dépense en 2017-2018.

4. Un budget de 20,1 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 17,3 M\$ y est redevable en 2018-2019, comparativement à 14,6 M\$ en 2017-2018, ce qui représente une augmentation des dépenses de 2,7 M\$. Un budget de 22,4 M\$ a également été alloué à ce programme pour la mise en œuvre du Plan pour moderniser le système de justice. Une dépense de 10,0 M\$ y est redevable en 2018-2019, comparativement à 0,1 M\$ en 2017-2018, ce qui représente une augmentation des dépenses de 9,9 M\$. De plus, une somme de 3,1 M\$ provenant des crédits du Ministère a été affectée au Fonds des registres en 2018-2019 afin de financer une partie du projet de transformation de la justice.

5. Immobilisations, prêts, placements et avances.

Activité judiciaire

Dans le programme Activité judiciaire, le Ministère a diminué ses dépenses réelles de 0,8 M\$ en 2018-2019, soit d'environ 0,6 %, et ce, malgré les dépenses additionnelles découlant de la mise en œuvre du Plan pour moderniser le système de justice (PMSJ), de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale et des augmentations salariales des employés de l'État.

Cette baisse s'explique principalement par la comptabilisation, lors de l'exercice financier précédent, d'une somme forfaitaire non récurrente destinée aux juges de paix magistrats.

Administration de la justice

En 2018-2019, le Ministère a augmenté ses dépenses réelles de 42,4 M\$ dans le programme Administration de la justice, ce qui représente une hausse de 13, % comparativement à 2017-2018. Cette augmentation s'explique principalement par la mise en œuvre du PMSJ, y compris le financement du projet piloté par la SOQUIJ, et par des dépenses additionnelles relativement à la provision pour créances douteuses.

Cette hausse est aussi liée aux augmentations salariales des employés de l'État et à la poursuite de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.

Cette hausse s'explique également par des coûts additionnels en services professionnels, en licences et en matériels informatiques ainsi qu'en matière de loyers de la Société québécoise des infrastructures, notamment pour l'indexation du coût des loyers et pour assumer l'augmentation tarifaire relative à la livraison d'un nouveau pavillon au palais de justice de Saint-Jérôme.

Justice administrative

En 2018-2019, le Ministère a augmenté ses dépenses de près de 1 M\$ dans le programme Justice administrative, ce qui représente une augmentation de près de 6,0 %. Cette variation est essentiellement attribuable à la contribution additionnelle du Ministère au Fonds du Tribunal administratif du Québec.

Accessibilité à la justice

Pour le programme Accessibilité à la justice, on constate une hausse des dépenses de 3,0 M\$ attribuable à l'augmentation de la subvention à la Commission des services juridiques, ce qui représente une hausse de près de 2,0 %.

Indemnisation et reconnaissance

En 2018-2019, le Ministère a augmenté ses dépenses d'environ 18 M\$ pour le programme Indemnisation et reconnaissance, soit plus de 14,0 %.

En effet, l'augmentation des frais d'administration et des indemnités versées aux victimes d'actes criminels découle principalement de la mesure budgétaire annoncée en 2017-2018. Celle-ci vise à améliorer le régime d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) afin de répondre aux recommandations du Protecteur du citoyen.

Investissements

En 2018-2019, le Ministère a investi près de 1,7 M\$ de plus dans ses activités qu'au cours du précédent exercice financier, ce qui représente une hausse de plus de 15,0 %. Cette augmentation est surtout liée aux investissements en immobilisations dans le cadre du PMSJ.

Les revenus

Le Ministère gère certains revenus du gouvernement pour l'administration de la justice. Transmis au Fonds consolidé du revenu du Québec, ces revenus découlent :

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

Revenus du Ministère

CATÉGORIE DE REVENUS	REVENUS 2018-2019 ² (000 \$)	REVENUS 2017-2018 ¹ (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Amendes et confiscations				
Infractions au Code de la sécurité routière	51 446	47 934	3 512	7,3
Infractions au Code criminel	11 971	14 463	(2 492)	(17,2)
Infractions à diverses lois	42 830	43 602	(772)	(1,8)
Contribution de 10 \$ affectée à l'aide aux victimes d'actes criminels ³	28	240	(212)	(88,3)
Contributions pénales	22 548	15 595	6 953	44,6
Sous-total	128 823	121 834	6 989	5,7
Vente de biens et de services				
Actes judiciaires	41 817	42 295	(478)	(1,1)
Actes juridiques	38 080	35 512	2 568	7,2
Autres	572	519	53	10,2
Sous-total	80 469	78 326	2 143	2,7
Autres revenus				
Surplus des fonds spéciaux et organismes	460	380	80	21,1
Recouvrement de dépenses d'années antérieures	1 495	804	691	85,9
Autres	1	1	0	0
Sous-total	1 956	1 185	771	65,1
Transfert du gouvernement du Canada	32 572	28 939	3 633	12,6
Total	243 820	230 284	13 536	5,9

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

2. Données préliminaires.

3. Les recettes générées du 1er janvier au 31 décembre 2018 totalisent 258,4 k\$ et elles ont été remises au FAVAC.

En 2018-2019, le Ministère a comptabilisé 243,8 M\$ au Fonds consolidé du revenu du Québec, soit une augmentation de 13,5 M\$ par rapport à l'exercice financier précédent.

Les revenus provenant de la catégorie Amendes et confiscations ont connu une augmentation de 6,9 M\$ au cours de la période. Cette augmentation s'explique principalement par une hausse de la valeur des jugements reçus, ce qui a eu un impact sur les revenus tirés de la contribution pénale, puisque cette contribution est proportionnelle au montant d'amende imposé. La reprise du traitement des constats d'infraction liés aux cinémomètres a également contribué à cette augmentation. Toutefois, lors du jugement *R c. Boudreault*, la Cour suprême a invalidé l'article 737 du Code criminel. Les conclusions du jugement s'appliquent aux suramendes imposées après le 24 octobre 2013 et qui sont en processus d'exécution de jugement.

Dans la catégorie Vente de biens et de services, les revenus du Ministère sont en hausse de 2,1 M\$. Cette augmentation est attribuable à l'augmentation de la valeur des jugements, puisque la tarification des actes juridiques est fonction du montant de l'amende.

Dans la catégorie Transfert du gouvernement du Canada, les revenus du Ministère ont augmenté de 3,6 M\$, principalement à cause de l'augmentation de la contribution pour l'aide juridique aux immigrants et aux réfugiés.

Les fonds spéciaux

Une partie des revenus du Ministère proviennent de quatre fonds spéciaux, soit le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC), le Fonds des registres (FDR), le Fonds Accès Justice (FAJ) et le Fonds relatif aux contrats publics (FRCP). Ces fonds financent la majorité de leurs activités à partir de leurs propres revenus.

Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels

Le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) favorise la recherche en matière d'aide aux victimes et la réalisation et diffusion de programmes d'information, de sensibilisation et de formation. Il peut également octroyer une aide financière à une personne ou à un organisme afin 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 dépenses et des revenus

	2018-2019 ¹ (000 \$)	2017-2018 ² (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Revenus	31 149	30 160	989	3,3
Dépenses	29 161	26 210	2 951	11,3
Surplus/Déficit	1 988	3 950	(1 962)	(49,7)
Surplus accumulé	51 616	49 628	1 988	4,0

1. Données préliminaires.

2. Données provenant des comptes publics 2017-2018.

En 2018-2019, le FAVAC a enregistré une hausse des sommes reçues découlant de l'application du Code de procédure pénale. Ainsi, au cours du dernier exercice, les revenus du FAVAC ont augmenté d'environ 3,3 %, ce qui représente une augmentation de près de 1 M\$. Cette situation s'explique principalement par l'augmentation du nombre d'infractions détectées par des radars photo au cours de la période.

De plus, les dépenses ont également augmenté de 3,0 M\$, soit de plus de 11%. Cette augmentation des dépenses est attribuable à l'augmentation du financement des CAVAC et autres organismes venant en aide aux victimes d'actes criminels. Au cours du dernier exercice financier, le Ministère a remis une aide financière de près de 27 M\$ à 25 organismes venant en aide aux victimes, comparativement à une aide de près de 24 M\$ en 2017-2018.

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 de la 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 dépenses et des revenus

	2018-2019 ¹ (000 \$)	2017-2018 ² (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Revenus	44 024	40 127	3 897	9,7
Dépenses	41 502	33 293	8 209	24,7
Surplus/Déficit	2 522	6 834	(4 312)	(63,1)
Surplus accumulé	123 549	121 026	2 523	2,1

1. Données préliminaires.

2. Données provenant des comptes publics 2017-2018.

En 2018-2019, les revenus du FDR ont augmenté de près de 3,9 M\$, soit de 9,7%. Cette hausse s'explique par l'affectation du ministère de la Justice de 3,1 M\$ pour le Plan de modernisation du système de justice (PMSJ) et d'une augmentation du nombre d'inscriptions au RDPRM qui a généré 1,0 M\$ de revenus supplémentaires comparativement à 2017-2018. Par ailleurs, la diminution des revenus d'environ 0,2 M\$ du Registre des ventes est liée à une baisse du nombre d'avis relatifs aux ventes d'immeubles sous contrôle de justice.

De plus, au cours du dernier exercice financier, les dépenses ont augmenté de 8,2 M\$ par rapport à l'année précédente, ce qui représente une augmentation de plus de 24 %. Cette situation s'explique principalement par la majoration de plus de 3,8 M\$ de sa contribution au financement des registres du Ministère et par une contribution additionnelle de 3,8 M\$ pour les travaux du PMSJ.

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 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 finance 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 dépenses et des revenus

	2018-2019 ¹ (000 \$)	2017-2018 ² (000 \$)	VARIATION (000 \$)	VARIATION (%)
Revenus	16 749	15 114	1 635	10,8
Dépenses	16 717	14 928	1 789	12,0
Surplus/Déficit	32	185	(153)	(82,7)
Surplus accumulé	10 304	10 272	32	0,3

1. Données préliminaires.

2. Données provenant des comptes publics 2017-2018.

En 2018-2019, les revenus du FAJ ont augmenté de 10,8%. 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 1,8 M\$, soit une hausse de 12,0% comparativement à l'exercice 2017-2018. Cette hausse des dépenses est principalement attribuable au financement de nouveaux CJP, aux dépenses plus élevées liées au Programme de médiation familiale et aux honoraires des interprètes et traducteurs à la cour.

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.

Les revenus du FRCP proviennent principalement des sommes perçues en application de l'article 22 du Programme de remboursement volontaire.

