



**PLAN
STRATÉGIQUE
2019-2023**

DIRECTEUR

DES POURSUITES

CRIMINELLES ET PÉNALES



*Directeur
des poursuites
criminelles et pénales*

Québec 

PLAN
STRATÉGIQUE
2019-2023

DIRECTEUR

DES POURSUITES

CRIMINELLES ET PÉNALES

Cette publication a été produite par
le Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Un certain nombre d'exemplaires de cette publication
a été imprimé par le Centre de services partagés.

Une version électronique est disponible
à l'adresse suivante : <http://www.dpcp.gouv.qc.ca>.

Ce document peut être fourni, sur demande,
dans un format adapté aux besoins des personnes handicapées.
Pour en savoir plus : 418 643-4085 ou info@dpcp.gouv.qc.ca.

Photographie de la ministre de la Justice :
Émilie Nadeau, photographe

Photographie de la directrice des poursuites criminelles et pénales :
Jonathan Robert, photographe

Dépôt légal – 2020
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN Version imprimée : 978-2-550-86315-1
ISBN Version PDF : 978-2-550-86314-4

© Gouvernement du Québec – 2020

Tous droits réservés pour tous les pays.
La reproduction et la traduction, même partielles,
sont interdites sans l'autorisation des Publications du Québec.

MESSAGE DE LA MINISTRE

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Plan stratégique 2019-2023* du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP). Ce plan présente la mission, la vision, les valeurs, les orientations, les objectifs ainsi que les cibles de l'organisation pour les quatre prochaines années. Ce document répond aux objectifs de saine gestion axée sur les résultats, et ce, dans le respect des exigences prévues à la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chapitre A-6.01).

Les orientations priorisées par le DPCP dans ce plan permettront, j'en suis convaincue, de soutenir pleinement la réalisation de sa mission et de répondre aux enjeux observés de communication avec les citoyens et auprès des victimes. Elles permettront également de moderniser ses pratiques afin d'assurer une performance organisationnelle optimale.

Je profite de l'occasion pour souligner tout le travail accompli par le DPCP. Son souci continu d'offrir un service de poursuites criminelles et pénales indépendant et de qualité contribue à maintenir la confiance du public dans notre système judiciaire, tout en assurant la protection des victimes et des témoins.

La ministre de la Justice et procureure générale,

ORIGINAL SIGNÉ

Sonia LeBel





MESSAGE DE LA DIRECTRICE



Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Plan stratégique 2019-2023* (Plan) du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP). Je suis fière du chemin parcouru depuis les cinq dernières années qui ont été, sans contredit, marquées par la capacité organisationnelle à faire face à de nombreux défis de taille.

Le Plan élaboré présente les priorités de l'institution à l'égard des citoyens pour les années 2019 à 2023. Il expose les grandes orientations et les objectifs stratégiques qui guideront nos actions et nos efforts pour les prochaines années afin de mieux répondre aux attentes des citoyens, et ce, tout en assurant une concordance avec les orientations gouvernementales en regard du système judiciaire.

L'élaboration du nouveau Plan a également été l'occasion de procéder à une réflexion au niveau de nos valeurs organisationnelles. Celles-ci ont donc été revues afin de représenter davantage les principes qui sont appliqués avec les citoyens, nos partenaires et la société dans son ensemble puisqu'elles sont les piliers de l'institution et façonnent nos activités au quotidien.

Le Plan s'articule autour de trois enjeux : la confiance du public, la modernisation du système de justice et la performance organisationnelle. En ce sens, le DPCP poursuivra ses efforts afin de faciliter le passage des victimes d'actes criminels dans le système de justice, de mieux informer le citoyen en regard de notre mission, de rendre le DPCP plus efficient et innovant dans ses pratiques, d'assurer un virage numérique des dossiers de poursuites et, enfin, d'optimiser sa capacité à offrir des services de poursuites de qualité. De plus, la gestion des risques, la performance et l'amélioration continue feront partie intégrante de nos pratiques de gestion afin d'assurer l'atteinte des résultats fixés, ainsi qu'une saine administration de nos actifs.

