

# PLAN STRATÉGIQUE 2015/2020 du ministère de la Justice du Québec



RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT

Document produit par le ministère de la Justice du Québec

**Coordination de la production :**  
Bureau de la sous-ministre

**Coordination de l'édition :**  
Direction des communications

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

**Photographie de la sous-ministre :**  
Photographe Roch Théroux

Le Plan stratégique 2015-2020 peut être consulté sur le site Web du Ministère : [www.justice.gouv.qc.ca](http://www.justice.gouv.qc.ca).

Note :

Dans ce document, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.  
Cette utilisation vise uniquement à alléger le texte.

ISBN 978-2-550-75177-9 (imprimé)

ISBN 978-2-550-75178-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2016

© Gouvernement du Québec



**PLAN  
STRATÉGIQUE  
2015/2020  
DU MINISTÈRE DE LA  
JUSTICE DU QUÉBEC**

RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT





## MESSAGE DE LA MINISTRE

Nous devons jouer un rôle déterminant pour contribuer à la transformation et à la modernisation de la justice d'ici 2020, afin de rapprocher la justice de nos concitoyennes et de nos concitoyens.

Aussi, est-ce avec fierté que je dépose le *Plan stratégique 2015-2020* du ministère de la Justice du Québec, conformément à la Loi sur l'administration publique. Ce plan présente les solutions que nous voulons mettre de l'avant en matière d'accès à la justice et d'égalité. Il vise aussi à préparer la justice de demain.

Pour favoriser l'accessibilité à la justice et au droit, nous projetons notamment de miser sur de nouvelles formes de justice et de poursuivre nos actions pour adapter le droit aux nouvelles réalités sociétales. Cela nous permettra de mieux répondre à l'évolution de la société québécoise. Nous voulons également mieux communiquer avec la population et consacrer tous nos efforts à préserver le lien de confiance des Québécoises et des Québécois à l'égard de notre système de justice, une composante essentielle de notre État de droit et de notre vie démocratique.

De plus, nous visons à moderniser nos services de justice pour mieux répondre aux besoins de nos concitoyennes et de nos concitoyens souhaitant y accéder plus simplement. Entre autres, nous envisageons de consacrer les ressources qui nous sont allouées à la mise en œuvre des dispositions pour simplifier notre justice civile et pour rendre nos services plus accessibles et plus efficaces.

Par ailleurs, nous sommes aussi déterminés à réaliser de nouvelles avancées contre toutes les formes de discrimination en raison de l'orientation sexuelle ou de l'identité de genre.

Pour réaliser notre plan de match, je sais que nous pourrons compter sur la mobilisation et sur les nombreux talents des femmes et des hommes qui composent les équipes du Ministère, et je les en remercie sincèrement.

La responsabilité d'une justice transformée et d'un Québec plus égalitaire n'incombe pas aux seules équipes du Ministère, mais également à l'ensemble de nos partenaires. C'est en conjuguant nos efforts et en nous mobilisant tous ensemble autour d'une vision claire et rassembleuse que nous pourrons assurer une plus grande accessibilité à la justice.

La ministre de la Justice et Procureure générale du Québec

[Original signé]

Stéphanie Vallée





## MESSAGE DE LA SOUS- MINISTRE

Le *Plan stratégique 2015-2020* du ministère de la Justice du Québec représente la somme des gestes concrets que nous voulons poser d'ici 2020. Ces choix stratégiques ne sont pas les fruits du hasard. Ils s'appuient sur une lecture rigoureuse de l'environnement dans lequel nous évoluons et sur les défis que nous voulons relever pour répondre aux attentes légitimes des Québécoises et des Québécois.

Cet exercice de planification ministérielle nous a amenés à actualiser nos énoncés de mission, de vision et de valeurs. Au-delà des mots, ces énoncés représentent de véritables points de repère sur la route nous menant vers l'atteinte de nos objectifs.

Ainsi, au cours des prochaines années, nous voulons jouer un rôle déterminant pour offrir à la population un meilleur accès à la justice et à ses institutions, notamment par des solutions efficaces et respectueuses des fonds publics mis à notre disposition.

Nous sommes également désireux de mobiliser nos partenaires en matière de justice vers cette nécessité commune de conjuguer nos efforts pour faire les choses autrement, afin de toujours mieux servir nos concitoyennes et nos concitoyens. D'ailleurs, au nombre de nos collaborations, nous voulons concrétiser cette nouvelle culture juridique où le tribunal ne doit plus être vu comme étant la seule option possible pour régler un différend.

Enfin, nous voulons contribuer à promouvoir une société juste pour toutes et tous, quels que soient l'orientation sexuelle ou l'identité de genre, en assurant la réalisation des engagements gouvernementaux en ces matières.

La lecture du *Plan stratégique 2015-2020* permettra de prendre la mesure de nos objectifs et des moyens proposés pour atteindre nos buts. Il est le résultat du travail rigoureux des membres du conseil de direction ministériel ainsi que celui des gestionnaires de nos directions générales et de nos services administratifs. Je tiens à leur exprimer ma plus profonde gratitude.

Pour mener à bien nos actions, je sais que nous pourrons compter sur les membres de notre personnel qui accomplissent un travail essentiel, au service de la population et de la justice. Je salue leur contribution et je leur suis reconnaissante de faire vivre au quotidien ces valeurs qui incarnent notre détermination : le respect, l'intégrité, l'équité et l'engagement.

La sous-ministre de la Justice  
et sous-procureure générale,

M<sup>e</sup> Nathalie G. Drouin, Ad. E.



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Section 1</b>	<b>Présentation du Ministère</b>	<b>9</b>
	Notre Ministère .....	9
	Notre tâche.....	9
	Nos partenaires.....	10
	<b>Une mission, une vision et des valeurs actualisées.....</b>	<b>11</b>
	Notre raison d’être.....	11
	Notre ambition.....	12
	Nos valeurs.....	12
<b>Section 2</b>	<b>Le contexte</b>	<b>13</b>
	<b>Nos grands défis.....</b>	<b>13</b>
	Renforcer la confiance du public envers le système de justice.....	13
	Favoriser la concrétisation d’une vision plus large de l’accès à la justice.....	13
	Améliorer l’efficacité de nos services juridiques et judiciaires dans un contexte de diversification des besoins, de croissance de la demande et de rareté des ressources.....	15
	Instaurer une société juste et égalitaire pour toutes et tous, quels que soient l’orientation sexuelle ou l’identité de genre .....	16
	<b>Notre apport à la concrétisation des priorités gouvernementales .....</b>	<b>17</b>
<b>Section 3</b>	<b>Les enjeux et les choix stratégiques</b>	<b>18</b>
	<b>Enjeu 1 Un meilleur accès à la justice et au droit pour le citoyen.....</b>	<b>19</b>
	Orientation 1 Promouvoir et favoriser l’accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen...	19
	Orientation 2 Améliorer le fonctionnement du système judiciaire.....	24
	<b>Enjeu 2 Une société juste et égalitaire pour toutes et tous .....</b>	<b>28</b>
	Orientation 3 Promouvoir une société juste pour toutes et tous, quels que soient l’orientation sexuelle ou l’identité de genre.....	28
	<b>Enjeu 3 Une organisation performante et collaboratrice favorisant l’innovation .....</b>	<b>30</b>
	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 .....	30
<b>Tableau synoptique</b>		





# PRÉSENTATION DU MINISTÈRE

## SECTION 1

## Notre Ministère

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

### NOTRE TÂCHE

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

En conséquence, les mandats du Ministère consistent à :

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

- / gérer les ententes internationales et les conventions dans les domaines de l'entraide judiciaire, de l'exécution réciproque des pensions alimentaires et de l'enlèvement international d'enfants;
- / favoriser la promotion des droits que reconnaît la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels. Il veille aussi à l'élaboration de programmes d'aide aux victimes ainsi qu'à la concertation et à la coordination des actions des personnes, ministères et organismes qui offrent des services aux victimes. Le Ministère favorise également l'implantation et le maintien des centres d'aide aux victimes d'actes criminels.