Évolution des dépenses et des revenus

	2016-2017 ¹ (000 \$)	2017-2018 ² (000 \$)	ÉCART (000 \$)	VARIATION (%)
Revenus	933	8 624	(7 691)	(89,2)
Dépenses	7	1 279	(1 272)	(99,5)
Surplus/Déficit	926	7 344	(6 418)	(87,4)
Surplus accumulé	8 425	7 498	927	12,3

1. Données préliminaires.

2. Données provenant des comptes publics 2017-2018.

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 (voir p. 2).

En 2018-2019, le FRCP a enregistré une diminution de ses revenus de plus de 7,5 M\$, soit environ 89%. Cette diminution des revenus s'explique par la fin du Programme de remboursement volontaire. Les revenus du fonds de 0,9 M\$ sont constitués essentiellement d'un revenu d'intérêts. De plus, à la suite de la fin du programme, les dépenses ont diminué de 1,3 M\$, soit de 99,5% comparativement à celles enregistrées à la fin de l'exercice 2017-2018.

Le coût de revient

Le Ministère a poursuivi ses travaux en 2018-2019 en vue d'estimer son coût de revient par bien et par service (pour plus de renseignements, consulter la section portant sur la Politique de financement des services publics, à la page 85).

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

Le Ministère a l'obligation de respecter la limite de l'effectif que lui attribue le Conseil du trésor en vertu de la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes, 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 2018 au 31 mars 2019

CATÉGORIE ¹	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES ^{1, 2, 3}	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS	NOMBRE D'EMPLOYÉES ET D'EMPLOYÉS
Personnel d'encadrement	267 757,01	357,10	268 114,11	146,81	154
Personnel professionnel	1 800 556,00	21 697,17	1 822 253,17	997,78	1 087
Personnel de bureau, technicien et assimilé	4 430 464,50	40 446,93	4 470 911,43	2 448,07	2 595
Ouvrier, personnel d'entretien et de service	18 150,70	18,33	18 169,03	9,95	11
Total des heures	6 516 928,21	62 519,53	6 579 447,74		
Total en ETC transposés (nombre d'heures/ 1826,3)	3 568,38	34,23	3 602,61		

- L'effectif comprend : le Bureau de la juge en chef de la Cour du Québec, le Bureau de lutte contre l'homophobie, le Bureau de la sous-ministre, le Bureau des relations avec les partenaires de transformation de la justice, 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, des enquêtes et de l'évaluation de programme, la Direction du soutien à la gouvernance et à la performance, le Secrétariat à la sélection des candidats à la fonction de juge, la Direction générale des affaires juridiques, législatives et de l'accès à la justice, la Direction générale des technologies de l'information et des registres, la Direction générale des services de justice et la Direction générale du programme de transformation organisationnelle de la justice.
- Heures rémunérées entre le 1^{er} avril et le 31 mars. La donnée représente le cumul des heures travaillées et des heures supplémentaires payées.
- Les étudiants et les stagiaires ne sont pas soumis au contrôle de l'effectif effectué par le Conseil du trésor.

Pour l'exercice financier 2018-2019, le Conseil du trésor avait fixé la cible de consommation à 6 922 826 heures rémunérées. Le Ministère l'a respectée avec une consommation de 6 579 447,74 heures rémunérées.

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

Contrats de service dont la somme est de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019

TYPE DE CONTRAT	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique ¹	124	6 503 500,00
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique ²	114	46 117 332,19
Total des contrats de service	238	52 620 832,10

- Une personne physique, qu'elle soit en affaires ou non.
- Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les dépenses et les investissements en ressources informationnelles

Dans son Plan stratégique 2015-2020, le Ministère présente des mesures pour transformer et moderniser le système de justice. Celles-ci visent les façons de faire en opérant un changement culturel et misent sur la technologie pour mieux servir le citoyen et ainsi rendre la justice plus accessible et plus performante.

Dans cette perspective, les efforts se poursuivent pour la transformation et la modernisation du système de justice. Ainsi, les travaux progressent pour déterminer les meilleures solutions pour «mettre la justice à l'heure des nouvelles technologies» et plusieurs activités ayant trait à la modernisation des infrastructures technologiques, activités qui viendront notamment soutenir les solutions à mettre en place dans le cadre du programme de transformation, ont été réalisées.

En parallèle, le Ministère a consenti divers investissements en RI en 2018-2019 pour finaliser plusieurs grands projets en soutien à l'organisation dans ses activités courantes, notamment :

- l'élaboration d'un formulaire interactif en vue de faciliter le dépôt par Internet d'une réponse à la Division des petites créances et le paiement des frais judiciaires qui y sont associés;
- le remplacement du système d'enregistrement numérique des audiences pour répondre aux nouveaux besoins de l'organisation et aux besoins évolutifs;
- l'implantation d'un système uniforme de gestion des rôles criminels pour toute la province permettant de publier en ligne les rôles de tous les palais de justice.

Le tableau suivant présente, pour l'exercice financier 2018-2019, les coûts prévus et réels des projets et des activités d'encadrement ou de continuité en RI.

Coûts prévus et réels en RI pour 2018-2019¹

CATÉGORIE DE COÛTS	CAPITALISABLES PRÉVUS (investissements) (000 \$)	CAPITALISABLES RÉELS (investissements) (000 \$)	NON CAPITALISABLES PRÉVUS (dépenses) (000 \$)	NON CAPITALISABLES RÉELS (dépenses) (000 \$)
Activités d'encadrement ²	0,0	0,0	12 005,0	13 198,8
Activités de continuité	21 661,5	10 548,3	51 981,4	46 235,2
Projets	11 438,8	2 370,9	9 866,6	215,0
Total	33 100,3	12 919,2	73 853,0	59 649,0

1. Inclut les dépenses du Fonds des registres, du Fond Accès Justice, du Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels et du Fonds relatif aux contrats publics ainsi que les remboursements du Fonds des registres et du Directeur des poursuites criminelles et pénales.

2. Les activités d'encadrement ne sont pas capitalisables. Elles incluent notamment les activités de gestion de soutien administratif et de reddition de comptes en RI.

En matière d'activités d'encadrement, les écarts s'expliquent par des travaux d'organisation et de planification plus importants que prévus en début d'année.

En matière d'activités de continuité, les écarts s'expliquent par le fait que certaines activités n'ont pu être réalisées en raison du contexte de recrutement et de pénurie de main-d'œuvre en technologie de l'information. Ce contexte influence la disponibilité des ressources clés pour le démarrage et le déroulement de certaines initiatives.

Les projets présentent quant à eux des coûts réels moindres à la suite de l'annulation d'un projet clé au cours du dernier exercice financier visant à moderniser le système de justice. Un projet à portée plus large est souhaitable pour mieux servir le citoyen.

Les principaux projets en RI

En 2018-2019, le Ministère a terminé plusieurs grands projets en ressources informationnelles :

Dépôt des procédures et paiement en ligne aux petites créances

Le projet de dépôt des procédures et paiement en ligne aux petites créances s'est terminé en août 2018. Il consistait à produire deux services en ligne : l'un par lequel les demandeurs pourraient déposer au greffe une demande aux petites créances (volet livré en 2016-2017) ; l'autre par lequel les défendeurs enregistreraient une réponse à une telle demande. Ces services en ligne permettent dorénavant de payer les frais judiciaires. De plus, ils facilitent le traitement de ces actes de procédures judiciaires par le greffe et ils alimentent et mettent à jour le plumitif automatiquement.

Évolution du système d'enregistrement numérique

Le projet d'Évolution du système d'enregistrement numérique s'est terminé en décembre 2018. Il visait à remplacer le système d'enregistrement numérique des audiences par un autre système qui répondrait aux nouveaux besoins de l'organisation et aux besoins évolutifs.

Refonte et déploiement du système des rôles criminels

Le projet de refonte et déploiement du système des rôles criminels s'est terminé en décembre 2018. Il visait l'implantation d'un système uniforme de gestion des rôles criminels. L'implantation du nouveau système dans tous les palais de la province assure maintenant la publication en ligne des rôles, tout en minimisant la saisie manuelle et la saisie multiple. Soulignons que les données relatives à l'outil de planification et de gestion des rencontres n'apparaissent plus au nombre des projets, puisque cette initiative est considérée comme une activité de continuité.

État d'avancement des principaux projets liés aux ressources informationnelles

LISTE DES PROJETS (par ordre alphabétique)	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2019 (%)	ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2018 (%)	DATE DE FIN RÉVISÉE OU DATE DE FIN RÉELLE DU PROJET	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Dépôt des procédures et paiement en ligne aux petites créances	100	85	2018-08-17	Projet terminé
Évolution du système d'enregistrement numérique	100	75	2018-12-31	Projet terminé
Refonte et déploiement du système des rôles criminels	100	82	2018-12-31	Projet terminé

Ressources affectées aux principaux projets liés aux ressources informationnelles en 2018-2019

LISTE DES PROJETS (par ordre alphabétique)	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (000 \$)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (000 \$)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES (000 \$)	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES (000 \$)	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Dépôt des procédures et paiement en ligne aux petites créances	77,0	49,6	148,8	67,7	Les coûts prévus pour les travaux planifiés en cours d'année ont été inférieurs à la planification prévue.
Évolution du système d'enregistrement numérique	155,7	69,4	1 554,6	1 956,6	Le dépassement des coûts est principalement dû au déploiement progressif auprès des utilisateurs du système.
Refonte et déploiement du système des rôles criminels	0,0	167,8	0,0	147,2	Des travaux supplémentaires pour assurer la qualité du système ont été nécessaires.

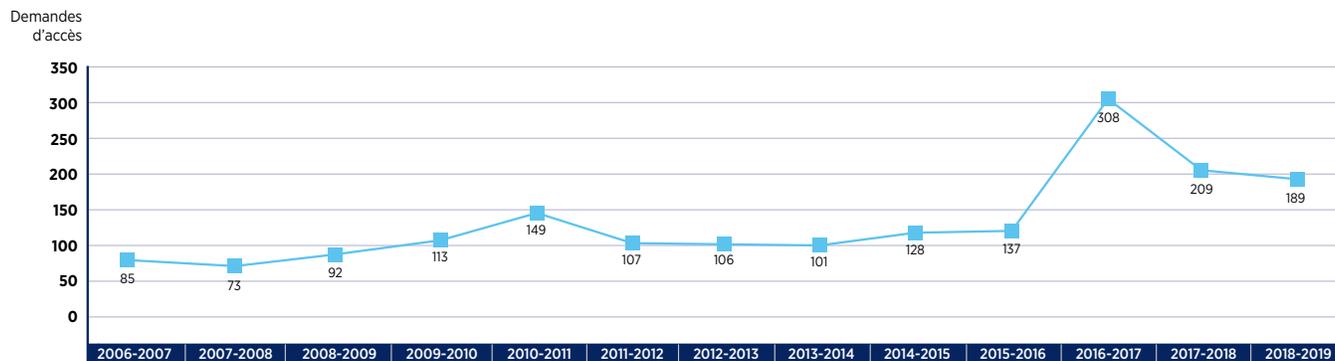
LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

La présente section porte sur les résultats des activités associées à certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes pour 2018-2019 concernant :

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

L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Évolution du nombre de demandes d'accès aux documents reçues



En 2018-2019, le Ministère a reçu 189 demandes d'accès aux documents en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1; ci-après la Loi sur l'accès). Cela représente une diminution de 9,6 % comparativement aux résultats du précédent exercice financier.