Je remercie enfin tous ceux et celles qui ont participé aux travaux entourant l'élaboration de ce Plan. Grâce à notre personnel, nous nous engageons à poursuivre des orientations novatrices, tournées vers l'avenir. Je suis convaincue que les efforts que nous déploierons ensemble dans les prochaines années pour mettre en œuvre le Plan contribueront à accroître la confiance du public envers notre institution et à réaliser efficacement notre mission de poursuivant public.

La directrice,

ORIGINAL SIGNÉ

Annick Murphy, Ad. E.

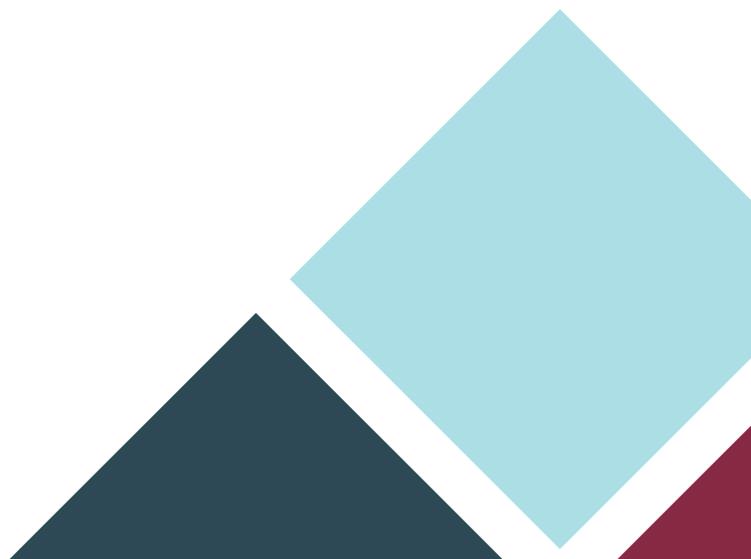


TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA MINISTRE	V
MESSAGE DE LA DIRECTRICE	VII
L'ORGANISATION EN BREF	1
Mission et principales responsabilités	1
Vision	2
Valeurs	2
Chiffres clés de 2018-2019	3
ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT	5
Contexte externe	5
Contexte interne	8
CHOIX STRATÉGIQUES	11
Enjeu stratégique 1 : Confiance du public	11
Orientation 1 : Faciliter le passage des victimes d'actes criminels dans le système de justice	11
Objectif 1.1	11
Objectif 1.2	12
Orientation 2 : Mieux informer le citoyen	13
Objectif 2.1	13
Objectif 2.2	14
Enjeu stratégique 2 : Modernisation du système de justice	14
Orientation 3 : Rendre le DPCP plus efficient et innovant dans ses pratiques	14
Objectif 3.1	14
Objectif 3.2	15
Enjeu stratégique 3 : Performance organisationnelle	16
Orientation 4 : Optimiser la capacité du DPCP à offrir des services de qualité	16
Objectif 4.1	16
Objectif 4.2	17
TABLEAU SYNOPTIQUE DU PLAN STRATÉGIQUE 2019-2023	18



L'ORGANISATION EN BREF

Mission et principales responsabilités

Le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) est un organisme public institué par la *Loi sur le Directeur des poursuites criminelles et pénales*¹ (la *Loi*), entrée en vigueur en 2007. L'objectif poursuivi par sa création est d'accroître les garanties d'indépendance constitutionnelle liées à la fonction de poursuivant public.

Le DPCP a pour mission d'assurer, au nom de l'État, la responsabilité des poursuites criminelles et pénales, et ce, dans la recherche de la justice ainsi que dans le respect de l'intérêt public et des règles de droit :

- de façon indépendante à l'égard de toute pression de nature politique, policière ou médiatique;
- de façon à assurer la protection de la société et l'intérêt légitime des victimes, de leurs proches et des témoins.