La ministre de la Justice est également désignée par le gouvernement du Québec comme responsable de la lutte contre l'homophobie. À ce titre, elle est soutenue dans son action par le Bureau de lutte contre l'homophobie, dont les principales responsabilités visent à :

- / fournir l'expertise professionnelle et le soutien administratif nécessaires à la réalisation des mandats de la ministre à titre de responsable de la lutte contre l'homophobie et la transphobie;
- / coordonner et assurer le suivi des actions gouvernementales en matière de lutte contre l'homophobie et la transphobie;
- / coordonner les travaux de réflexion et de consultation, et voir à la concertation interministérielle pour assurer la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental;
- / octroyer le financement aux organismes du milieu afin de soutenir des initiatives visant à prévenir et à combattre les préjugés et la discrimination fondés sur l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre et à favoriser la pleine reconnaissance des personnes des minorités sexuelles dans la société québécoise.

## NOS PARTENAIRES

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

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

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

# Une mission, une vision et des valeurs actualisées

L'exercice de planification stratégique a permis d'actualiser la mission, la vision et les valeurs de l'organisation, au terme d'une réflexion réalisée au sein du conseil de direction du Ministère et ayant mis à contribution les directeurs généraux et les directeurs des services administratifs.

## NOTRE RAISON D'ÊTRE

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

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

La justice exerce un rôle de cohésion sociétale fondamental au sein de la société québécoise. En effet, la notion de justice fait référence à l'égalité et à la recherche constante de l'équilibre entre les droits et les obligations des uns et des autres. Elle implique le respect :

- / des personnes et de leur dignité;
- / du principe d'égalité des citoyens<sup>1</sup> entre eux et devant la loi;
- / du principe d'équité dans les rapports entre l'Administration gouvernementale et les citoyens.

La mission première du Ministère est donc de maintenir au Québec une justice dans laquelle la population a confiance, car la notion de confiance est à la base même de tout système de justice et elle est essentielle pour le maintien de l'ordre public. Pour y parvenir, le Ministère doit donc exercer ses fonctions et ses pouvoirs de manière à favoriser :

- / un système de justice accessible afin que les citoyens puissent faire valoir leurs droits, car la justice ne pouvant être effective que si elle est accessible;
- / un système de justice intègre, puisque l'intégrité fait partie du concept même de justice et qu'elle est indissociable de l'honnêteté et de la cohérence;
- / le respect de la primauté du droit, pierre angulaire de notre système démocratique qui assure la suprématie de la loi et la reconnaissance du principe de l'égalité entre les citoyens au moment de faire valoir leurs droits.

De plus, à titre de responsable de la lutte contre l'homophobie, la ministre de la Justice doit soutenir le développement et la cohérence des actions gouvernementales en matière de lutte contre les discriminations liées à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre.

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

## NOTRE AMBITION

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

Pour relever les nombreux défis en matière d'accès à la justice, le Ministère compte notamment rassembler et favoriser la participation et l'engagement de ses partenaires pour opérer un nécessaire changement de culture juridique, afin que la justice ne soit plus uniquement associée à l'utilisation traditionnelle des tribunaux pour régler des différends.

De plus, le Ministère veut assurer à la population une meilleure accessibilité à la justice et à ses institutions, en étant plus efficace et en diminuant ses coûts d'opération. Pour y parvenir, il veut miser sur de nouvelles façons de faire, notamment en utilisant tout le potentiel des technologies.

Chose certaine, la responsabilité d'une justice transformée n'incombe pas au seul ministère de la Justice. Elle appartient également aux acteurs du système judiciaire et à une multitude d'organismes, de manière à offrir une justice plus accessible, plus novatrice, plus performante et plus efficiente, en réponse aux attentes légitimes des justiciables et aux aspirations profondes des citoyens.

En matière de lutte contre l'homophobie, « Instaurer une société juste et égalitaire pour toutes et tous, quels que soient l'orientation sexuelle ou l'identité sexuelle », constitue une visée à poursuivre au cours des prochaines années.

En effet, le Québec vise à être une société égalitaire exempte de préjugés et de discrimination fondés sur l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre. À cet effet, le gouvernement désire combattre les inégalités et promouvoir des rapports égalitaires. Il souhaite traduire en actions concrètes les droits reconnus par les chartes québécoise et canadienne, les lois adoptées en matière d'égalité et les engagements internationaux.

## NOS VALEURS

Pour réaliser sa mission et sa vision, le Ministère s'appuie sur les valeurs de l'administration publique, particulièrement sur le respect, l'intégrité et l'équité :

- / le **respect** à l'égard de toutes les personnes avec qui il interagit;
- / l'**intégrité** dans l'exercice de ses fonctions;
- / l'**équité** dans la réalisation de ses interventions.

À ces valeurs s'ajoute celle de l'**engagement**. Cette valeur traduit la volonté des membres du personnel du Ministère de consacrer tous leurs efforts vers l'atteinte des objectifs de l'organisation et d'agir de façon responsable, en tenant compte de toute l'autonomie qui leur est accordée dans le cadre de leurs fonctions.



# LE CONTEXTE

## SECTION 2

Le bilan des réalisations du Ministère au cours des dernières années et l'analyse stratégique de son environnement interne et externe ont contribué à alimenter les réflexions menant à l'élaboration du plan stratégique 2015-2020. Ces réflexions ont été appuyées par des données émanant de nombreuses sources documentaires : études, rapports, articles, statistiques et informations de gestion, etc.

À l'examen de ces données se sont ajoutés la prise en compte des risques en matière de prestation de services ainsi que des éléments pouvant porter atteinte à la confiance de la population envers la justice. Le plan a également été élaboré dans la perspective de contribuer aux attentes du gouvernement. Enfin, les réflexions ont été alimentées par des échanges fructueux avec des partenaires québécois et des homologues d'autres provinces canadiennes.

Toutes ces activités ont permis de cerner un certain nombre de défis importants avec lesquels le Ministère devra composer au cours des prochaines années.

## Nos grands défis

### RENFORCER LA CONFIANCE DU PUBLIC ENVERS LE SYSTÈME DE JUSTICE

La justice étant un pilier de notre société démocratique, il importe de préserver la confiance à son endroit. À cet égard, de récentes études tendent à démontrer que le sentiment de confiance de la population québécoise envers la justice demeure généralement élevé lorsqu'il est question de justice sociale (notre société est une société juste), du respect des principes juridiques fondamentaux (tous sont égaux devant la loi et doivent la respecter) et des composantes de notre système de justice.

Toutefois, il ne faut pas perdre de vue que l'analyse des résultats de sondages effectués montre que le niveau de confiance du public envers la justice fluctue à la baisse, notamment en marge de causes largement médiatisées où les peines imposées sont perçues comme insuffisantes par les citoyens.

De plus, même si la population manifeste globalement une certaine confiance envers la justice au cours des dernières années, il reste que c'est la perception de son inaccessibilité qui semble principalement miner la confiance de la population à son endroit. En effet, la population entretient la perception selon laquelle le système de justice est difficile à utiliser et est réservé aux personnes ayant des revenus élevés. De plus, l'engorgement des tribunaux et les longs délais de justice font fréquemment l'objet de critiques dans l'espace public et contribuent à alimenter la méfiance à l'égard du système de justice.

### FAVORISER LA CONCRÉTISATION D'UNE VISION PLUS LARGE DE L'ACCÈS À LA JUSTICE

L'accès à la justice est un concept associé au système de justice traditionnel (les tribunaux, les avocats et les juges). Aussi, les difficultés d'accéder à la justice sont-elles généralement assimilées aux difficultés d'accéder aux tribunaux. Les critiques les plus souvent soulevées touchent l'insuffisance des ressources financières pour faire valoir ses droits, les longs délais de justice, le caractère hermétique du langage juridique ainsi que la méconnaissance des citoyens à l'égard du droit, du système de justice et de l'aide disponible.