Toutefois, le Ministère a traité 190 demandes en 2018-2019. En effet, quatre demandes reçues en 2017-2018 ont été traitées au cours de l'exercice financier. De plus, des 189 demandes reçues, 3 seront traitées en 2019-2020.

Nombre total de demandes reçues	189
---------------------------------	-----

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

DÉLAI DE TRAITEMENT	NATURE DES DEMANDES TRAITÉES AU COURS DE L'ANNÉE FINANCIÈRE			TOTAL
	DEMANDES D'ACCÈS		RECTIFICATION	
	DOCUMENT ADMINISTRATIF	RENSEIGNEMENT PERSONNEL		
De 0 à 20 jours	119	47	0	166
De 21 à 30 jours	18	4	0	22
31 jours et plus (le cas échéant)	2	0	0	2
Total	139	51	0	190

Le Ministère accorde une importance élevée au délai de traitement des demandes d'accès aux documents. Par conséquent, il déploie des efforts continus afin que les délais fixés par la loi soient respectés. On dénote une amélioration marquée dans le délai de traitement. En effet, en 2018-2019, 87,4 % des demandes ont été traitées à l'intérieur du délai légal de 20 jours et 12,6 % ont fait l'objet d'une demande de prolongation.

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

DÉCISION RENDUE	NATURE DES DEMANDES TRAITÉES AU COURS DE L'ANNÉE PRÉCÉDANT L'ANNÉE FINANCIÈRE			MOTIF LÉGAL INVOQUÉ
	DEMANDE D'ACCÈS			
	DOCUMENT ADMINISTRATIF	RENSEIGNEMENT PERSONNEL	RECTIFICATION	
Acceptée (entièrement)	39	9	0	LÉGISLATION Loi sur l'accès : 1, 9, 13, 14, 15, 18, 19, 22, 23, 24, 29, 31, 32, 34, 36, 37, 39, 42, 48, 53, 54, 57, 59, 63.1.
Partiellement acceptée	41	8	0	
Refusée (entièrement)	11	7	0	Loi visant la récupération des sommes (RLRQ, c. R-2.2.0.0.3) : 7. Règlement sur le registre des ventes (RLRQ, c. C-25.01, r. 8) : 18. PRINCIPES Privilège constitutionnel relatif au litige et indépendance judiciaire.
Autres	48	27	0	LÉGISLATION Loi sur l'accès : 1, 15, 42, 48. SITUATION Désistements.
Total	139	51	0	
Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnables				0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information				5

En 2018-2019, 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 eu à formuler d'avis sur les mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels quant à des projets d'acquisition, de développement et de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services, sur des sondages ou sur une technologie de vidéosurveillance. Toutefois, notons 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'année.

Au cours de 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 sur les principes de base en matière d'accès aux documents et sur les 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 aux règles prescrites par la Loi sur l'accès et par l'accompagnement et le soutien offerts lorsque les intervenants soulèvent des préoccupations en ces matières ;
- la participation du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels du Ministère à une journée professionnelle offerte par l'Association sur l'accès et la protection de l'information ;
- la diffusion de renseignements de nature financière chaque trimestre 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.

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ DANS LA FONCTION PUBLIQUE

Les programmes d'accès à l'égalité du gouvernement du Québec visent à accroître la présence des membres 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 a instauré certaines mesures. Par exemple, il a mis en place des mécanismes qui visent à faire connaître aux gestionnaires le nom des candidats qui appartiennent aux groupes cibles et, si ces candidats ne sont pas retenus, à faire approuver leur refus par la haute direction.

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

Données globales

Effectif régulier au 31 mars 2019¹

Nombre de personnes de l'effectif permanent	2 307
---	-------

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 2018-2019

RÉGULIER	OCCASIONNEL	ÉTUDIANT	STAGIAIRE
308	668	69	78

Membres des minorités visibles et ethniques, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi au 31 mars 2019

STATUT D'EMPLOI	NOMBRE TOTAL DE PERSONNES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES MEMBRES DES MINORITÉS VISIBLES ET ETHNIQUES	NOMBRE DE PERSONNES ANGLOPHONES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES AUTOCHTONES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES HANDICAPÉES EMBAUCHÉES	NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES MEMBRES D'AU MOINS UN GROUPE CIBLE	TAUX D'EMBAUCHE PAR STATUT D'EMPLOI
Régulier	308	76	4	1	3	84	27,3
Occasionnel	668	138	9	3	4	154	23,1
Étudiant	69	8	0	0	0	8	11,6
Stagiaire	78	11	1	2	0	14	17,9

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

STATUT D'EMPLOI	2018-2019 (%)	2017-2018 (%)	2016-2017 (%)
Régulier (%)	27,3	26,5	20,4
Occasionnel (%)	23,1	24,7	22,2
Étudiant (%)	11,6	6,0	9,2
Stagiaire (%)	17,9	25,3	11,1

Au 31 mars 2019, le Ministère a augmenté son taux d'embauche des membres de groupes cibles pour deux des statuts d'emploi. En effet, parmi l'ensemble des nouveaux employés, 27,3% des employés permanents, 23,1% des employés occasionnels et 17,9% des stagiaires appartenaient à l'un des groupes cibles. Ainsi, le Ministère se rapproche de l'objectif d'embauche gouvernemental, qui est d'engager 25% des employés dans l'un des groupes cibles.

Les cibles régionales du Programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques 2018-2023 sont affichées ci-dessous.

- Montréal et Laval: 41%;
- Outaouais et Montérégie: 17%;
- Estrie, Lanaudière et Laurentides: 13%;
- Capitale-Nationale: 12%;
- Autres régions: 5%.

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel¹

	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 (%)	NOMBRE AU 31 MARS 2017	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER ET OCCASIONNEL AU 31 MARS 2017 (%)
MVE - Montréal et Laval	459	37,5	Données non disponibles : année de transition	Données non disponibles : année de transition	Données non disponibles	Données non disponibles
MVE - Outaouais et Montérégie	57	13,1				
MVE - Estrie, Lanaudière et Laurentides	19	6,2				
MVE - Capitale-Nationale	118	8,5				
MVE - Autres régions	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 au sein de l'effectif régulier¹

	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 (%)	NOMBRE AU 31 MARS 2017	TAUX DE PRÉSENCE DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2017 (%)
Anglophones	33	1,4	22	1,1	25	1,4
Autochtones	15	0,7	11	0,5	12	0,6
Personnes handicapées	24	1,0	20	1,0	25	1,4

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 : résultats pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2019

GRUPE CIBLE	PERSONNEL D'ENCADREMENT (NOMBRE)	PERSONNEL D'ENCADREMENT (%)
Minorités visibles et ethniques	10	6,8

Au cours de la dernière année, un nouveau programme d'accès à l'égalité en emploi pour les membres des minorités visibles et ethniques (MVE) est entré en vigueur. Il prend désormais en compte le personnel régulier et occasionnel et de nouvelles cibles de représentativité ont été fixées pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2023.

Au 31 mars 2019, le Ministère n'avait pas atteint les nouvelles cibles de représentativité. Par contre, la proportion du personnel d'encadrement membre des minorités visibles et ethniques est de 6,8 %, atteignant ainsi la cible gouvernementale fixée à 6 %.

Au cours de la période visée, les gestionnaires ont reçu une attente spécifique relativement à l'embauche de personnes membres d'un groupe cible. De plus, un suivi trimestriel est transmis aux gestionnaires afin qu'ils soient en mesure de suivre l'évolution de la présence des membres des MVE au sein de leur organisation.

Pour répondre aux besoins de main-d'œuvre dans les différentes régions administratives du Québec, le Ministère a mené une opération de recrutement à l'automne 2018 auprès de l'ensemble des candidats autochtones faisant partie des banques de personnes qualifiées. Cette démarche a conduit à l'embauche de trois candidats issus de la communauté autochtone. De plus, afin d'accroître la présence des autres groupes cibles au sein de l'organisation, le Ministère a réalisé des démarches avec des organismes spécialisés dans l'accompagnement et l'intégration en emploi des personnes qui présentent des handicaps de diverses natures.

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2018-2019¹ par statut d'emploi

	PERSONNEL RÉGULIER	PERSONNEL OCCASIONNEL	PERSONNEL ÉTUDIANT	PERSONNEL STAGIAIRE	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	221	522	54	58	855
Taux d'embauche des femmes	71,8	78,1	78,3	74,4	76,1
Nombre total de personnes embauchées	308	668	69	78	1 123

1. Données se rapportant à l'exercice 2018-2019.

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2019¹

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL ²	PERSONNEL TECHNICIEN	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL OUVRIER	TOTAL
Effectif régulier total (en nombre de personnes)	154	930	481	740	2	2 307
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	86	559	378	670	0	1 693
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	55,8	60,1	78,6	90,5	0,0	73,4

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

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

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

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

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

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées

	AUTOMNE 2018 (cohortes 2019-2020)	AUTOMNE 2017 (cohortes 2018-2019)	AUTOMNE 2016 (cohortes 2017-2018)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	7	3	6

	COHORTES 2018-2019	COHORTES 2017-2018	COHORTES 2016-2017
Nombre de nouveaux participants accueillis du 1 ^{er} avril au 31 mars	0	1	0

Autres actions en 2018-2019

MESURE OU ACTION	2018-2019
	NOMBRE DE PERSONNES VISÉES
Présentation du PDEIPH aux nouveaux gestionnaires lors de la séance d'accueil	28
Communiqué aux gestionnaires pour annoncer la période d'inscription des projets	Tous les gestionnaires
Rencontre avec les techniciennes en dotation et gestion de main d'œuvre, en compagnie d'un ancien participant du PDEIPH (maintenant technicien en ressources humaines) pour rappeler les bénéfices du programme pour l'organisation et pour le participant, afin d'inciter les techniciennes à parler davantage du programme aux gestionnaires tout au long de l'année.	6

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 à la ministre de la Justice un rapport faisant état de la disposition des armes à feu et des autres objets visés au cours de l'année financière. Le Ministère en fait ensuite rapport, conformément à l'article 27 de la Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales.

Les données du tableau suivant portent sur les armes à feu et les autres objets 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 2018 et le 31 mars 2019. 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
2016-2017	381	30	15	28	454
2017-2018	155	19	9	15	198
2018-2019	289	39	30	63	421

1. Comprend les arcs, arbalètes, les 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, 7 888 armes à feu ont été détruites, à l'exception des autres objets visés. Parmi elles, 6 254 (79,2%) étaient des armes à feu sans restriction, c'est-à-dire des armes d'épaule.