Pour réaliser sa mission, le DPCP comptait, au 1^{er} avril 2019, un total de 1 276 employés en poste, incluant les étudiants et les stagiaires.

Principales fonctions

La *Loi* confie au directeur le soin de diriger pour l'État, sous l'autorité générale du ministre de la Justice et procureur général, un service de poursuites criminelles et pénales indépendant, contribuant à assurer la protection de la société, dans le respect de l'intérêt public et des intérêts légitimes des victimes.

Pour l'essentiel, cette loi attribue au DPCP la fonction d'agir comme poursuivant dans les affaires découlant de l'application du *Code criminel*², de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*³ et de toute autre loi fédérale ou règle de droit pour laquelle le procureur général du Québec a l'autorité pour agir comme poursuivant. Elle confie, en outre, au DPCP la responsabilité d'agir comme poursuivant dans toutes affaires où le *Code de procédure pénale*⁴ trouve application pour les infractions aux lois provinciales.

Le directeur exerce également toutes les fonctions utiles à l'exécution de sa mission, y compris pour autoriser une poursuite, pour porter une affaire en appel ou pour intervenir dans une affaire à laquelle il n'est pas partie prenante lorsque, à son avis, l'intérêt de la justice l'exige. Il exerce aussi toute autre fonction qui lui est confiée par le procureur général ou le ministre de la Justice. Il doit, dans les poursuites criminelles et pénales, prendre les mesures nécessaires pour assurer la prise en compte des intérêts légitimes des victimes d'actes criminels ainsi que le respect et la protection des témoins. De plus, le directeur peut conseiller les agents de la paix et les personnes responsables de l'application des lois relativement à tous les aspects d'une enquête ou d'une poursuite en matière criminelle ou pénale.

Finalement, le DPCP exerce, pour le compte du procureur général, les responsabilités que la *Loi sur la confiscation, l'administration et l'affectation des produits et instruments d'activités illégales*⁵ lui confie. Le Service de la gestion des biens est l'entité du DPCP qui assume la gestion et la coordination découlant des obligations de cette loi et voit à l'application du décret de partage des produits de la criminalité⁶.

1. RLRQ, chapitre D-9.1.1.

2. L.R.C. (1985), chapitre C-46.

3. L.C. 2002, chapitre 1.

4. RLRQ, chapitre C-25.1.

5. RLRQ, chapitre C-52.2.

6. Décret 349-99.

Structure administrative

Le DPCP est un organisme administré par deux dirigeants, la directrice et le directeur adjoint.

Il est un réseau intégré de services composé du Bureau de la directrice, du Secrétariat général, du Bureau du service juridique et de la Direction générale de l'administration.

Ces services comprennent également quatre bureaux à vocation particulière⁷ et sept bureaux régionaux.

Le personnel du DPCP est réparti dans 48 points de service permanents qui couvrent l'ensemble du Québec. De plus, certains bureaux offrent les services de poursuites dans 41 autres localités, de façon itinérante, particulièrement dans les nombreuses communautés autochtones réparties sur tout le territoire.

Vision

Être une institution reconnue pour son souci des victimes et des témoins, s'adaptant aux nouvelles réalités et favorisant la confiance du public.

Valeurs

Dans l'accomplissement de sa vision, le DPCP mise sur les valeurs organisationnelles suivantes :

Compétence

Chaque membre du personnel s'acquitte de ses tâches avec jugement, professionnalisme, rigueur et efficacité. Il met à contribution ses connaissances, ses habiletés et son expérience dans l'exercice de ses fonctions. Il est responsable de ses décisions, de ses actes et les assume. Il veille à son développement professionnel et utilise les ressources technologiques et informationnelles mises à sa disposition pour les fins du travail.

Respect

Chaque membre du personnel manifeste de la considération et agit avec courtoisie, respect et discrétion avec toutes les personnes avec qui il interagit dans l'exercice de ses fonctions. En tout temps, il fait preuve de diligence et évite toute forme de discrimination.