Ce sentiment d'inaccessibilité a des conséquences néfastes. Par exemple, une proportion importante de la population ne prendrait aucune mesure concrète advenant un problème de nature juridique. En quelque sorte, ces citoyens « démissionnent » du système judiciaire avant même de tenter d'y recourir. À cet égard, des études révèlent même que les membres de groupes désavantagés économiquement ou socialement exclus sont moins portés à agir pour régler les problèmes, moins capables de les gérer par leurs propres moyens et plus susceptibles de vivre de l'exclusion sociale résultant de leur inaction. D'autres études soulignent aussi que les problèmes juridiques non résolus peuvent être coûteux, tant pour la personne touchée que pour la société.

Cette perception de l'inaccessibilité se traduit également par le nombre important de personnes qui choisissent de se représenter seules dans le labyrinthe de procédures et qui n'ont généralement aucune idée des règles à suivre. Au Québec, chaque année, des milliers de justiciables font le choix de ne pas retenir les services d'un avocat et d'agir seuls devant les tribunaux, particulièrement en matière civile. En effet, en 2014-2015, près de 38 % des gens (demandeurs et défendeurs) se sont représentés eux-mêmes en matière familiale et environ 55 % dans les autres principales juridictions en matière civile. Dans ce dernier cas, une augmentation constante est observée au cours des cinq dernières années, avec une hausse de 3 % pour cette période. Cette situation entraîne son lot de difficultés et contribue à ralentir le fonctionnement de nos tribunaux.

De plus, lorsqu'un conflit de nature juridique les oppose à un ministère ou à un organisme gouvernemental, plusieurs citoyens ont le sentiment d'être pénalisés dès le départ, se considérant comme des victimes d'une situation inéquitable devant une administration puissante dont les moyens sont sans commune mesure avec les leurs.

Par ailleurs, il ne faut pas négliger cette tendance nouvelle qui se dessine, selon laquelle un nombre croissant de citoyens veulent jouer un rôle plus actif dans la gestion de leurs affaires juridiques. De récents sondages montrent d'ailleurs que les gens aimeraient davantage régler un conflit par une négociation, par l'intervention d'un conciliateur ou encore à l'aide d'un arbitre plutôt que de se rendre à procès.

C'est un fait avéré : de nombreux problèmes peuvent et devraient être réglés par des moyens plus informels. À cet égard, des transformations sont en cours dans le système judiciaire. Par exemple, la médiation et la conciliation sont au nombre des avenues privilégiées par le nouveau Code de procédure civile entrant en vigueur en janvier 2016. Ce dernier encourage d'ailleurs tous les justiciables à considérer les modes amiables de règlement des différends avant de soumettre leur litige aux tribunaux.

Même en matière criminelle et en matière pénale, et à l'instar de nombreux pays et provinces, l'idée d'obtenir justice hors des tribunaux fait son chemin au Québec. Par exemple, pour éviter le recours aux tribunaux dans le cas de certains délits ou infractions mineurs commis par une personne sans antécédent judiciaire, il est possible d'accéder à une solution de rechange à une poursuite ou encore à une mesure de traitement non judiciaire qui s'inspire notamment de la justice réparatrice ou de la justice participative.

Ces nouvelles approches prévoient un traitement mieux adapté aux réalités de certains groupes de la population vivant des problématiques particulières comportant des enjeux juridiques, notamment les autochtones, les jeunes et les personnes démunies. Elles contribuent également très souvent au règlement des litiges pour une fraction du coût, du temps et du stress. Quant au taux de récidive, il demeure à un niveau semblable à celui des délinquants dont les délits sont judiciairisés.

En somme, pour remédier aux problèmes d'accessibilité à la justice, nous devons donc privilégier une vision plus vaste, où la justice consensuelle et participative côtoie la justice plus formelle devant les tribunaux. Ce virage orienté vers l'accessibilité et les modes appropriés de règlement des différends contribuera assurément à améliorer la confiance du public envers la justice.

## AMÉLIORER L'EFFICIENCE DE NOS SERVICES JURIDIQUES ET JUDICIAIRES DANS UN CONTEXTE DE DIVERSIFICATION DES BESOINS, DE CROISSANCE DE LA DEMANDE ET DE RARETÉ DES RESSOURCES

Plusieurs éléments de contexte mettent à rude épreuve la capacité du Ministère à réaliser sa mission et représentent des défis considérables sur le plan de ses opérations, notamment :

- / la clientèle est de plus en plus diversifiée sur le plan linguistique. Par exemple, la forte concentration d'immigrants dans la région de Montréal nécessite une adaptation de la prestation des services aux besoins de cette clientèle. Le Ministère a notamment un besoin croissant de ressources bilingues et il doit recourir à des services d'interprètes dans près de 70 langues;
- / la forte croissance démographique dans le grand Montréal et le dépeuplement de certaines régions ont une incidence sur la demande en matière de services de justice et sur la planification immobilière du Ministère. De nouvelles réalités, comme la tenue de mégaprocès, nécessitent également l'adaptation de certains palais de justice;
- / la complexité d'exécution du mandat judiciaire dans les régions de la Basse-Côte-Nord et du Nord-du-Québec comporte de nombreux défis, afin que les infrastructures répondent pleinement aux besoins judiciaires, notamment en matière de sécurité et de confidentialité pour les victimes d'actes criminels. Le recrutement d'interprètes autochtones et du personnel en place pose également des difficultés. De plus, le fait que le tribunal n'est pas présent de façon permanente dans la communauté et les délais associés aux déplacements de la cour itinérante peuvent nuire à l'efficacité de l'administration de la justice;
- / des ressources judiciaires sont requises pour soutenir de nouvelles activités judiciaires engendrées par le nombre croissant de recours collectifs, la hausse du nombre de crimes de nature économique et financière et des enquêtes pour les contrer (l'escouade Marteau pour lutter contre la criminalité dans le secteur de la construction, l'Unité permanente anticorruption, les enquêtes sur les crimes commis sur les marchés financiers, les cas de blanchiment d'argent, la criminalité fiscale organisée, etc.);
- / on a constaté une hausse pour la demande de services juridiques pour lesquels le Ministère a peu ou pas de contrôle. Par exemple, mentionnons l'accroissement de recours de toutes natures contre l'État, notamment dans des litiges dont la complexité ne cesse d'augmenter et qui influencent à la hausse la demande de services juridiques : recours collectifs, application des chartes, enjeux sociaux, etc. De plus, la judiciarisation croissante du domaine social dans la sphère publique représente un autre phénomène qui influence à la hausse la demande de services juridiques (par exemple, la poursuite contre les fabricants canadiens de produits de tabac);
- / la demande de soutien juridique des ministères auprès de nos directions des affaires juridiques, tant en matière de législation qu'en matière d'opinion juridique, est également en croissance. Le travail du Ministère est d'autant plus complexe que ses juristes représentent les intérêts non seulement de ses ministères clients respectifs, mais aussi de l'ensemble du gouvernement. Le défi de gérer efficacement la prestation des services juridiques de manière à répondre aux besoins du gouvernement n'en est que plus grand;
- / plusieurs systèmes informatiques du Ministère sont peu évolués et désuets. Cette situation complique le traitement annuel des quelque 500 000 dossiers en matière d'administration de la justice dans près d'une centaine de palais de justice et de points de service répartis sur l'ensemble du territoire. Il en résulte :
  - une information de justice difficile à intégrer entre les entités et les systèmes, en raison des processus de l'administration de la justice actuels qui nécessitent trop souvent la saisie multiple d'une même information;
  - une information échangée essentiellement en version papier, ce qui rend plus vulnérable la sécurité de l'information et rend son flux plus complexe;

- une information pertinente souvent non disponible en temps réel au moment opportun, ce qui rend plus difficile et augmente les délais de prise de décision;
- une information de justice difficilement accessible au citoyen désireux de suivre le traitement de son dossier;
- une multitude d'applications informatiques distinctes implantées sur une base locale qui ne peuvent être prises en charge par les systèmes centraux actuels, ces derniers n'ayant pas la flexibilité requise pour s'adapter à diverses particularités.