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

En vertu de l'article 25 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics, entrée en vigueur le 1^{er} mai 2017, le Ministère doit rendre compte des divulgations qu'il a reçues. En 2018-2019, il n'a toutefois reçu aucune divulgation.

L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

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

Le Bureau de lutte contre l'homophobie (BLCH) du Ministère n'est responsable d'aucune mesure dans la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes vers 2021.

Par contre, le BLCH agit comme collaborateur à deux autres mesures dans la Stratégie, soit :

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

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

Pour ce faire, le BLCH a ajusté le cadre normatif du programme, au printemps 2017, de manière à intégrer l'ADS comme critère d'évaluation des projets proposés par les organismes communautaires des milieux LGBT (lesbien, gai, bisexuel et trans). Cet ajustement vise à discerner, de façon préventive, les effets distincts sur les femmes et sur les hommes de minorités sexuelles (LGBT) que pourraient avoir les projets proposés et d'éclairer la prise de décision lors de l'évaluation des demandes d'aide financière.

Concrètement, le BLCH participe aux travaux du Comité interministériel pour la promotion de rapports égalitaires, coordonnés par le Secrétariat à la condition féminine, en relayant les préoccupations du BLCH et en veillant 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 2019
Comme responsable	
Informers 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	Au cours de la dernière année, les travaux ont porté sur : <ul style="list-style-type: none"> • des scénarios sur ce qu'une éventuelle loi-cadre pourrait inclure ; • une recension des pratiques d'intervention publique en matière d'égalité entre les femmes et les hommes instaurées dans divers pays.
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 égalitaires, coordonné 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 (BLCH) et s'assure que le Comité les prend en compte dans le cadre de ses travaux en vue de lutter contre l'homophobie et la transphobie.
Mener une recherche-action afin de mieux cerner le phénomène de la violence chez les jeunes filles	Les travaux n'avaient pas débuté en 2018-2019. Le MJQ présente les préoccupations du BLCH au comité de suivi de la recherche-action et s'assure que le comité tient compte, dans ses travaux, de la réalité des lesbiennes, laquelle fait l'objet d'une documentation moins abondante que celle des autres groupes des minorités sexuelles.

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

Tableau 1 – Comité permanent et mandataire

Avez-vous un mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	3 847
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 ? Si oui, combien ?	Oui 2 rencontres

Tableau 2 – Statut de la politique linguistique institutionnelle

Votre ministère ou organisme a-t-il adopté une politique linguistique institutionnelle ? Si oui, à quelle date a-t-elle été approuvée par la plus haute autorité de votre organisme après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française ?	Oui 2000
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ? Si oui, à quelle date les modifications ont-elles été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisme après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française ?	Non, les travaux sont en cours en collaboration avec l'Office

Tableau 3 – Implantation de la politique linguistique institutionnelle

Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ? Si oui, lesquelles ?	Non
Sinon, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour faire connaître votre politique linguistique et pour former le personnel quant à son application ?	Lorsque la nouvelle politique sera approuvée, des activités de diffusion et de sensibilisation seront réalisées

En 2018-2019, le Ministère, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française (OQLF), a poursuivi ses travaux de rédaction de sa nouvelle politique linguistique.

La politique linguistique vise à garantir l'emploi du français et à s'assurer de la qualité de la langue dans les communications d'un ministère. Dans ce but, elle est conçue en conformité avec les objectifs de la Charte de la langue française et avec ceux inhérents à l'usage d'un français de qualité. De plus, elle doit être mise à jour au moins tous les cinq ans, comme le précise la Charte de la langue française. Poursuivant ces mêmes objectifs, le comité permanent entend organiser des activités de diffusion et de sensibilisation lorsque la nouvelle politique linguistique sera approuvée.

Au cours de la dernière année financière, le Ministère a aussi eu recours aux services de réviseurs linguistiques professionnels pour s'assurer de la qualité du français dans toutes ses communications à l'intention du public, comme ses dépliants et ses communiqués.

LA MISE À JOUR DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS

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

En 2018-2019, 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 12 pour les règlements.

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

L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES

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

Ainsi, au cours du dernier exercice financier, le Ministère a rendu public un 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 2 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, notamment le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) et le Réseau des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC).

Voici une synthèse des actions réalisées au cours de l'exercice, une présentation détaillée des actions régionales inscrites dans le plan d'action ministériel est présentée à l'annexe 2.

RÉGION ¹	ACTION NON AMORCÉE	ACTION AMORCÉE	ACTION EN COURS	ACTION EN SUSPENS	ACTION RÉALISÉE	ACTION ABAN-DONNÉE	NOUVELLE ACTION	ACTION MODIFIÉE	TOTAL
Abitibi-Témiscamingue			1		1		1		3
Bas-Saint-Laurent		1	1				1		3
Capitale-Nationale							1		1
Centre-du-Québec		1					1		2
Chaudière-Appalaches		1					3		4
Côte-Nord			1		2				3
Estrie					2		1		3
Gaspésie		1							1
Îles-de-la-Madeleine	1								1
Lanaudière					3				3
Laurentides	1				1		1		3
Mauricie			1		2		2		5
Montréal			1		1		3		5
Montréal							1		1
Nord-du-Québec-Jamésie			2		1				3
Outaouais		1	2		1				4
Saguenay - Lac-Saint-Jean					1		2		3

1. En 2018-2019, aucune action n'a été réalisée pour la région de Laval.

Par ailleurs, trois programmes d'aide financière viennent appuyer les actions inscrites dans le plan d'action, et ce, en soutenant 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;
- Programme de lutte contre l'homophobie et la transphobie.

De plus, le Ministère vise à soutenir 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 projets à l'égard des autochtones pour lesquels des subventions ont été octroyées au cours de la dernière année :

SUBVENTIONS ACCORDÉES 2018-2019		
PROJET FINANCÉ	BÉNÉFICIAIRE	SOMME ACCORDÉE
Justice communautaire en milieu innu	Regroupement Mamit Innuat	70 000 \$
Justice communautaire en milieu inuit	Société Makivik	325 000 \$
Justice communautaire – système d'intervention d'autorité atikamekw et projet de justice communautaire atikamekw	Conseil de la Nation Atikamekw	147 500 \$
Justice communautaire	Mohawks of Kahnawake	52 500 \$
Justice communautaire	Mohawks of Akwesasne	23 575 \$
Justice communautaire	Nation Naskapi de Kawawachikamach	22 500 \$
Justice communautaire	Bande des Atikamekws d'Opitciwan	27 730 \$
Justice communautaire	Kitigan Zibi Anishinabeg	42 100 \$
Justice communautaire – milieu urbain à Montréal	Centre de justice des Premiers Peuples de Montréal	37 500 \$
Justice communautaire – milieu urbain à Val-d'Or	Centre d'amitié autochtone de Val-d'Or	70 000 \$
Justice communautaire	Listuguj Mi'gmaq Government	35 000 \$
TOTAL		853 405 \$

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 2018-2019 entre les différentes organisations qui en bénéficient.

Bénéficiaires et sommes octroyées provenant des biens confisqués¹ (\$)

BÉNÉFICIAIRE	2018-2019	DEPUIS 1999
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	1 250 000\$	24 440 356\$
Organismes communautaires	1 250 000\$	24 440 356\$
Ministre des Finances	5 557 771\$	49 761 651\$
Sûreté du Québec	2 609 390\$	31 940 235\$
Service de police de la Ville de Montréal	2 769 704\$	30 187 471\$
Escouades régionales mixtes	678 099\$	12 339 450\$
Autres municipalités et corps policiers	1 610 438\$	17 346 361\$
GRC	70 140\$	3 199 758\$
Info-Crime Montréal et Échec au crime	320 000\$	3 624 174\$
Total	16 115 542\$	197 279 819\$

1. Les résultats inscrits représentent le partage des sommes recueillies au 31 mars 2019 et qui a été effectué en juillet 2019.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2019, une somme de plus de 16 M\$ a été partagée entre ces organisations. Le cumul des sommes partagées depuis 1999 dépasse les 197 M\$.

LA 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 2018-2019.

Biens et services assujettis à la Politique de financement des services publics pour l'année 2018-2019

ÉLÉMENTS D'INFORMATION	REGISTRE					SERVICE		
	COMMISSAIRES À L'ASSERMENTATION	DROITS PERSONNELS ET RÉELS MOBILIERS	LETTRES PATENTES FONCIÈRES	LOBBYISTES	VENTES	¹ ICPG	MATIÈRE CIVILE	MATIÈRE PÉNALE ET CRIMINELLE
Revenus de tarification perçus (000 \$)	600,0	38 652,6	3,3	0,2	1 310,5	24,2	41 817,3	38 080,1
Coûts des biens et services (000 \$) ²	1 132,6	11 539,4	303,2	1 925,0	1 156,4	1 508,6	132 975,4 ³	122 268,5 ³
Niveaux de financement 2018-2019	53,0%	100%	1,1%	0,0%	100%	1,6%	31,4%	31,1%
Niveaux de financement 2017-2018	75,3%	100%	5,1%	0,2%	100%	10,4%	33,9%	31,0%
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
Cibles de financement visées	100%	100%	100%	0%	100%	100%	ND	ND
Date de la dernière révision tarifaire	2011	1999	1989	2002	2016	2005	2016	1993
Modes 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.

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

Les registres publics

Financés par le Fonds des registres, les services rendus par le Registre des lobbyistes sont considérés comme des biens publics. Par conséquent, la cible de financement visée est de 0 %.

Toutefois, afin de 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 2018-2019, 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. En effet, les tarifs du RDPRM ont été établis en 1999 et, outre l'indexation annuelle fixée, ils n'ont jamais été modifiés depuis.

Les autres registres ainsi que le Service de certification de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG) n'ont atteint que partiellement leur objectif de financement. 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.

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

Les services 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 du Ministère.

Pour les nouveaux biens et services

En 2018-2019, il n'y a pas eu de nouveaux biens et services pour lesquels un mode de financement aurait dû être établi.

Pour les biens et services non tarifés

La liste des biens et services non tarifés n'était pas disponible au 31 mars 2019, car les travaux requis ne sont pas achevés.

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Dans son rapport spécial sur les conditions de détention, l'administration de la justice et la prévention de la criminalité au Nunavik, le Protecteur du citoyen a formulé de nombreuses recommandations au ministère de la Sécurité publique (MSP) et au Ministère. 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 en 2018-2019.