Intégrité

Chaque membre du personnel agit avec honnêteté, impartialité et loyauté. Il est libre de toute influence et de tout intérêt qui pourraient entraver l'exercice de ses fonctions.

Engagement

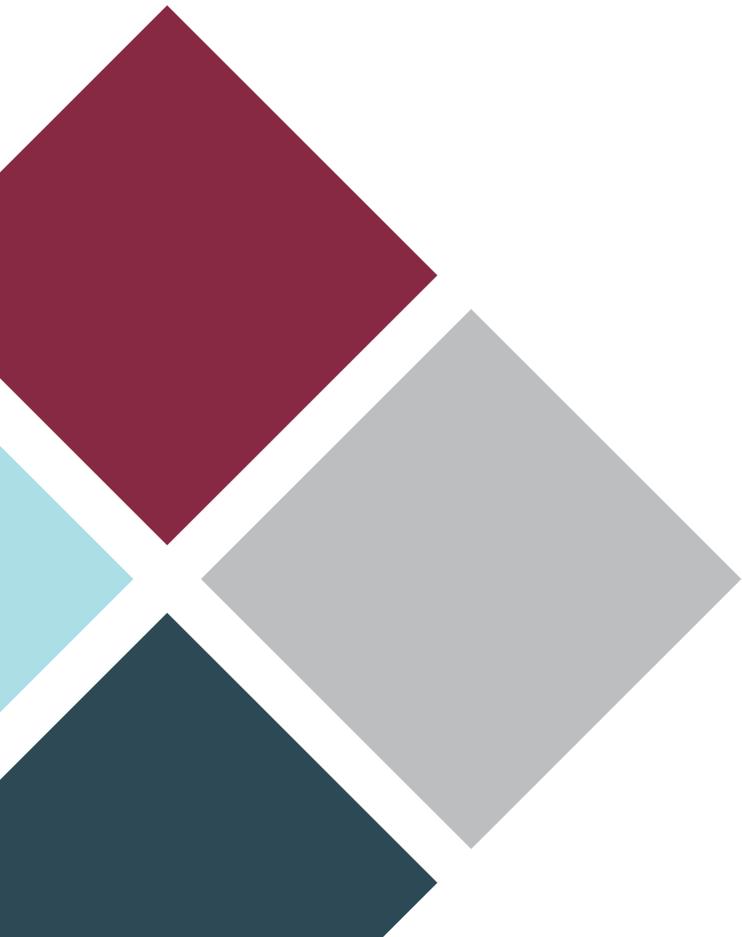
Chaque membre du personnel s'engage à participer à la réalisation de la mission de l'organisation dans le respect de ses responsabilités et en soutien au système de justice. Cet engagement s'exprime aussi dans la qualité des services rendus et des activités réalisées.

7. Les quatre bureaux à vocation particulière sont : le Bureau des affaires de la jeunesse, le Bureau des affaires pénales, le Bureau de service-conseil et le Bureau de la grande criminalité et des affaires spéciales.

Chiffres clés de 2018-2019

DESCRIPTION	CHIFFRES CLÉS
STRUCTURE ORGANISATIONNELLE ET RESSOURCES	
Structure organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Un siège social à Québec et 4 bureaux à vocation particulière • 48 points de service et 41 localités bénéficiant de services itinérants
Ressources	<ul style="list-style-type: none"> • 1 276 employés
DOSSIERS DE POURSUITES	
En matière criminelle	<ul style="list-style-type: none"> • 110 711 dossiers ouverts • 219 456 dossiers actifs
En non-judiciarisation	<ul style="list-style-type: none"> • 3 855 dossiers ouverts
En matière jeunesse	<ul style="list-style-type: none"> • 9 772 dossiers ouverts • 15 390 dossiers actifs
En matière pénale	<ul style="list-style-type: none"> • 468 916 dossiers ouverts • 460 150 poursuites intentées (en collaboration avec le Bureau des infractions et amendes du ministère de la Justice du Québec (MJQ))

Source : *Rapport annuel de gestion 2018-2019* du DPCP.



ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

Les dossiers de poursuites font l'objet d'une large couverture médiatique. L'avènement des médias sociaux, jumelé à la diffusion de l'information en continu, exercent une pression accrue sur l'ensemble des acteurs du système de justice et spécialement sur le DPCP. Le DPCP se trouve également au cœur de nouveaux phénomènes sociaux qui l'amènent à revoir ses façons de faire. De plus, la complexification des activités criminelles et le raffinement des enquêtes policières, ajoutés aux enjeux sociaux et technologiques d'une société en mouvement, l'obligent à moderniser ses pratiques pour mieux répondre aux attentes des citoyens à son égard et à l'égard du système de justice criminelle et pénale, et ainsi poursuivre efficacement sa mission de protection de la société.

Contexte externe

Dossiers de poursuites

Dossiers en matière criminelle

Le nombre de dossiers de poursuites traités par le DPCP, en matière criminelle, demeure constant.

Nombre de dossiers en matière criminelle				
ÉTAT DU DOSSIER	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
DOSSIERS OUVERTS ¹	110 711	111 148	111 071	114 487
DOSSIERS ACTIFS ²	219 456	218 722	222 415	219 137

Note 1 : Il s'agit du nombre de dossiers judiciaires ouverts, lesquels peuvent comporter plus d'un accusé.

Note 2 : Depuis 2018-2019, des changements ont été apportés à la méthodologie utilisée pour procéder au dénombrement des dossiers actifs en matière criminelle. Le dénombrement est désormais effectué en fonction du nombre d'accusés et non pas en fonction du nombre de dossiers ouverts auprès des services judiciaires. Comme un dossier judiciaire peut comporter plus d'un accusé, le nombre de dossiers est en hausse comparativement aux années précédentes.

Source : *Rapport annuel de gestion 2018-2019* du DPCP.

Dossiers en matière pénale

En matière pénale, malgré une baisse circonstancielle en 2017-2018 due à une contestation massive en matière de cinémomètres⁸ qui a eu pour effet de bloquer l'avancement des dossiers, on constate que pour les années 2016-2017 et 2018-2019, en moyenne 506 555 poursuites ont été intentées au nom du DPCP.

Nombre de poursuites en matière pénale			
TYPE DE DOSSIERS	2018-2019	2017-2018	2016-2017
POURSUITES INTENTÉES AU NOM DU DPCP	460 150	282 647	552 959

Source : *Rapport annuel de gestion 2018-2019* du DPCP.

8. *DPCP c. Bove*, 2016 QCCQ 13829. Ce jugement a eu comme conséquences d'amener des modifications au *Code de la sécurité routière* et depuis la situation s'est résorbée.

Complexification des activités criminelles et des enquêtes policières

Ce sont les différents corps policiers et les organismes d'enquête qui décident des priorités d'enquêtes, de l'allocation des ressources investies pour effectuer lesdites enquêtes, de requérir conseil et assistance de la part du DPCP et de déposer ou non une demande d'intenter des procédures auprès de celui-ci. Le volume de dossiers traités par le DPCP est donc principalement tributaire de l'activité des policiers et des dossiers d'enquêtes qui lui sont soumis.

On constate depuis quelques années que les méthodes d'enquêtes policières se raffinent. On observe aussi que les enquêtes d'envergure s'échelonnent sur de plus longues périodes et que le volume de la preuve transmise au DPCP est en augmentation constante. Finalement, apparaissent de nouveaux phénomènes de criminalité qui ont des impacts sérieux et directs sur les efforts que doivent investir les procureurs dans le traitement de ces affaires. Cette situation conduit le DPCP à adapter et à perfectionner le développement de l'expertise au sein de l'organisation.

Les délais en matières criminelle et pénale

La Cour suprême du Canada, en juillet 2016, a déterminé le délai maximal permis entre le dépôt d'une accusation et la conclusion réelle ou anticipée d'un procès (*arrêt Jordan*)⁹. Cette décision réaffirme l'importance de rendre la justice en temps utile en appelant à la collaboration de tous les partenaires du système de justice afin d'améliorer l'efficacité des processus judiciaires.