/ cette désuétude des systèmes du Ministère réduit considérablement sa capacité à innover afin de mettre en place des solutions porteuses pour rapprocher la justice des citoyens et améliorer l'efficacité de ses opérations. En effet, le Ministère connaît de grandes difficultés à assurer l'arrimage entre les nouvelles technologies et les systèmes en place, sans compter que l'expertise ou les technologies pour supporter certains systèmes ne sont parfois même plus disponibles sur le marché.

## **INSTAURER UNE SOCIÉTÉ JUSTE ET ÉGALITAIRE POUR TOUTES ET TOUS, QUELS QUE SOIENT L'ORIENTATION SEXUELLE OU L'IDENTITÉ DE GENRE**

Les stéréotypes sexuels et sexistes jouent un rôle important dans l'homophobie. Les différences sur le plan de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre et de l'expression de genre créent des malaises au sein de la population québécoise. Ainsi, de nombreux jeunes hétérosexuels qui ne correspondent pas aux stéréotypes masculins ou féminins sont perçus comme gais ou lesbiennes et sont victimes d'intimidation homophobe.

Les droits des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres (LGBT) ont connu de grandes avancées depuis une trentaine d'années. Ainsi, depuis 1977, la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle est interdite dans la Charte des droits et libertés de la personne. L'égalité juridique a été complétée en 2005 par la reconnaissance des unions composées de personnes de même sexe.

Cependant, les personnes LGBT se heurtent encore à des préjugés, des attitudes et des comportements qui les empêchent de jouir des droits et des avantages consentis à l'ensemble des citoyens. En 2013, les résultats d'un vaste sondage réalisé dans le cadre de l'évaluation d'une campagne de sensibilisation sur la diversité sexuelle montrent que 74 % des répondants se disaient à l'aise avec des personnes homosexuelles. Cette proportion baissait à 69 % dans le cas des personnes bisexuelles et à 51 % dans le cas des personnes transsexuelles.

L'homophobie et la transphobie se manifestent dans différents milieux, comme au travail, à l'école ou dans les sports. Elles prennent différentes formes également : moqueries, insultes, discrimination ou harcèlement. Elles peuvent mener à l'intimidation, à la violence physique et aux crimes haineux.

Ces situations peuvent amener une baisse de l'estime de soi, de l'isolement, voire de la détresse, en particulier chez les personnes les plus vulnérables. Ainsi, les jeunes de minorités sexuelles sont de deux à trois fois plus à risque d'idéation suicidaire et de tentatives de suicide que les jeunes hétérosexuels. Les jeunes transsexuels et transgenres vivraient une détresse encore plus grande, la majorité d'entre eux ayant songé au suicide au cours de leur vie.

## Notre apport à la concrétisation des priorités gouvernementales

La situation des finances publiques représente une importante préoccupation. Ainsi, le Ministère veillera au respect des attentes du gouvernement, notamment aux exigences découlant de la révision et de l'évaluation permanente des programmes en y apportant toute sa collaboration. Il poursuivra aussi ses efforts pour l'implantation de la gestion axée sur les résultats au sein de son organisation par l'application de la Loi sur l'administration publique.

De plus, le Ministère continuera à administrer ses ressources avec rigueur et de façon responsable. Il procédera ainsi à l'optimisation de ses façons de faire en tirant avantage des technologies de l'information en vue d'améliorer son efficacité et d'offrir une meilleure prestation de service. Il assurera également une saine gestion des ressources humaines dans le respect des personnes en tenant compte des budgets qui lui sont alloués.

Le Ministère contribuera également à la mise en œuvre des orientations gouvernementales afin d'assurer une action gouvernementale cohérente en fonction des priorités retenues. De même, il concourra à la concrétisation des priorités gouvernementales, tant en matière de développement législatif que dans la gestion des différends de nature stratégique. Il contribuera également à l'atteinte des objectifs de la *Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires*.

Outre son plan d'action en matière de développement durable, le plan stratégique constitue pour le Ministère le moyen privilégié d'affirmer ses priorités en conformité avec les principes énoncés dans la Loi sur le développement durable. Les énoncés de mission et de vision du Ministère s'inscrivent dans le principe d'équité et de solidarité sociale. Les choix stratégiques du Ministère pour la période 2015-2020 sont d'ailleurs principalement liés à ce principe. Pour leur part, les choix stratégiques relatifs à la lutte contre l'homophobie et la transphobie sont associés au principe de participation et d'engagement, la participation citoyenne étant essentielle à l'actualisation de la politique et du plan d'action gouvernemental en cette matière.

C'est donc en tenant compte de tous ces éléments que le ministère de la Justice du Québec a élaboré son plan stratégique 2015-2020.

# LES ENJEUX ET LES CHOIX STRATÉGIQUES

## SECTION 3

À partir de la lecture du contexte dans lequel évolue le Ministère, plusieurs enjeux ont été relevés et discutés pour en dégager une lecture intégrée et partagée. Au final, trois enjeux ont été retenus :

### 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

#### ORIENTATION 2

Améliorer le fonctionnement du système judiciaire

### ENJEU 2

**Une société juste  
et égalitaire  
pour toutes et tous**

#### ORIENTATION 3

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

### 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 un aperçu complet des enjeux, des orientations, des objectifs, des indicateurs et des cibles, consultez le tableau synoptique présenté à la fin du document.

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

L'accès à la justice et au droit pour le citoyen constitue un enjeu prioritaire pour le Ministère, puisqu'il est le passage obligé vers une meilleure confiance de la population dans le système de justice. Toutefois, cette question ne peut se limiter à accroître l'accès aux tribunaux; elle doit englober un ensemble de solutions. Cette vision de la justice se traduit principalement dans deux orientations, soit :

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

## ORIENTATION 1

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

L'amélioration de l'accessibilité à la justice passe notamment par la diversification des formes de justice, dont la justice consensuelle et la justice participative, et par de nouvelles approches adaptées aux personnes qui vivent des situations particulières comportant des enjeux juridiques.

L'adaptation du droit aux nouvelles réalités sociétales constitue une autre avenue que le Ministère compte explorer pour accroître l'accès à la justice. Le Ministère compte également intensifier ses efforts pour simplifier et améliorer les communications avec la population. En parallèle, il entend mesurer périodiquement le niveau de confiance des Québécois envers le système de justice et l'accès à la justice pour en suivre l'évolution dans le futur.

#### Axe d'intervention 1.1 Les nouvelles formes de la justice

Le Ministère recherche constamment de nouvelles façons d'améliorer le système de justice pour le rendre plus accessible, plus humain et plus rapide. C'est pourquoi, en collaboration avec ses partenaires, il appuie la mise en œuvre de solutions de rechange constructives et complémentaires aux traditionnels recours devant les tribunaux.

Par exemple, les modes de prévention et de règlement des différends (PRD), comme la médiation, la négociation et l'arbitrage, offrent plusieurs avantages, dont des délais plus courts et des coûts moins élevés que ceux d'un procès pour obtenir justice. Leur utilisation accrue pourrait d'ailleurs résoudre, en partie, les problèmes d'accès au système de justice.

Actuellement, le Ministère offre des services de médiation dans deux domaines, soit le droit de la famille et les petites créances. Plusieurs services de PRD sont aussi mis en place par d'autres acteurs du système judiciaire ou encore par des organismes désireux de les promouvoir. Ces services gagneraient à être connus davantage par la population.

À compter de janvier 2016, le nouveau Code de procédure civile oblige les parties à un litige à considérer les façons de s'entendre à l'amiable avant de recourir aux tribunaux. Aussi, le Ministère entend-il mettre en œuvre une stratégie ministérielle de développement et de promotion de l'offre de service en matière de PRD afin de permettre au citoyen d'en tirer le meilleur bénéfice possible.