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2019
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	Le projet est autorisé. Les plans et devis sont en cours de préparation.
22 – Que le MSP et le MJQ évaluent les besoins requis et les conditions nécessaires pour rendre possible le recours à la visioconférence ou à un système équivalent et mettent en place les solutions technologiques adéquates, notamment afin d'éviter les transferts de personnes incarcérées lors des étapes judiciaires préalables au procès. Également, qu'ils concluent, au besoin, des ententes de partage avec des partenaires disposant déjà de la visioconférence ou d'un système équivalent, et ce, au plus tard le 31 décembre 2016	<p>Depuis l'automne 2017, les femmes prévenues à l'Établissement de détention Leclerc de Laval (EDLL) peuvent être entendues par visioconférence lors des étapes préalables au procès. Elles évitent ainsi des transferts vers le palais de justice d'Amos.</p> <p>Le MSP, en collaboration avec le Ministère, envisage d'étendre cette mesure aux comparutions de femmes détenues à l'EDLL et impliquées dans des dossiers entendus au palais de justice de Montréal.</p>
23 – Que le MSP et le MJQ s'assurent qu'un système de visioconférence soit installé et utilisé, minimalement à Kuujjuaq 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	<p>Le système de visioconférence est en place à Kuujjuaq depuis 2012 et à Puvirnituq depuis 2017.</p> <p>En juin 2018, un comité MSP-MJQ-Administration régionale Kativik a été mis en place pour travailler au démarrage d'un projet visant à permettre l'audition des enquêtes sur remise en liberté par visioconférence dans les palais de justice de Kuujjuaq et Puvirnituq.</p>
24 – Que le MJQ s'assure, à compter du 30 juin 2016, que les intervenants judiciaires travaillant au Nunavik transmettent aux Nunavikois de chaque village une information complète et claire sur leurs droits et sur le fonctionnement du système de justice, et ce, tant en amont que pendant le processus judiciaire, et qu'ils retiennent les services d'un interprète, lorsque requis	<p>Suivant l'implantation du Centre de justice de proximité qui est en activité depuis l'automne 2018 et dont le mandat consiste à sensibiliser la population de cette région quant à ses droits, au processus judiciaire de même qu'aux services et aux recours disponibles, deux vidéos ont été produites sur le processus judiciaire criminel. Ces vidéos ont été financées par le MJQ et feront l'objet d'une diffusion en 2019-2020. Enfin, le MJQ a complété des discussions avec certains partenaires inuits en vue d'accroître en 2019-2020 l'offre de service des conseillers parajudiciaires au Nunavik dont le mandat est d'accompagner les accusés dans le cadre du processus judiciaire.</p>
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 Kuujjuaq et dans la Baie-d'Hudson (Puvirnituq), afin de mieux accompagner les Nunavikois dans le système de justice	<p>Une employée inuite est entrée en fonction le 17 septembre 2018 au palais de justice de Puvirnituq afin de mieux accompagner les Nunavikois dans le système de justice.</p> <p>Cette employée possède également un contrat d'interprète; elle peut donc offrir ses services d'interprète en inuktitut au tribunal.</p>

RECOMMANDATION	MESURE PRISE AU 31 MARS 2019
<p>27 – Que le MSP – de concert avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), le MJQ, l'Administration régionale Kativik et la Société Makivik – procède à l'évaluation des programmes offerts aux personnes judiciarisées et qu'il établisse une liste de priorités à partir des besoins exprimés par les Nunavikois, en particulier pour les personnes à risque de récidive moyen et élevé, et ce, au plus tard pour le 31 décembre 2016</p>	<p>Le MJQ collabore avec le MSP dans le cadre de ses travaux.</p>
<p>28 – Que le ministère de la Justice veille 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'ARK et la Société Makivik, et ce, au plus tard le 31 décembre 2016</p>	<p>Le MJQ a octroyé une subvention de 325 000 \$ aux comités de justice communautaire pour soutenir le financement des postes de coordonnateurs locaux et le fonctionnement de ces comités.</p>
<p>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 Saqijjuq) et qu'ils désignent un responsable qui devra rendre des comptes par rapport à la mise en œuvre d'un plan d'action commun visant à réduire la criminalité et la judiciarisation au Nunavik</p>	<p>La mesure a été réalisée par le biais des travaux des membres de la table de gouvernance du projet Saqijjuq, qui se réunissent en moyenne deux fois par année, et de ceux de la table de coordination, qui se réunissent trois ou quatre fois par année.</p> <p>Les travaux sous la responsabilité du MJQ ont consisté principalement à déterminer les actions devant être prises pour mettre en place un programme de traitement de la toxicomanie au sein de la communauté de Puvirnituk.</p>
<p>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</p>	<p>La présente section du rapport annuel de gestion fait état des actions prises par le MJQ pour répondre aux recommandations du Protecteur du citoyen.</p>

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

Au 31 mars 2019, neuf organismes gouvernementaux relevaient de l'autorité de la ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Les lignes qui suivent décrivent succinctement le mandat de ces organismes, qui font leur propre reddition de comptes. Pour obtenir plus de renseignements, notamment sur leur planification stratégique ou leur rapport annuel de gestion, il faut se reporter à leur site Web respectif, dont l'adresse apparaît à la suite de la présentation sommaire de leur mandat.

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

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a pour mandat d'assurer la promotion et le respect des droits et libertés édictés par la Charte des droits et libertés de la personne. De même, la Commission doit assurer la promotion et le respect des droits de l'enfant reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. 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 ainsi que 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 consommateurs québécois. Pour ce faire, il surveille l'application des lois sous sa responsabilité. De plus, il informe les citoyens, les éduque, fait la promotion de leurs droits comme consommateurs et favorise la concertation entre les acteurs du marché de la consommation. Finalement, il représente les intérêts des consommateurs auprès d'organismes publics québécois, canadiens et internationaux.

www.opc.gouv.qc.ca

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

www.taq.gouv.qc.ca

ANNEXE 2 | 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
Poursuite du développement des services d'aide aux victimes d'actes criminels auprès des communautés algonquines de Lac-Simon, Pikogan et Kitcisakik	En cours
Poursuite du projet pilote du Programme d'accompagnement justice pour les clientèles vulnérables de l'Abitibi-Témiscamingue (PAJ-CVAT)	Réalisée
NOUVELLE ACTION	ÉTAT DE RÉALISATION
Extension du projet pilote du Programme de mesures de rechange général pour adultes au palais de justice de Chibougamau	Réalisée

Bas-Saint-Laurent

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Agrandissement et rénovation du palais de justice de Rimouski	En cours
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) au Bas-Saint-Laurent	Amorcée
NOUVELLE ACTION	ÉTAT DE RÉALISATION
Déploiement du Programme de mesures de rechange général pour adultes au palais de justice de Rivière-du-Loup	Amorcée

Capitale-Nationale

NOUVELLE ACTION	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Québec (Cour du Québec)	Amorcée

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

Chaudière-Appalaches

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) dans Chaudière-Appalaches	Amorcée
NOUVELLE ACTION	ÉTAT DE RÉALISATION
Déploiement du Programme de mesures de rechange général pour adultes au palais de justice de Thetford Mines	Amorcée
Déploiement du Programme de mesures de rechange général pour adultes au palais de justice de Montmagny	Amorcée
Déploiement du Programme de mesures de rechange général pour adultes au palais de justice de Saint-Joseph-de-Beauce	Amorcée

Côte-Nord

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Centre de justice de proximité de la Côte-Nord	Réalisée
Mise en place du Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec dans la région de la Côte-Nord	En cours
Déploiement des comités de justice communautaire auprès des communautés innues	Réalisée

Estrie

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuite du projet pilote du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de Sherbrooke	Réalisée
Poursuite du projet pilote du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) au palais de justice de Sherbrooke	Réalisée
NOUVELLE ACTION	ÉTAT DE RÉALISATION
Extension du projet pilote du Programme de mesures de rechange général au palais de justice de Mégantic	Réalisée

Gaspésie

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

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

Lanaudière

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuite du projet pilote du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de Joliette	Réalisée
Déploiement du Programme de mesures de rechange pour adultes en milieu autochtone auprès de la communauté atikamek de Manawan	Réalisée
Poursuite du projet pilote du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) au palais de justice de Joliette	Réalisée

Laurentides

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Amélioration des services d'aide aux victimes d'actes criminels auprès de la communauté mohawk de Kanesatake	Non amorcée
Construction d'un nouvel édifice administratif adjacent au palais de justice de Saint-Jérôme	Réalisée
NOUVELLE ACTION	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Mont-Laurier	Amorcée

Mauricie

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Centre de justice de proximité de la Mauricie	Réalisée
Réaménagement du palais de justice de La Tuque	En cours
Déploiement du Programme de mesures de rechange pour adultes en milieu autochtone auprès de la communauté atikamek de Wemotaci	Réalisée
NOUVELLE ACTION	ÉTAT DE RÉALISATION
Déploiement du Programme de mesures de rechange général pour adultes au palais de justice de Trois-Rivières	Amorcée
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Shawinigan	Amorcée

Montérégie

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Amélioration des services d'aide aux victimes d'actes criminels auprès de la communauté mohawk de Kahnawake	En cours
Agrandissement du palais de justice de Longueuil (phase 1A)	Réalisée
NOUVELLE ACTION	ÉTAT DE RÉALISATION
Extension du projet pilote du Programme de mesures de rechange général pour adultes au palais de justice de Cowansville	Réalisée
Extension du projet pilote du Programme de mesures de rechange général pour adultes au palais de justice de Granby	Réalisée
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Valleyfield	En cours

Montréal

NOUVELLE ACTION	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) à Montréal (Cour du Québec)	Amorcée

Nord-du-Québec-Jamésie

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Implantation du Centre de justice de proximité de la Côte-Nord	Réalisée
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 au Nunavik	En cours