Le DPCP contribue à la *Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale* du gouvernement du Québec en ajustant ses pratiques de poursuites et en adoptant plusieurs mesures qui favorisent le traitement diligent des dossiers de poursuites dans les délais impartis par la Cour suprême.

Modernisation du système judiciaire

Le gouvernement du Québec a annoncé le 24 avril 2018 un Plan de modernisation du système de justice (ci-après « Plan de modernisation »). Celui-ci s'articule autour de trois axes : instaurer des pratiques innovantes, communiquer efficacement l'information entre les principaux intervenants et mettre la justice à l'heure des nouvelles technologies. Le DPCP participe activement avec ses partenaires à sa réalisation.

Ainsi, le DPCP est porteur d'un important programme de transformation numérique de l'ensemble de ses opérations. Ce programme s'inscrit dans le Plan de modernisation. Une efficacité accrue dans la réception des dossiers policiers et de leur traitement par l'ensemble du personnel du DPCP, l'accessibilité de l'information en temps réel et une amélioration des communications avec les victimes et les témoins ne sont que quelques-uns des bénéfices attendus de cette nouvelle façon de gérer l'information.

9. L'arrêt établit que, à moins de circonstances exceptionnelles, pour les causes criminelles instruites devant la Cour du Québec, le plafond maximal est de 18 mois. En ce qui concerne les causes instruites devant une cour supérieure ou celles instruites devant une cour provinciale à l'issue d'une demande d'enquête préliminaire ou d'une renonciation de celle-ci, le délai maximal est de 30 mois. En matière pénale, ce délai maximal est fixé à 18 mois.

L'engagement auprès des victimes et des témoins

La participation des victimes d'actes criminels au processus judiciaire peut être difficile, particulièrement dans les situations de crimes contre la personne ou lorsque la victime est en situation de vulnérabilité¹⁰. Les [Orientations et mesures du ministre de la Justice en matière d'affaires criminelles et pénales](#) invitent le poursuivant à favoriser cette participation des victimes à toutes les étapes de ce processus. La directive [VIC-1](#) vise à favoriser la dénonciation des infractions, à encourager la participation des victimes et des témoins au processus judiciaire, à faciliter leur passage au sein du système de justice criminelle et pénale, à assurer la prise en compte de leurs intérêts légitimes et à accroître la confiance du public envers l'administration de la justice et de l'institution du DPCP.

D'autre part, le DPCP participe à plusieurs stratégies, initiatives ou plans d'action gouvernementaux qui ont placé les victimes d'actes criminels au centre de leurs préoccupations, comme le [Plan d'action gouvernemental en matière de violence conjugale 2018-2023](#), la [Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles 2016-2021](#) et le [Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022](#).

Dans la foulée du phénomène *#moiaussi*, les dénonciations publiques concernant les violences sexuelles et leur traitement judiciaire ont interpellé le DPCP.

La prise en compte des réalités autochtones

Les directives du DPCP visent notamment la prise en compte des réalités autochtones, dans les différentes étapes du processus judiciaire afin de bien structurer les actions des procureurs tout en les adaptant aux réalités locales et géographiques.

L'effervescence médiatique

La communication avec le public est une fonction stratégique essentielle et permanente au sein de l'institution. Le DPCP veut ainsi augmenter la confiance des citoyens à l'égard de la qualité de ses interventions et de la compétence de son personnel.

Rareté de la main-d'œuvre disponible

Le DPCP, à l'instar de plusieurs autres ministères et organismes, fait face à une rareté de la main-d'œuvre disponible et subit les effets négatifs de cette réalité en matière d'attraction et de rétention de son personnel.

10. On entend par situation de vulnérabilité, une infraction commise dans un contexte de violence conjugale ou de violence sexuelle, de maltraitance envers des personnes âgées et des enfants qui sont victimes d'abus physique et d'exploitation sexuelle ou toutes autres situations particulières.