Le Ministère juge important de mieux connaître les connaissances et les comportements des modes PRD au sein de la population ainsi que l'importance de leur utilisation. À cette fin, il procédera à des enquêtes auprès du public et il établira des indicateurs de mesure lui permettant une meilleure lecture de l'utilisation des PRD dans le temps.

Pour les dossiers où l'État est en cause, le Ministère entend instaurer une politique visant à favoriser le recours accru aux modes PRD. Cette politique visera notamment à définir les critères quant à l'opportunité de les utiliser et à encourager l'Administration gouvernementale à y recourir davantage lorsque la situation s'y prête en vue de régler des différends qui l'interpelleront à l'avenir.

Par ailleurs, au cours des dernières années, le Ministère a contribué à la mise en place de plusieurs initiatives concrètes favorisant l'instauration d'une justice plus humaine et mieux adaptée à certains groupes vivant des problématiques particulières en matière juridique, comme les personnes âgées, les autochtones, les jeunes, les personnes victimes d'actes criminels, les personnes démunies et celles aux prises avec des problèmes de toxicomanie ou de santé mentale. D'ici 2020, il compte poursuivre ses actions en ce sens, avec la collaboration de partenaires du système de justice et du milieu communautaire.

Enfin, le Ministère a élaboré un programme de mesures de rechange pour les adultes en milieu autochtone et il entend l'implanter d'ici 2020 dans les communautés autochtones qui le désirent, avec la collaboration des comités de justice. Inspiré de la justice réparatrice, ce programme vise la réhabilitation par des mesures de rechange qui remplacent le processus judiciaire traditionnel dans les cas de certaines infractions. Grâce à cette approche, la personne victime, le contrevenant adulte et la collectivité participent à la recherche de solutions pour réparer le préjudice et favoriser la réconciliation : travaux communautaires, remboursement à la victime, lettre d'excuses, etc. Par la suite, la plainte peut être retirée, lorsque la mesure réparatrice est réalisée à la satisfaction du comité de justice et du procureur chargé de l'affaire.

Objectif	Indicateur	Cible
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	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
	Taux d'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends avant d'avoir recours aux tribunaux	/ 2015-2017 : Première mesure pour déterminer la cible au 31 mars 2020 / À partir de 2018-2020 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible
	Pourcentage de règlements des médiations civiles et commerciales réalisées par des médiateurs accrédités	/ 2015-2017 : Détermination d'une méthodologie de mesure / 2017-2018 : Première mesure et détermination de la cible au 31 mars 2020 / 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 / Bilan réalisé trois ans après l'adoption de la politique
	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
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	Évaluation des retombées des initiatives réalisées	/ Au moins une initiative réalisée pour chacun des groupes cibles déterminés d'ici le 31 mars 2020 / Évaluation d'au moins une initiative réalisée d'ici le 31 mars 2020

## Axe d'intervention 1.2 L'adaptation du droit aux nouvelles réalités sociétales

À titre de responsable de l'administration de la justice, le Ministère conçoit et propose des projets de réforme en matière de justice adaptés aux nouvelles réalités du Québec et en fonction des priorités gouvernementales. Ces réformes sont nécessaires pour notamment répondre aux changements des mentalités, aux nouvelles réalités familiales, au vieillissement de la population, à la variété et à la complexité accrues de nombreux marchés de biens et de services ainsi qu'à l'évolution du droit devant les tribunaux.

Dans ses interventions menées pour élaborer les réformes en matière de justice, le Ministère est soucieux de collaborer avec d'autres agents de changement, dont les acteurs sociaux et économiques ainsi que ceux du système de justice, et d'y associer la population. À cet égard, il entend jouer un rôle actif dans l'élaboration de projets de réforme en matière de justice, notamment le droit de la famille, l'assurance frais juridiques, la copropriété, l'aide aux victimes d'actes criminels et leur indemnisation ainsi que la justice administrative.

Objectif	Indicateur	Cible
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

### Axe d'intervention 1.3 Une communication ciblée vers les citoyens

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

Bien que les lois et les règlements soient publics, il reste qu'ils demeurent difficiles à comprendre pour une majorité de citoyens qui les consultent. C'est pourquoi le Ministère entend instaurer des lignes directrices favorisant l'utilisation d'un langage clair dans la rédaction des textes législatifs et réglementaires.

Pour contribuer à l'information juridique de la population, le Ministère entend faire profiter un plus grand nombre de Québécois des services offerts par les centres de justice de proximité sur le territoire québécois. Grâce aux six centres en activité en 2015, des milliers de personnes peuvent bénéficier de services gratuits d'information et d'orientation juridiques. Le Ministère souhaite que six autres régions administratives soient desservies par un centre de justice de proximité d'ici le 31 mars 2020. À ce jour, la formule a démontré de façon tangible son efficacité à rendre la justice plus accessible à des milliers de citoyens. Une méthodologie commune aux centres sera d'ailleurs établie pour mesurer régulièrement la satisfaction de leurs usagers.

Sur un autre plan, le Ministère souhaite collaborer plus étroitement avec les organisations partenaires pour faire connaître à leur juste mesure les ressources et les outils d'information destinés aux citoyens qui se représentent seuls devant la cour. En effet, le nombre de personnes qui optent pour cette façon de faire est en hausse et on a constaté chez plusieurs d'entre elles une méconnaissance des différentes étapes du processus judiciaire pouvant entraîner des conséquences négatives pour ces personnes.

Enfin, pour communiquer efficacement avec la population, le Ministère entend formuler ses messages publics de façon à les rendre encore plus accessibles. Une attention particulière sera portée aux contenus du site Web, entre autres pour qu'ils répondent aux exigences les plus élevées en matière de rédaction simplifiée. De plus, il prendra la mesure des connaissances, des attitudes et des comportements des citoyens en matière de justice. Ces renseignements lui permettront d'assurer une meilleure efficacité de ses activités de diffusion auprès de la population.

Objectif	Indicateur	Cible
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
	Proportion des régions administratives bénéficiant des services d'un centre de justice de proximité (CJP)	Six autres régions administratives desservies par un CJP d'ici le 31 mars 2020
	Taux de satisfaction des usagers des centres de justice de proximité	/ 2016-2017 : Première mesure et détermination des cibles / 2019-2020 : Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles fixées
	Élaboration et mesure d'indicateurs sur l'utilisation des outils disponibles destinés aux personnes qui désirent se représenter seules à la cour	/ Détermination de la cible au 31 mars 2020 d'ici le 31 mars 2017 / À partir de 2017-2018 : Mesure annuelle de la progression vers la cible fixée
	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

#### Axe d'intervention 1.4 La mesure de la confiance à l'égard du système de justice et de l'accès à la justice

Le Ministère a placé la confiance du public envers le système de justice au cœur de sa mission, ce qui témoigne de sa grande préoccupation pour cette question fondamentale dans notre société démocratique. D'ailleurs, des enquêtes menées auprès des Canadiens tendent à démontrer que la confiance de la population dans une institution fondamentale comme celle du système de justice favorise la cohésion sociale. Aussi, le Ministère compte-t-il suivre régulièrement l'évolution du degré de confiance des citoyens dans le système de justice.

De plus, par des mesures prévues dans son plan stratégique, le Ministère s'efforcera d'accroître l'accessibilité à la justice d'ici 2020 et d'en mesurer la perception dans l'opinion publique. Globalement, ces activités contribueront à accroître la confiance du public à l'égard du système de justice. Dans cette perspective, suivre de façon régulière le fruit des efforts consentis en vue d'atteindre cet objectif fondamental constitue une bonne pratique, notamment pour mesurer la portée des interventions ministérielles et pour corriger le tir au besoin.