Outaouais

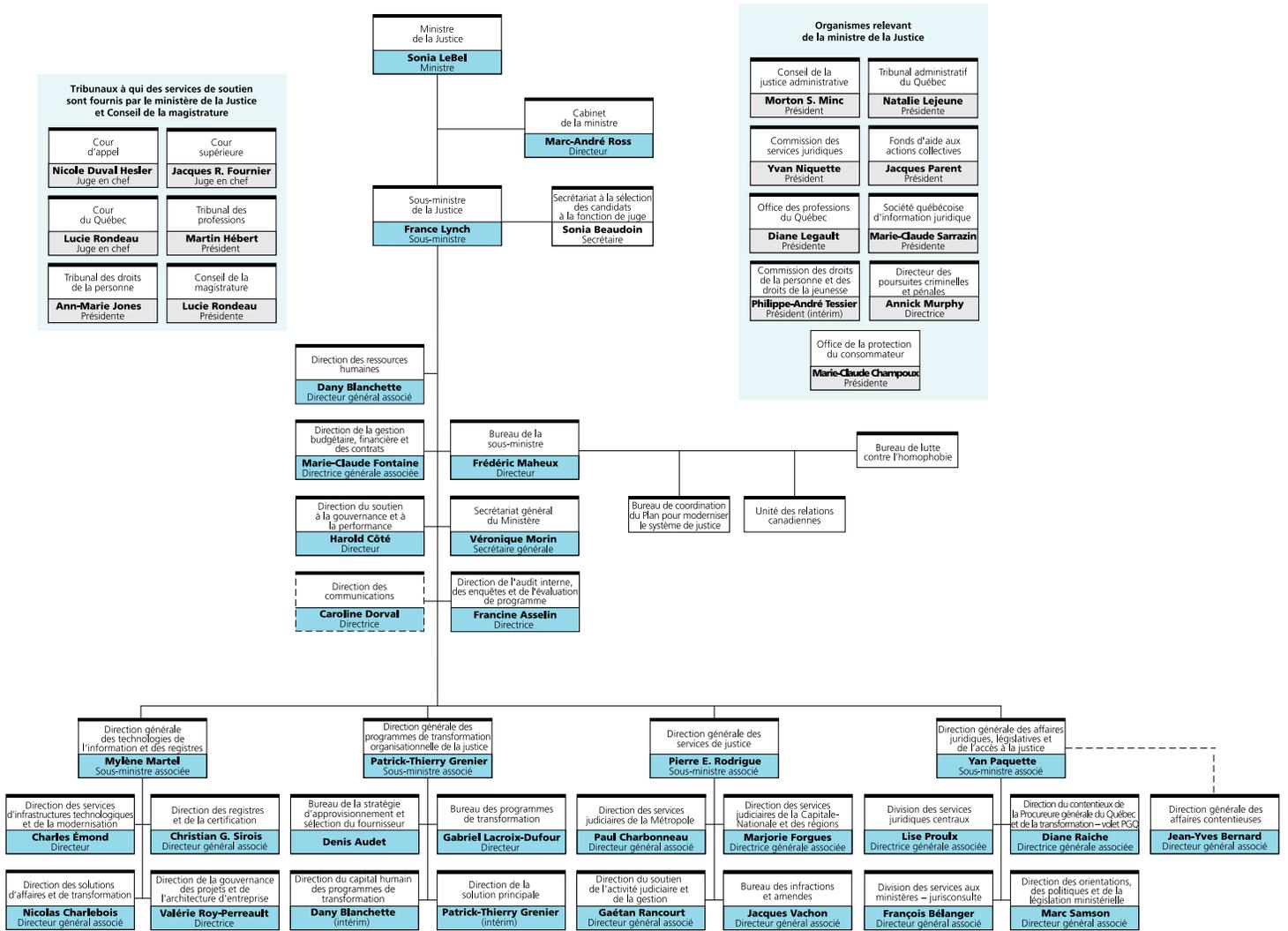
ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuite du développement des services d'aide aux victimes d'actes criminels auprès des communautés algonquines de Kitigan Zibi et Lac-Barrière	En cours
Réaménagement avec expansion du palais de justice de Gatineau	En cours
Poursuite du déploiement du comité de justice communautaire de Kitigan Zibi	Réalisée
Implantation du Programme d'accompagnement justice et santé mentale (PAJ-SM) en Outaouais	Amorcée

Saguenay-Lac-Saint-Jean

ACTION OU RÉPONSE	ÉTAT DE RÉALISATION
Poursuite du projet pilote du Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) au palais de justice de Saguenay	Réalisée

NOUVELLE ACTION	ÉTAT DE RÉALISATION
Extension du projet pilote du Programme de mesures de rechange général pour adultes au palais de justice d'Alma	Réalisée
Extension du projet pilote du Programme de mesures de rechange général pour adultes au palais de justice de Roberval	Réalisée

ANNEXE 3 ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2019



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2018-2019

BUREAU DES INFRACTIONS

ET AMENDES

LE MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL ASSOCIÉ

C'est avec plaisir et fierté que je présente le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* du Bureau des infractions et amendes. Le Bureau y fait état des résultats qu'il a atteints par rapport à son Plan d'action 2018-2019, dont les objectifs découlent des indicateurs qui figurent à sa *Convention de performance et d'imputabilité*. De plus, il y rend compte de l'utilisation de ses ressources humaines et financières ainsi que de son volume d'activités et de services. Par ailleurs, il y décrit fidèlement sa mission, ses responsabilités et ses services.

Chaque année, le Bureau doit adapter sa prestation de services en fonction du volume de dossiers à traiter et de leur complexité. En 2018-2019, le nombre de constats délivrés pour des infractions constatées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges s'est accru. Par conséquent, le Bureau a dû traiter un volume plus important de constats. Il a également dû tenir compte de l'arrêt Boudreault rendu par la Cour suprême le 14 décembre 2018. Celui-ci a invalidé l'article 737 du Code criminel, établissant l'imposition automatique d'une suramende compensatoire lors de la détermination de la peine.

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

Le directeur général associé,



Jacques Vachon

Québec, juin 2019

TABLE DES MATIÈRES

La déclaration de la direction	105
Le rapport de validation de la Direction de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation de programme	107
Les faits saillants	109
L'organisation	110
La mission	110
La clientèle	110
Les services	111
Les ressources disponibles et leur utilisation	112
L'effectif	112
Le budget	113
Les revenus et les recettes	114
Les comptes débiteurs	115
Le volume des activités	117
Les résultats atteints au regard du Plan d'action 2018-2019 du BIA	120
Orientation 1	
Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen	120
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	121
Annexe	
Indicateurs de la <i>Convention de performance et d'imputabilité</i> exclus de la reddition de comptes 2018-2019	124

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 2018-2019* fait état des résultats obtenus au regard du Plan d'action 2018-2019 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 2019.



Jacques Vachon

Directeur général associé

Québec, juin 2019

Les membres du comité de la direction du BIA
au 31 mars 2019 :

Jacques Vachon

Directeur de la gestion des infractions par intérim

Patrice Thomas

Directeur du soutien aux opérations

Renée Giguère

Directrice de la perception des amendes

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

Madame France Lynch
Sous-ministre et sous-procureure générale
Ministère de la Justice

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et de l'information présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019* du Bureau des infractions et amendes pour l'exercice terminé le 31 mars 2019. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du Bureau.

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

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

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2018-2019*, ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de l'audit interne, des enquêtes et de l'évaluation de programme par intérim,



Jacques Vachon

Québec, septembre 2019

LES FAITS SAILLANTS

Cette section décrit les réalisations les plus marquantes de l'année financière 2018-2019 et présente les éléments qui ont eu une incidence importante sur les activités du Bureau des infractions et amendes (BIA).

- **Hausse importante du nombre de constats pour les infractions constatées par cinémomètres photographiques et par 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. Deux facteurs ont contribué à cette augmentation. D'une part, la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions (2018, chapitre 7), sanctionnée en avril 2018, a contribué à bonifier les règles relatives aux cinémomètres photographiques et aux systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges de façon à simplifier la présentation de la preuve pour ces dossiers. D'autre part, le BIA a modifié son processus de délivrance des constats d'infraction par radars photo. Ainsi, les constats d'infraction qui étaient délivrés par les techniciens en droit du BIA sont, depuis le mois d'octobre 2018, délivrés par les agents de la paix du Centre de traitement de la preuve de la Sûreté du Québec. Ils sont ensuite transmis électroniquement au BIA qui en assure la gestion notamment par la signification des constats, le traitement des plaidoyers et la perception des amendes.
- **Mise en place des processus pour la divulgation systématique de la preuve.** En 2018-2019, le BIA et ses collaborateurs ont réalisés des travaux afin que la divulgation de la preuve pour les plaidoyers de non-culpabilité soit systématique à compter du mois d'avril 2019. Pour les dossiers de radars photo, la preuve est transmise lors de la signification du constat. En plus de favoriser l'accès à la justice pour les citoyens grâce à une plus grande efficacité dans le traitement des dossiers, cette mesure devrait également générer des économies récurrentes de plus de 1 M\$ au sein de l'appareil judiciaire.
- **Suramende compensatoire – Conséquences de l'arrêt *R. c. Boudreault*.** Le 14 décembre 2018, dans son jugement dans l'affaire *R. c. Boudreault*, la Cour suprême a invalidé l'article 737 du Code criminel, qui établit l'imposition systématique d'une suramende compensatoire aux contrevenants au moment de la détermination de la peine. Les conclusions du jugement s'appliquent aux suramendes imposées après le 24 octobre 2013 et qui sont en processus d'exécution de jugement.

L'ORGANISATION

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, le directeur général associé 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 la 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. Afin d'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 les mandants.

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

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

LES SERVICES

Les services aux citoyens

Le BIA offre les services suivants aux défendeurs :

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

Le BIA offre les services suivants aux débiteurs :

- renseignements;
- traitement des paiements.

Le BIA met également en œuvre, à titre de percepteur des amendes, l'un ou l'autre des moyens d'exécution suivants, énumérés au Code de procédure pénale, lors de l'expiration des délais de paiement :

- transmission d'un avis de non-paiement d'amende à la SAAQ, lors d'un jugement découlant d'une infraction en matière de circulation routière ou de stationnement;
- entente de paiement;
- travaux compensatoires;
- saisie;
- demande d'imposition d'une peine d'emprisonnement, selon la nature de l'infraction et à défaut du paiement de l'amende.

Les services aux mandants

Le BIA offre les services suivants aux mandants :

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

LES RESSOURCES DISPONIBLES ET LEUR UTILISATION

Veillez prendre note que les données présentées dans les sections L'effectif, Le budget et Les revenus et les recettes sont comprises dans les données relatives aux ressources humaines et budgétaires du rapport annuel de gestion du ministère de la Justice.

L'effectif

Effectif en poste et effectif utilisé par secteur

SECTEUR	EFFECTIF EN POSTE ¹ 2018-2019 (nombre de personnes)	EFFECTIF EN POSTE ¹ 2017-2018 (nombre de personnes)	ÉCART	EFFECTIF UTILISÉ 2018-2019 (ETC)	EFFECTIF UTILISÉ 2017-2018 (ETC)	ÉCART
Direction générale	3	4	(1)	3,37	5,18	(1,81)
Gestion des infractions	69	75	(6)	66,07	76,91	(10,84)
Soutien aux opérations	59	57	2	55,37	52,45	2,92
Perception des amendes	106	101	5	99,57	88,64	10,93
Total	237	237	0	224,38	223,18	1,20

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

Au 31 mars 2019, le BIA comptait 237 employés en poste, soit le même nombre qu'en 2017-2018.

L'effectif utilisé au cours de la dernière année est de 224,38 ETC et il n'y a pas eu de variation significative comparativement à l'exercice précédent.