Contexte interne

Refonte des directives et ajout d'un préambule

En tant que poursuivant public, la directrice et les procureurs agissant sous son autorité assument de lourdes responsabilités puisque leurs actes et décisions ont un impact significatif sur la sécurité publique, sur le fonctionnement et la crédibilité du système de justice criminelle et pénale et sur la confiance de la population envers celui-ci. Leurs décisions ont des répercussions profondes sur les droits et libertés des citoyens et les attentes des tribunaux à l'égard de leur conduite sont élevées. Les grands principes qui sous-tendent les rôles et fonctions du poursuivant public et qui gouvernent le fonctionnement de l'institution sont l'indépendance, l'imputabilité, l'exercice du pouvoir discrétionnaire et l'autonomie professionnelle.

Pour assurer qu'ils soient interprétés et appliqués dans la recherche d'un juste équilibre entre ces principes cardinaux, les directives et le préambule contiennent des lignes directrices que tous les procureurs doivent respecter dans l'exercice de leur pouvoir discrétionnaire. Ils assurent la cohérence des décisions prises par l'ensemble des procureurs dans l'analyse des dossiers de poursuites afin d'assurer un traitement uniforme et efficient, tout en consolidant la pérennité du savoir et de l'expertise.

Création de communautés de savoir au sein du DPCP

La directrice a tenu des entretiens avec les procureurs affectés au traitement des dossiers de violence conjugale, d'agressions sexuelles et d'exploitation sexuelle des enfants sur Internet. Ces entretiens ont mené à la création de trois communautés de savoir sur ces sujets regroupant des procureurs expérimentés issus de toutes les régions, dans l'objectif d'assurer la mise en commun rapide et concrète de l'expertise, en plus d'offrir un lieu d'échanges sur les meilleures pratiques.

Depuis, quatre nouvelles communautés de savoir se sont ajoutées à celles déjà existantes, soit celles sur la fraude, sur les dossiers d'assises, sur les autochtones et sur les appels. En plus d'améliorer le partage des meilleures pratiques et de favoriser leur uniformisation dans le respect des réalités régionales, ces regroupements constituent un lieu de discussions et d'échanges. Ils renforcent, valorisent et stimulent la collaboration entre les procureurs des différentes régions favorisant ainsi le décloisonnement des frontières régionales au profit d'une mise en commun du bagage de savoir du DPCP.

Mesures alternatives

Les mesures de justice alternatives telles que le [programme de traitement non-judiciaire de certaines infractions commises par des adultes](#) (nommé ci-après « Programme de non-judiciarisation »)¹¹, le [Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec](#) (nommé ci-après « PTTCQ »)¹², le [Programme de mesures de rechange général pour adultes](#) (nommé ci-après « PMRG »)¹³ et le [Programme d'accompagnement justice et santé mentale](#) (nommé ci-après « PAJ-SM »)¹⁴ doivent être pleinement déployés et pleinement intégrés dans le processus décisionnel des procureurs.

Transformation et modernisation de la justice et ses impacts au sein du DPCP

On constate que les efforts concertés des acteurs du système de justice en vue de réduire les délais de traitement des dossiers, dans le contexte de l'arrêt *Jordan*, portent fruit. Le DPCP a atteint ses objectifs, et ce, malgré la complexité du travail à accomplir et l'augmentation des efforts demandés, il a développé plusieurs pratiques innovantes et il en assure le suivi en amélioration continue tout en collaborant avec ses partenaires.