Objectif	Indicateur	Cible
Accroître la confiance des Québécois à l'égard du système de justice	Niveau de confiance des Québécois envers le système de justice	/ 2015-2016 : Première mesure et détermination des cibles / 2019-2020 : Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles
	Perception des Québécois à l'égard de l'accès à la justice	/ 2015-2016 : Première mesure et détermination des cibles / 2019-2020 : Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles

## ORIENTATION 2

### Améliorer le fonctionnement du système judiciaire

L'amélioration de l'accessibilité à la justice passe également par l'amélioration du fonctionnement du système judiciaire. À cette fin, le Ministère s'attaquera à deux vastes chantiers au cours des prochaines années :

- / assurer la mise en application des nouvelles dispositions du nouveau Code de procédure civile;
- / moderniser les services de justice.

Enfin, il compte développer et appliquer des paramètres de mesure de la performance globale du fonctionnement du système de justice.

#### Axe d'intervention 2.1

#### La simplification de la procédure civile

Sanctionné le 21 février 2014, le nouveau Code de procédure civile est le résultat de travaux amorcés depuis plus de 10 ans. Il est l'aboutissement de consultations menées auprès de nombreux acteurs de la société civile et des milieux juridiques, judiciaires et socio-économiques.

Ainsi, le nouveau code vise à rendre la justice civile plus accessible, tout en préservant le droit de toutes les parties de faire valoir leurs droits auprès du tribunal. Dans le but de réduire les délais ayant cours dans le système de justice, la réforme met l'accent sur les modes de prévention et de règlement des différends, comme la médiation, l'arbitrage et la conciliation, des modes plus conviviaux, accessibles et rapides. Quant aux parties optant pour la voie judiciaire traditionnelle, elles devront s'assurer que leurs demandes, leurs actes de procédure et leurs moyens de preuve seront proportionnés à la nature et à la complexité de l'affaire en cause. Les juges disposeront également de pouvoirs accrus de gestion, notamment pour assurer le respect des principes de proportionnalité et de coopération se trouvant au cœur du nouveau Code de procédure civile. Ainsi, ils pourront faire diminuer le nombre d'interrogatoires et d'expertises, deux éléments maintes fois dénoncés comme sources importantes de frais ou de délais pour le citoyen.

Le nouveau Code prévoit, entre autres, les dispositions suivantes :

- / permettre la mise en place d'un projet pilote de médiation obligatoire pour le recouvrement d'une petite créance découlant d'un contrat de consommation;
- / permettre la présentation de demandes ou de contestations orales, au lieu de procédures écrites plus coûteuses, pour des dossiers ne présentant pas de complexité particulière;

- / obliger les parties à déposer un protocole de l'instance, dans lequel elles feront notamment mention du nombre d'interrogatoires préalables qu'elles ont l'intention de tenir et du nombre d'experts auxquels elles pensent recourir;
- / favoriser le recours à l'expertise commune entre les parties plutôt que la multiplication des expertises pour limiter les coûts et les délais;
- / autoriser le juge à tenir compte, dans la répartition des frais de justice, des abus dans la procédure ou des retards indus d'une partie;
- / en matière familiale, permettre aux conjoints de fait en situation de rupture de joindre les demandes portant sur leurs droits patrimoniaux à celles concernant la garde d'un enfant ou leurs obligations alimentaires, leur évitant ainsi de multiplier les litiges;
- / permettre à un consommateur, à un assuré, à un salarié ou à un débiteur hypothécaire de présenter son dossier ou de se défendre dans le district de son domicile ou dans celui où est situé l'immeuble;
- / confier à l'huissier de justice l'accomplissement des actes nécessaires à l'exécution des jugements, sous l'autorité du tribunal, en faisant en sorte que cette exécution soit profitable pour toutes les parties, notamment par la vente des biens saisis à un prix commercialement raisonnable;
- / encourager le recours aux technologies de l'information pour limiter les déplacements, par exemple, en acceptant de faire les interrogatoires grâce à la visioconférence;
- / faire passer de 70 000 \$ à 85 000 \$ la somme pouvant être réclamée lors de poursuites devant la Cour du Québec, montant qui sera désormais rajusté périodiquement par l'effet de la loi.

Parmi les actions pour préparer l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile se trouve la réalisation d'un projet pilote de médiation obligatoire pour le recouvrement des petites créances découlant d'un contrat de consommation dans les districts judiciaires de Gatineau et de Terrebonne. Dans ces districts judiciaires, les parties concernées par le recouvrement d'une telle créance doivent participer à une séance de médiation avant que l'affaire puisse être entendue par le tribunal. Ce projet pilote de trois ans a commencé au printemps 2015.

De plus, la mise en place d'un registre des ventes contribuera à maximiser les revenus de la vente de biens saisis, grâce à leur publication en ligne.

D'autres actions concerneront la révision de la tarification en matière civile, les modifications aux processus de travail, aux systèmes informatiques et aux formulaires, la formation de quelque 2 000 employés du Ministère ainsi que leur accompagnement dans la gestion du changement.

Précisons qu'une équipe de gestion de projet est à pied d'œuvre pour coordonner les différents livrables. Elle continuera d'entretenir des liens étroits avec les partenaires, dont les ministères, les organismes, les municipalités, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec et la Chambre des huissiers de justice du Québec, afin de les informer et de répondre adéquatement à leurs besoins à l'étape de la mise en application des nouvelles dispositions.

Enfin, le Ministère s'intéressera tout particulièrement aux retombées d'au moins trois nouvelles dispositions pour mesurer les progrès réalisés et corriger le tir au besoin.

Objectif	Indicateur	Cible
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
	Nombre de nouvelles dispositions mises en application dont les retombées sont évaluées	2015-2020 : Au moins trois dispositions

### Axe d'intervention 2.2 La modernisation des services de justice

De nouvelles façons de faire sont requises pour interagir avec le citoyen et pour soutenir les tribunaux, en vue d'améliorer l'efficacité de nos services judiciaires dans un contexte de diversification des besoins et de la croissance de la demande. En effet, notre façon de gérer nos services de justice date de quelques décennies et certains systèmes informatiques sont à peine plus récents. Même aujourd'hui, les greffiers sont encore trop souvent contraints de travailler avec des documents papier. De plus, plusieurs systèmes informatiques utilisés sont peu évolués et désuets, tant technologiquement que fonctionnellement.

D'ici 2020, plusieurs moyens seront mis à contribution pour actualiser nos services de justice, les rendre plus efficaces et diminuer nos coûts d'opération :

- / le recours accru aux technologies pour améliorer le fonctionnement des activités judiciaires et l'offre de service ainsi qu'un meilleur soutien du travail du personnel;
- / la révision des processus opérationnels et des méthodes de travail afin d'opter pour des façons de faire innovatrices, efficaces, adaptées aux besoins de la clientèle et des partenaires et facilitant les interventions du personnel;
- / l'optimisation de la desserte de services judiciaires sur le territoire du Québec, y compris le Nord-du-Québec;
- / l'amélioration des services à la clientèle en fonction des besoins et des attentes exprimés par les citoyens et de la valeur ajoutée des projets;
- / la mise en place de mesures novatrices contribuant à désengorger les tribunaux.

Pour ce faire, le Ministère misera sur la réalisation de plans d'action annuels d'ici 2020. Cette approche assurera une cohabitation de plusieurs travaux dans le temps, notamment ceux visant à limiter les risques reliés à la désuétude des infrastructures technologiques ainsi que ceux reliés à la mise à niveau et à l'évolution des infrastructures de base requises à l'utilisation de nouvelles technologies. De plus, il prendra en compte les projets susceptibles de contribuer à la transformation de la justice, entre autres ceux portant sur les modes de prévention et de règlement des différends en matière civile et commerciale prévus à l'orientation 1 du plan stratégique. Cette façon de faire assurera une meilleure adéquation dans le temps entre la capacité organisationnelle disponible et les projets à privilégier dans les différents plans annuels.