Le budget

Budget et dépenses par secteur

SECTEUR	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2018-2019 ^{1,2} (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 ^{3,4} (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018 (000 \$)	ÉCART (DÉPENSES RÉELLES) (000 \$)	VARIATION (%)
Direction générale	550	317	372	(55)	(14,8)
Gestion des infractions	3 200	3 003	2 997	6	0,2
Soutien aux opérations	3 430	2 710	2 962	(252)	(8,5)
Perception des amendes	4 842	4 924	4 543	381	8,4
Total	12 022	10 954	10 874	80	0,7
Immobilisations	10	-	55	(55)	(100)
Total	12 032	10 954	10 929⁵	25	0,2
Créances douteuses	5 000	19 693	8 006	11 687	146

1. Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
2. Le budget inclut des dépenses de 2 272 k\$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.
3. Données préliminaires.
4. Ces données incluent les dépenses de 1 878 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, 2017-2018.

Budget et dépenses par catégorie de dépenses

CATÉGORIE DE DÉPENSES	BUDGET DE DÉPENSES MODIFIÉ 2018-2019 ^{1,2} (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2018-2019 ^{3,4} (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2017-2018 ⁵ (000 \$)	ÉCART (DÉPENSES RÉELLES) (000 \$)	VARIATION (%)
Rémunération	9 343	9 502	9 369	133	1,4
Fonctionnement ⁶	2 679	1 452	1 505	(53)	(3,5)
Immobilisations	10	-	55	(55)	(100)
Total	12 032	10 954	10 929	25	0,2
Créances douteuses	5 000	19 693	8 006	11 687	146

1. Le budget tient compte des redressements budgétaires survenus en cours d'exercice.
2. Le budget inclut des dépenses de 2 272 k\$ concernant la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale.
3. Données préliminaires.
4. Ces données incluent les dépenses de 1 878 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, 2017-2018.
6. Le fonctionnement exclut l'amortissement géré par les services administratifs du ministère de la Justice.

En 2018-2019, les dépenses totales du BIA ont été de 10 954 k\$, ce qui représente une augmentation de plus de 25 k\$, soit environ 0,2% de plus comparativement à 2017-2018.

La dépense pour créances douteuses s'est accrue de 11,7 M\$ par rapport au précédent exercice. Cette augmentation s'explique notamment par la révision de la date de référence pour le calcul de la provision laquelle est passée du 31 décembre au 31 mars, et par la fermeture de dossiers qui sont imputés en totalité à la dépense pour créances douteuses.

Les revenus et les recettes

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

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	2018-2019 (M\$)	2017-2018 (M\$)	2016-2017 (M\$)	ÉCART 2017-2018 2018-2019 (M\$)	VARIATION 2017-2018 2018-2019 (%)
Revenus	158,1	151,7	143,6	6,4	4,2
Recettes	131,2	121,4	122,2	9,8	8,1
Ratio recettes/revenus	83,0 %	80,0 %	85,1 %		

En 2018-2019, les revenus et les recettes liés aux activités du BIA ont augmenté respectivement de 6,4 M\$ et de 9,8 M\$, comparativement aux résultats obtenus à la fin du précédent exercice financier.

L'augmentation du ratio s'explique notamment 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	2018-2019 (M\$)	2017-2018 (M\$)	2016-2017 (M\$)	ÉCART 2017-2018 2018-2019 (M\$)	VARIATION 2017-2018 2018-2019 (%)
Recettes non assujetties au Fonds consolidé du revenu ¹	48,5	32,2	52,3	16,3	50,6

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 2018-2019, le BIA a perçu plus de recettes pour cette catégorie 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 constatées 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	2018-2019 (M\$)	2017-2018 (M\$)	2016-2017 (M\$)
Valeur des règlements ¹ en travaux compensatoires	19,8	24,4	22,6
Valeur des règlements ¹ en jours d'emprisonnement	2,1	2,7	3,9

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

Le programme de travaux compensatoires est administré par le ministère de la Sécurité publique. Par ce programme, si un débiteur ne peut payer l'amende et les frais additionnels auxquels il a été condamné, il peut s'acquitter du paiement des sommes dues en effectuant des travaux compensatoires. Pour y avoir accès, le débiteur doit démontrer au percepteur des amendes qu'il n'a pas les moyens financiers d'acquitter l'amende et les frais additionnels auxquels il a été condamné. Si le percepteur des amendes évalue qu'il y a en effet une incapacité financière du débiteur, 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 qui sont 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 2019

TYPE DE CRÉANCES	DÉBITEURS DE MOINS DE 50 K\$ ET DÉBITEURS DE PLUS DE 50 K\$ NON ASSUJETTIS À LA PPNRR		DÉBITEURS DE PLUS DE 50 K\$ ASSUJETTIS À LA PPNRR ¹ (M\$)	TOTAL (M\$)	PROVISIONS ² (M\$)	TOTAL NET (M\$)
	DOSSIERS ACTIFS (M\$)	DOSSIERS FERMÉS ADMINISTRATIVEMENT (M\$)				
COMPTES DÉBITEURS ASSUJETTIS AU FONDS GÉNÉRAL DU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU						
Actes juridiques	47,4	4,1	11,3	62,8	27,3	35,5
Code de la sécurité routière	28,6	2,1	0,0	30,7	9,3	21,4
Code criminel	32,6	0,2	12,8	45,6	24,3	21,3
Diverses lois	126,1	9,6	405,6	541,3	449,1	92,2
Aide aux victimes d'actes criminels	1,1	0,1	0,0	1,2	0,6	0,6
Contribution pénale	9,9	0,3	7,0	17,2	7,6	9,6
Sous-total	245,7	16,4	436,7	698,8	518,2	180,6
AUTRES BÉNÉFICIAIRES						
Actes juridiques	5,9	0,1	0,0	6,0	s. o.	6,0
Code de la sécurité routière	5,6	0,1	0,0	5,7	s. o.	4,7
Code criminel	55,7	0,1	0,0	55,8	s. o.	55,8
Diverses lois	96,1	3,4	18,8	118,3	s. o.	118,3
Aide aux victimes d'actes criminels	0,0	0,0	0,0	0,0	s. o.	0,0
Contribution pénale	0,0	0,0	0,0	0,0	s. o.	0,0
Sous-total	163,3	3,7	18,8	185,8	s. o.	185,8
Total FCR et autres bénéficiaires	409,0	20,1	455,5	884,6	518,2	366,4

1. Les débiteurs assujettis à la provision pour non-réalisation de revenus (PPNRR) incluent 134,7 M\$ en comptes débiteurs qui sont fermés administrativement en date du 31 mars 2019.

2. Les provisions incluent la provision pour créances douteuses (81,5 M\$) et la PPNRR (436,7 M\$). Elles sont calculées au 31 mars 2019.

Au 31 mars 2019, le total net des comptes débiteurs sous la responsabilité du BIA est de 180,6 M\$ comparativement à 175,8 M\$ à la fin du précédent exercice.

Les comptes débiteurs pour les autres bénéficiaires s'élevaient à 185,8 M\$ et le total net des comptes débiteurs et autres bénéficiaires est de 366,4 M\$.

Soulignons que le Ministère comptabilise maintenant la provision et la dépense pour créances douteuses en date du 31 mars, et non plus en date du 31 décembre. Ce changement assure au Ministère de présenter au Contrôleur des finances la valeur nette réelle des comptes débiteurs au 31 mars.

Le volume des activités

Les infractions

Volume des activités relatives aux infractions

ACTIVITÉ	2018-2019 (nombre)	2017-2018 (nombre)	2016-2017 (nombre)	ÉCART 2017-2018 2018-2019 (nombre)	VARIATION 2017-2018 2018-2019 (%)
Constats d'infraction reçus	246 460	216 914	251 338	29 546	13,6
- sur support papier	220 448	189 769	224 512	30 679	16,2
- sur support électronique	26 012	27 145	26 826	(1 133)	(4,2)
Rapports d'infraction reçus	222 456	67 360	305 670	155 096	230,2
- sur support papier	43 084	46 452	50 851	(3 368)	(7,3)
- sur support électronique	179 372 ¹	20 908 ²	254 819 ³	158 464	757,9
Total des constats et rapports d'infraction reçus	468 916	284 274	557 008	184 642	65,0
Constats d'infraction délivrés	213 690	65 733	301 621	147 957	225,1
Dossiers transférés pour jugement à la Cour du Québec	142 895	140 070	185 248	2 825	2,0

1. Ce sont 166 686 constats qui ont été délivrés pour des infractions constatées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.
2. En tout, 8 000 constats ont été délivrés pour des infractions constatées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.
3. On dénombre 240 502 constats délivrés pour des infractions constatées par cinémomètres photographiques et par systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

En 2018-2019, la volumétrie totale des constats et rapports d'infraction reçus a augmenté de 65 % comparativement à l'année précédente. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation importante 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 (radars photo).

Cette augmentation découle de l'entrée en vigueur de la *Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions* (2018, chapitre 7) présentée dans les Faits saillants en introduction du rapport.

En 2018-2019, si l'on ne tient pas compte des dossiers liés aux radars photo, la volumétrie totale des constats et rapports d'infraction reçus au BIA a augmenté de 9,4 % comparativement à l'exercice précédent.

Au cours de la dernière année, le BIA a transféré 142 895 dossiers pour jugement de la Cour du Québec, ce qui représente une légère augmentation de 2,0 %.

Les jugements reçus

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

CATÉGORIE	2018-2019 (nombre)	2017-2018 (nombre)	2016-2017 (nombre)	ÉCART 2017-2018 2018-2019 (nombre)	VARIATION 2017-2018 2018-2019 (%)
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	186 969	166 288	194 663	20 681	12,4
Provenant des cours municipales ¹	17 260	17 337	18 241	(77)	(0,4)
Sous-total - pénal	204 229	183 625	212 904	20 604	11,2
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec	67 072	92 297	88 256	(25 225)	(27,3)
TOTAL	271 301	275 922	301 160	(4 621)	(1,7)

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 2018-2019, le BIA a reçu 271 301 jugements entraînant une condamnation à une amende en matière pénale ou criminelle. Il s'agit d'une diminution de 1,7 % comparativement aux résultats à la fin de l'exercice précédent.

Cette variation s'explique par la hausse du nombre de jugements reçus en matière pénale liée à la hausse du nombre de jugements rendus découlant d'une infraction constatée par les cinémomètres photographiques ou par les systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges.

La diminution du nombre de jugements en matière criminelle comportant une peine pécuniaire est liée à l'arrêt *R. c. Boudreault* dans lequel la Cour suprême du Canada a invalidé la suramende compensatoire établie à l'article 737 du Code criminel.

Les jugements fermés

Volume des jugements fermés¹

CATÉGORIE	2018-2019 (nombre)	2017-2018 (nombre)	2016-2017 (nombre)	ÉCART 2017-2018 2018-2019 (nombre)	VARIATION 2017-2018 2018-2019 (%)
Pénal					
Provenant de la Cour du Québec	185 900	160 520	180 882	25 380	15,8
Provenant des cours municipales ²	16 702	16 664	16 771	38	0,2
Sous-total - pénal	202 602	177 184	197 653	25 418	14,3
Criminel					
Provenant de la Cour du Québec	56 017	62 987	52 801	(6 970)	(11,1)
TOTAL	258 619	240 171	250 454	18 448	7,7

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 2018-2019, 258 619 jugements ont été fermés par le BIA, ce qui représente une hausse de près de 18 450 jugements, soit 7,7% de plus qu'en 2017-2018.

Ainsi, au cours de la dernière année, 202 602 jugements en matière pénale et 56 017 jugements en matière criminelle ont été fermés, ce qui représente une augmentation de 14,3% des jugements en matière pénale et une diminution de 11,1% des jugements en matière criminelle.

Les services à la population

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

ÉLÉMENT	2018-2019 (nombre)	2017-2018 (nombre)	2016-2017 (nombre)	ÉCART 2017-2018 2018-2019 (nombre)	VARIATION 2017-2018 2018-2019 (%)
Centre contact clients					
Appels reçus	293 650	251 018	285 152	42 632	17,0
Appels traités	285 645	246 565	268 957	39 080	15,8
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus (%)	97,3	98,2	94,3	s. o.	(0,9)
Moyenne quotidienne d'appels traités	1 152	1 002	1 076	150	15,0
Bureaux régionaux					
Appels reçus	217 351	208 975	219 252	8 376	4,0
Appels traités	185 120	178 870	185 804	6 250	3,5
Pourcentage des appels traités par rapport aux appels reçus (%)	85,2	85,6	84,7	s. o.	(0,5)
Moyenne quotidienne d'appels traités	746	727	743	19	2,6
Total					
Appels reçus	511 001	459 993	504 404	51 008	11,1
Appels traités	470 765	425 435	454 761	45 330	10,7

En 2018-2019, le Centre contact clients et les bureaux régionaux ont reçu environ 511 000 appels, ce qui représente environ 51 000 appels de plus qu'en 2017-2018, soit une augmentation de 11,1%.

L'augmentation progressive du nombre de constats signifiés pour des infractions constatées au moyen de cinémomètres photographiques et de systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges a fait augmenter le nombre d'appels relatifs aux constats d'infraction.

En dépit de cette augmentation du volume d'appels reçus, le BIA a maintenu sensiblement la même proportion d'appels traités par rapport au nombre d'appels reçus, comparativement à l'année précédente.

LES RÉSULTATS ATTEINTS AU REGARD DU PLAN D'ACTION 2018-2019 DU BIA

Le BIA s'est fixé des objectifs en vue de mettre en œuvre les orientations et les axes d'intervention retenus pour l'exercice 2018-2019. Ces objectifs ont été déterminés en fonction, d'une part, des engagements qu'il a inscrits dans sa Convention de performance et d'imputabilité et dans son Plan d'action 2018-2019 et, d'autre part, des orientations stratégiques du Ministère.

ORIENTATION 1

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

Axe 1.1 Les relations avec les citoyens

Objectif 1.1.1 Améliorer l'accessibilité de nos services

INDICATEUR		2018-2019	2017-2018	2016-2017
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 ¹	CIBLE (%)	80	80	80
	RÉSULTAT (%)	81,0	97,2	74,6

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

Par l'entremise du Centre contact clients, le BIA répond à l'ensemble des communications de la clientèle en matière de renseignements téléphoniques. En 2018-2019, le BIA a atteint la cible fixée à 80 %. Ainsi, le BIA a répondu dans un délai de deux minutes ou moins à 81,0 % des appels reçus au cours de l'année.

INDICATEUR		2018-2019	2017-2018	2016-2017
Délai moyen pour répondre aux demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction inscrits dans le SGIPA ¹	CIBLE (JOURS)	30	30	30
	RÉSULTAT (JOURS)²	15,1	6,6	42,3

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

2. Le résultat des exercices précédents a été modifié pour tenir compte d'une nouvelle méthode de calcul basée sur la moyenne pondérée mensuelle.

En 2018-2019, près de 14 100 demandes de divulgation de la preuve relativement aux constats d'infraction ont été traitées et le délai moyen de réponse était de 15,1 jours.

Les résultats des deux indicateurs précédents ont été influencés par la hausse du nombre d'appels reçus au cours de l'année, passant de 251 018 en 2017-2018 à 293 650 en 2018-2019, soit une augmentation de 17,0 %. Cette augmentation du nombre d'appels s'explique notamment par le volume de délivrance des constats reliés aux cinémomètres photographiques et aux systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges. De plus, le nombre de courriels et de télécopies reçus s'est accru au cours de la dernière année, passant de 36 791 à 40 571.

Le BIA a également effectué la divulgation de la preuve pour 10 425 dossiers supplémentaires à la demande du Directeur des poursuites criminelles et pénales, ce qui représente, au total, 24 557 divulgations pour l'exercice 2018-2019.

INDICATEUR		2018-2019	2017-2018	2016-2017
Pourcentage du nombre de paiements effectués par voie électronique	CIBLE (%)	30	30	25
	RÉSULTAT (%)¹	35,1	29,9	31,4

1. Le résultat des exercices précédents a été modifié pour tenir compte d'une nouvelle méthode de calcul basée sur le nombre de paiements.

Au cours du dernier exercice, la clientèle du BIA a eu davantage recours aux services de paiement offerts en ligne. Afin d'en favoriser l'utilisation, lorsque le BIA reçoit des appels téléphoniques, il sensibilise la clientèle aux avantages liés à l'utilisation de ses services de paiement en ligne.

Le BIA a dépassé sa cible; le taux d'utilisation du service de paiement en ligne est passé de 29,9 % à 35,1 % en 2018-2019.

ORIENTATION 2

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

Axe 2.1 La performance du BIA

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

INDICATEUR		2018-2019	2017-2018
Pourcentage des constats d'infraction délivrés par le BIA à l'intérieur d'un délai de 90 jours à compter de la date de réception au BIA ¹	CIBLE (%)	85	75
	RÉSULTAT (%)	96,6 ²	82,4

1. Les lois pour lesquelles les constats d'infraction sont délivrés par les procureurs du DPCC 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 2018-2019, afin de démontrer plus de justesse dans la mesure des efforts mis en place en matière de réduction des délais, le BIA a fixé sa cible à 85 %, comparativement à 75 % en 2017-2018.

Ainsi, au cours de l'année, 96,6 % 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 10,6 jours pour l'exercice 2018-2019.

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		2018-2019	2017-2018
Pourcentage des constats d'infraction requérant un jugement et transférés à la Cour du Québec à l'intérieur d'un délai de 90 jours, à compter de la date de signification	CIBLE (%)	70	70
	RÉSULTAT (%)	71,4	57,4

Au cours de la dernière année, le BIA a transmis à la Cour du Québec 71,4 % des dossiers requérant un jugement à l'intérieur du délai de 90 jours à compter de la date de leur signification, ce qui représente un délai de traitement moyen de 81,6 jours.

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

INDICATEUR		2018-2019	2017-2018	2016-2017
Pourcentage des jugements dans lesquels le résultat fixé ¹ a été atteint dans les 12 premiers mois de la date de réception ² au BIA	CIBLE (%)	85	85	85
	RÉSULTAT (%)	84,0	84,7	85,3

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 2018-2019, le BIA a assuré l'exécution de 227 000 jugements sur les quelque 270 000 jugements qui ont atteint un an d'âge, soit 84 %. L'arrêt Boudreault rendu par la Cour suprême du Canada en décembre 2018 a eu un impact sur les résultats en matière criminelle.

Objectif 2.1.4 Favoriser la réduction de l'inventaire des jugements pénaux à traiter

INDICATEUR		2018-2019	2017-2018
Pourcentage de réduction de l'inventaire des jugements pénaux au 31 mars de l'année précédente	CIBLE (%)	3	3
	RÉSULTAT (%)	0	0

En 2018-2019, le BIA a reçu près de 204 230 jugements pénaux et en a fermé environ 202 600. Autour de 20 600 jugements pénaux de plus ont été reçus comparativement à l'année précédente, mais le BIA a fermé environ 25 400 jugements de plus en 2018-2019, soit une augmentation de plus de 14,0 %.

Ainsi, le BIA n'a pas atteint l'objectif de réduire l'inventaire des jugements pénaux de 3 %. Toutefois, malgré la réception de plus de 20 000 jugements pénaux de plus comparativement à l'année précédente, ce qui correspond à une augmentation de 11,2 %, l'inventaire a augmenté de moins de 1,0 %.

Objectif 2.1.5 Améliorer la productivité des ressources consacrées à la perception

INDICATEUR		2018-2019	2017-2018	2016-2017
Rapport entre le nombre de jugements fermés et les ETC utilisés pour l'exécution des jugements ¹	CIBLE	3 000	3 000	3 000
	RÉSULTAT	2 597	2 709	3 318

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

En 2018-2019, le BIA a fermé l'équivalent de 2 597 jugements par ETC utilisé, ce qui représente une diminution comparativement à l'année précédente. Cette diminution peut s'expliquer notamment par l'arrêt Boudreault qui a eu un impact au niveau du nombre de jugements fermés en matière criminelle.

Rapport entre les recettes totales et les ETC utilisés

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

- entre les recettes et la rémunération versée à ses employés ;
- entre les recettes et les ETC utilisés.

Ces indicateurs lui permettent d'évaluer sa performance.

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

INDICATEUR		2018-2019	2017-2018	2016-2017
Rapport entre les recettes totales ^{1, 2} et la rémunération versée (y compris la rémunération affectée à la dépense en immobilisations)	CIBLE (\$)	16	16	16
	RÉSULTAT (\$)	16,32	14,22	17,84
Rapport entre les recettes totales ^{1, 2} et les ETC utilisés	CIBLE (\$)	900 000	900 000	900 000
	RÉSULTAT (\$)	800 888	688 234	870 802

1. Pour refléter la productivité de l'ensemble des activités du BIA, toutes les recettes celui-ci a utilisé.

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

En 2018-2019, pour chaque dollar investi en rémunération, le BIA a perçu 16,32\$, soit 2,10\$ de plus qu'en 2017-2018. De plus, chaque ETC a rapporté l'équivalent de 800 888\$ en recettes au cours de l'exercice, comparativement à 688 234\$ en 2017-2018.

Les résultats démontrent une augmentation 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.

ANNEXE

INDICATEURS DE LA CONVENTION DE PERFORMANCE ET D'IMPUTABILITÉ EXCLUS DE LA REDDITION DE COMPTES 2018-2019

SERVICES À LA CLIENTÈLE

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

FINANCIER

Coût unitaire par dollar perçu

Rapport comptes débiteurs / revenus

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

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