Certaines actions envisagées feront aussi l'objet de concertation avec tous les acteurs concernés par l'actualisation des services de justice, tant au sein du Ministère que dans les différents milieux, misant sur la synergie résultant de l'action collective.

Objectif	Indicateur	Cible
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

### Axe d'intervention 2.3 L'amélioration de la performance du fonctionnement du système

Un autre élément du problème de l'accessibilité à la justice a trait au manque de données pertinentes pour mesurer en continu la performance du système judiciaire. Dès la première année de son plan stratégique, le Ministère s'attaquera à cette lacune, en établissant des indicateurs clés mesurant la performance du fonctionnement du système de justice. À l'instar d'autres pays et provinces, les délais judiciaires en matières civile, pénale et criminelle figureront parmi les indicateurs qui seront suivis de façon continue. Ces données contribueront notamment à poser un diagnostic précis et à opter, au besoin, pour des correctifs en vue de remédier aux délais judiciaires jugés souvent trop longs. Enfin, le suivi des indicateurs clés permettra de vérifier si les mesures prévues au plan stratégique ont l'effet escompté sur l'amélioration de la performance du système judiciaire.

Objectif	Indicateur	Cible
Accroître la performance du système judiciaire	Élaboration et mesure d'indicateurs clés de performance du fonctionnement du système de justice, notamment sur les délais en matières civile, pénale et criminelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>/ Premier trimestre 2016-2017 : Établissement des indicateurs clés</li> <li>/ Dernier trimestre 2016-2017 : Première mesure pour déterminer des cibles</li> <li>/ D'ici le 31 mars 2020 : Mesure annuelle de l'atteinte des cibles fixées</li> </ul>

# UNE SOCIÉTÉ JUSTE ET ÉGALITAIRE POUR TOUTES ET TOUS

Au fil des ans, les gouvernements qui se sont succédé ont multiplié les interventions législatives et instauré nombre de politiques publiques et de programmes pour faire du Québec une société juste et égalitaire, sans égard à l'orientation sexuelle ou à l'identité de genre, en réponse aux aspirations de la population. Des avancées remarquables ont été enregistrées, mais il reste du chemin à parcourir pour que l'égalité de droit acquise par les minorités sexuelles s'accompagne d'une complète égalité de fait.

Encore aujourd'hui, les pratiques et les schèmes culturels demeurent empreints de préjugés qui entretiennent des inégalités à l'égard des personnes lesbiennes, gaies, bissexuelles, transgenres et transsexuelles (LGBT). Aussi, pour contribuer à y remédier, le Ministère entend-il poursuivre ses actions pour soutenir la ministre dans cette responsabilité gouvernementale qui lui est confiée, en sensibilisant la population et en favorisant l'action interministérielle et pour mobiliser ses nombreux partenaires. Il souhaite ainsi traduire en actions concrètes les droits reconnus par les chartes québécoise et canadienne, les lois en matière d'égalité et les engagements internationaux.

## ORIENTATION 3

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

Parvenir à une société plus juste et plus égalitaire est un défi de taille. Pour faire évoluer les mentalités, il faut lutter contre les préjugés à la source des comportements homophobes et transphobes. Il est également essentiel de miser sur les acquis tout en explorant de nouvelles avenues menant vers l'atteinte d'une réelle égalité des responsabilités et des possibilités.

## Axe d'intervention 3.1

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

Les actions gouvernementales en matière de lutte contre l'homophobie et la transphobie seront renouvelées au cours des prochaines années, notamment en s'appuyant sur le bilan du plan d'action mis en œuvre au cours des dernières années. La ministre de la Justice, responsable de la lutte contre l'homophobie, assurera la coordination interministérielle de ces exercices de renouvellement et le suivi des actions mises en œuvre. Cette démarche se fera également en concertation avec les nombreux partenaires interpellés, tant nationaux et régionaux que locaux, en vue de bâtir une société plus juste et plus égalitaire dans laquelle toutes et tous pourront s'épanouir et développer leur plein potentiel. À cette fin, des consultations permettront d'établir les priorités des prochaines années et de déterminer les actions structurantes pour y parvenir.

Objectif	Indicateur	Cible
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
	Progression des perceptions et des attitudes de la population québécoise à l'égard des réalités lesbiennes, gais, bisexuelles, transsexuelles et transgenres	/ Au cours de la première année du plan : Première mesure et détermination des cibles / D'ici le 31 mars 2020 : Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles

## UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET COLLABORATRICE FAVORISANT L'INNOVATION

L'enjeu 3 vient en appui aux orientations stratégiques du plan. En effet, l'accroissement de la performance organisationnelle, l'innovation et la coopération entre les équipes constituent des atouts essentiels pour réaliser nos objectifs de rendre la justice plus accessible et la société québécoise plus juste et plus égalitaire.

C'est pourquoi le Ministère souhaite favoriser l'émergence d'une nouvelle culture organisationnelle qui favorise l'innovation, la mobilisation du personnel et l'application des principes de l'intelligence collective basée essentiellement sur la collaboration et sur la communication.

### 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 terme les mesures prévues au plan stratégique, les équipes du Ministère doivent se réinventer, améliorer leurs façons de faire et créer de la valeur ajoutée par leurs actions. Elles doivent aussi tendre à une plus grande complémentarité et à une meilleure synergie ainsi qu'à davantage de convergence dans les actions entreprises pour l'atteinte des objectifs collectifs. Pour y parvenir, elles doivent s'engager résolument dans une démarche de changement de culture organisationnelle. Afin de favoriser ce virage, le Ministère entend :

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

Par ailleurs, le Ministère modernisera l'administration des activités juridiques et légistiques afin de recentrer l'offre de services dans ce secteur et mieux servir les ministères clients. En effet, ce secteur d'activité du Ministère constitue un acteur de premier plan dans les divers moyens de rendre la justice plus accessible et la revue de leurs façons de faire leur permettra de concentrer davantage d'efforts sur les enjeux du Ministère.

#### **Axe d'intervention 4.1 Une gouvernance créatrice de valeurs**

Malgré les accomplissements réalisés au cours des dernières années au chapitre de la gouvernance, que ce soit en matière de contrôle de l'utilisation des ressources ou d'éthique et de déontologie, des efforts supplémentaires doivent être accomplis. En effet, différentes pratiques de gouvernance existent au Ministère, mais elles ne sont pas systématisées ou encore, elles sont appliquées à partir de méthodes différentes. Aussi, le Ministère doit-il notamment accroître sa maîtrise de l'approche de gestion par projets et acquérir une réelle culture de la gestion efficace et efficiente des risques. La systématisation du suivi de l'exécution et de la mesure rigoureuse des résultats est également à parfaire à l'échelle de l'organisation, afin de mieux soutenir la prise de décision de ses dirigeants et d'améliorer sa reddition de comptes.

De plus, le Ministère doit améliorer le suivi de ses interventions et leur évaluation, afin notamment d'appuyer les décisions relatives à leur ajustement ainsi qu'à leur renouvellement ou non. Il entend aussi revoir les rôles et les responsabilités des différents comités internes, dont ceux appuyant la gestion de la haute direction et ceux touchant la conformité aux orientations gouvernementales, pour prévenir les doublons et pour favoriser une structure de gouvernance misant davantage sur une approche stratégique que sur la conformité aux normes.

Le Ministère doit se doter d'un cadre de gouvernance harmonisé avec ses priorités stratégiques et son mandat. Ce cadre intégrera les meilleures pratiques dans le domaine pour favoriser l'instauration d'un meilleur pilotage stratégique. En vue d'en favoriser une implantation fructueuse, l'organisation optera donc pour une approche pragmatique et un suivi régulier de ses retombées afin de le bonifier au besoin.

Objectif	Indicateur	Cible
Favoriser la mise en place d'une gouvernance de niveau stratégique	Adoption d'un cadre de gouvernance ministériel	31 mars 2016

#### Axe d'intervention 4.2 Les personnes au cœur de la performance organisationnelle

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

- / maintenir et renforcer l'acquisition des connaissances et le développement des compétences du personnel en fonction des besoins évolutifs du Ministère, l'adéquation des ressources humaines étant un facteur déterminant pour le succès des mesures prévues au plan stratégique;
- / faire en sorte que la nouvelle culture organisationnelle s'intègre dans la gestion courante et qu'elle contribue à préparer le personnel aux défis découlant du plan stratégique;
- / offrir un environnement de travail mobilisateur et stimulant qui favorise l'innovation, la collaboration et le partage des connaissances.

Par ailleurs, le bien-être et la satisfaction au travail constituent des éléments essentiels pour favoriser la motivation et l'engagement du personnel; la qualité du climat de travail est d'ailleurs au cœur des préoccupations du Ministère. À cette fin, l'organisation entend sonder ses employés en vue de déployer des actions propices au maintien et au développement d'un milieu de travail favorable à la santé et à la mobilisation.

Objectif	Indicateur	Cible
Favoriser la performance ministérielle, la mobilisation 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
	Réalisation de deux sondages sur le climat de travail	/ 2016-2017 : Premier sondage et détermination des cibles / 2019-2020 : Deuxième sondage et vérification de l'atteinte des cibles

### Axe d'intervention 4.3

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

Le Ministère fournit à tous les ministères des conseils juridiques, il rédige des projets de règlements et de lois et il les représente devant les tribunaux. De plus, il fait appliquer les règlements et les lois en poursuivant les contrevenants.

Le Ministère souhaite répondre de façon efficace et efficiente aux besoins des services juridiques du gouvernement. Toutefois, il fait face à une augmentation croissante de la demande de services, une dimension sur laquelle il a généralement peu de contrôle. Dans les quelques situations où le Ministère peut agir sur la demande, il souhaite instaurer des mécanismes pour mieux la gérer.

Le contrôle et la gestion des demandes de services juridiques sont une responsabilité partagée entre le ministère de la Justice du Québec, dont relèvent les juristes affectés dans les directions des affaires juridiques (DAJ) des ministères, et les ministères clients. Or, les arrangements actuels avec les ministères clients manquent d'uniformité et ils sont difficiles à administrer. Le Ministère souhaite donc revoir cette offre de service afin de gérer les demandes de services juridiques avec plus d'efficacité et d'efficience.

Par ailleurs, le Ministère compte aussi mettre en place des mesures pour accroître l'efficacité et l'efficience des activités légistiques. De concert avec les ministères clients, il veut instaurer des mécanismes pour planifier plus efficacement les demandes en services législatifs. Il se dotera également d'un outil d'aide à la rédaction législative, notamment pour uniformiser plusieurs pratiques rédactionnelles des juristes lors de l'élaboration des lois et des règlements.

Objectif	Indicateur	Cible
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 / Déploiement d'une offre de services avec tous les ministères clients d'ici décembre 2017
	Niveau de respect de l'offre de services	Décembre 2019 : Évaluation auprès des directeurs des DAJ du respect de l'offre de services et des retombées sur l'efficacité et l'efficience
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 / Deux mesures évaluées d'ici le 31 mars 2020

# PLAN STRATÉGIQUE 2015/2020

du ministère de la  
Justice du Québec

Tableau synoptique



RESPECT | INTÉGRITÉ | ÉQUITÉ | ENGAGEMENT

## Sa mission

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

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

## Sa vision

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

## Ses valeurs

Le respect, l'intégrité, l'équité et l'engagement.

# TABLEAU SYNOPTIQUE

# PLAN STRATÉGIQUE 2015/2020

du ministère de la Justice du Québec

Enjeu	Orientation	Axe	Objectif	Indicateur	Cible		
1. Un meilleur accès à la justice et au droit pour le citoyen	1. Promouvoir et favoriser l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen	1.1 Les nouvelles formes de justice	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	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		
				Taux d'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends avant d'avoir recours aux tribunaux	/ 2015-2017 : Première mesure pour déterminer la cible au 31 mars 2020 / À partir de 2018-2020 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible		
				Pourcentage de règlement des médiations civiles et commerciales réalisées par des médiateurs accrédités	/ 2015-2017 : Détermination d'une méthodologie de mesure / 2017-2018 : Première mesure et détermination de la cible au 31 mars 2020 / 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 / Bilan réalisé trois ans après l'adoption de la politique		
				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		
		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	Évaluation des retombées des initiatives réalisées	/ Au moins une initiative réalisée pour chacun des groupes cibles déterminés d'ici le 31 mars 2020 / Évaluation d'au moins une initiative réalisée d'ici le 31 mars 2020			
		1.2 L'adaptation du droit aux nouvelles réalités sociétales	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		
				1.3 Une communication ciblée vers les citoyens	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
						Proportion des régions administratives bénéficiant des services d'un centre de justice de proximité (CJP)	6 autres régions administratives bénéficiant des services d'un CJP d'ici le 31 mars 2020
		1.4 La mesure de la confiance à l'égard du système de justice et de l'accès à la justice	1.4.1 Accroître la confiance des Québécois à l'égard du système de justice	Taux de satisfaction des usagers des centres de justice de proximité	/ 2016-2017 : Première mesure et détermination des cibles / 2019-2020 : Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles		
				Élaboration et mesure d'indicateurs sur l'utilisation des outils disponibles destinés aux personnes qui désirent se représenter seules en cour	/ Détermination de la cible au 31 mars 2020 d'ici le 31 mars 2017 / À partir de 2017-2018 : Mesure annuelle de la progression vers la cible fixée		
				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		
				Niveau de confiance des Québécois envers le système de justice	/ 2015-2016 : Première mesure et détermination des cibles / 2019-2020 : Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles		
		2. Améliorer le fonctionnement du système judiciaire	2.1 La simplification de la procédure civile	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	
					Nombre de nouvelles dispositions mises en application dont les retombées sont évaluées	2015-2020 : Au moins trois dispositions	
2.2 La modernisation des services de justice	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		
				2.3 L'amélioration de la performance du fonctionnement du système	2.3.1 Accroître la performance relative du système judiciaire	Élaboration et mesure d'indicateurs clés de performance du fonctionnement du système de justice, notamment sur les délais en matières civile, pénale et criminelle	/ Premier trimestre 2016-2017 : Établissement des indicateurs clés / Dernier trimestre 2016-2017 : Première mesure pour déterminer des cibles / D'ici le 31 mars 2020 : Mesure annuelle de l'atteinte des cibles fixées
2. Une société juste et égalitaire pour toutes et tous	3. Promouvoir une société juste pour toutes et tous, quelles que soient l'orientation sexuelle ou l'identité de genre	3.1 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	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		
				Progression des perceptions et des attitudes de la population québécoise à l'égard des réalités lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles et transgenres	/ Au cours de la première année du plan : Première mesure et détermination des cibles / D'ici le 31 mars 2020 : Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles		
3. Une organisation performante et collaboratrice favorisant l'innovation	4. Faire émerger une nouvelle culture organisationnelle qui favorise l'innovation, la mobilisation du personnel et l'application des principes de l'intelligence collective	4.1 Une gouvernance créatrice de valeurs	4.1.1 Favoriser la mise en place d'une gouvernance de niveau stratégique	Adoption d'un cadre de gouvernance ministériel	31 mars 2016		
				4.2 Les personnes au cœur de la performance organisationnelle	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
		Réalisation de deux sondages sur le climat de travail	/ 2016-2017 : Premier sondage et détermination des cibles / 2019-2020 : Deuxième sondage et vérification de l'atteinte des cibles				
		4.3 La modernisation de l'administration des services juridiques et légistiques	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 / Déploiement d'une offre de services avec tous les ministères clients d'ici décembre 2017		
				Niveau de respect de l'offre de services	Décembre 2019 : Évaluation, auprès des directeurs des DAJ, du respect de l'offre de services et des retombées sur l'efficacité et l'efficience		
		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 / Deux mesures évaluées d'ici le 31 mars 2020			