Le PMRG s'inspire des principes de justice réparatrice et prévoit, pour les adultes accusés de certaines infractions criminelles, la possibilité de reconnaître la responsabilité de leurs actes et de régler le conflit qui les oppose à la justice par des mesures de réparation à la victime ou à la communauté, autrement qu'en étant assujettis aux procédures judiciaires usuelles prévues. Différentes mesures de rechange peuvent être proposées pour aider le contrevenant à prendre conscience des conséquences de ses gestes, à régler la problématique initiale et à diminuer le risque qu'il ait à nouveau des démêlés avec la justice. Le contrevenant participe activement à la réparation des torts qu'il a causés. Le PMRG requiert la collaboration de plusieurs partenaires et le MJQ est responsable du déploiement de ce programme, qui est proposé en complémentarité des autres mesures alternatives disponibles, soit le [Programme de mesures de rechange pour adultes en milieu autochtone](#) (nommé ci-après « PMRA »)¹⁵, le PAJ-SM et le PTTCQ. Afin que les mesures alternatives à la poursuite soient accessibles à tous les citoyens du Québec, et ce, pour chacune des quatre prochaines années, le DPCP s'engage à assurer et à faciliter le déploiement du PMRG afin que celui-ci soit offert dans tous les points de service du DPCP desservant les 17 régions administratives du Québec.

En plus d'appliquer le PMRG et le PMRA, le DPCP favorise la négociation entre les parties avant l'audience en matière pénale et présente l'offre de règlement rapide en matière criminelle.

11. Le Programme de non-judiciarisation permet au contrevenant de recevoir une lettre d'avertissement au lieu que des accusations soient portées contre lui.

12. Le PTTCQ permet au système de justice de prévenir la criminalité associée à la toxicomanie grâce à des mesures pénales favorisant le traitement des contrevenants toxicomanes tout en protégeant la société.

13. Le *Code criminel* prévoit la possibilité de recourir à des mesures de rechange plutôt qu'aux procédures judiciaires traditionnelles. Ce programme donne aux adultes accusés de certaines infractions criminelles la possibilité d'assumer la responsabilité de leurs actes et de régler le conflit qui les oppose à la justice autrement qu'en étant assujettis aux procédures judiciaires usuelles prévues par le *Code criminel*.

14. Le PAJ-SM s'adresse aux adultes qui présentent des indicateurs d'une problématique de santé mentale, diagnostiquée ou non.

15. Le PMRA vise à favoriser une plus grande participation des communautés autochtones dans l'administration de la justice au sein de leur milieu. Ce programme requiert aussi la collaboration de plusieurs partenaires et le MJQ est responsable du déploiement de ce programme suivant la volonté des communautés autochtones.



CHOIX STRATÉGIQUES

L'analyse de l'environnement externe et interne dans lequel évolue le DPCP a permis de faire des choix stratégiques liés aux enjeux auxquels l'institution sera confrontée au cours des prochaines années. Les orientations et les objectifs identifiés placent le citoyen au cœur de ses préoccupations, qu'il soit victime, témoin ou simple observateur de l'actualité judiciaire. Ces choix s'inscrivent dans le Plan de modernisation tant sur le plan de ses orientations que des effets escomptés.

Enjeu stratégique 1 : Confiance du public

Les victimes d'actes criminels doivent avoir confiance au système de justice criminelle et pénale pour y faire appel et cette condition est tributaire de la qualité de l'accompagnement mis en place pour répondre à leurs besoins et faciliter leur passage dans le système de justice.

La confiance du public envers le DPCP sera également assurée par la compréhension qu'a le public de ses rôles et de ses fonctions ainsi que par la qualité des services qu'il rend dans l'exercice de ses fonctions.

Orientation 1 : Faciliter le passage des victimes d'actes criminels dans le système de justice

Le DPCP place la victime au cœur de ses préoccupations parce qu'avant toute autre, c'est elle qui subit les conséquences du crime et qu'à ce titre, elle peut s'attendre à ce que le procureur soit à l'écoute de ses besoins.

Sa participation dans le processus judiciaire peut être une expérience difficile et tout doit être mis en œuvre pour la faciliter. À cet égard, le DPCP s'est donné deux objectifs à atteindre :

- 1.1. Assurer la tenue d'une rencontre entre la victime en situation de vulnérabilité et le procureur dans le cadre des procédures judiciaires.
- 1.2. Favoriser le traitement prioritaire des dossiers impliquant des victimes en situation de vulnérabilité.

Objectif 1.1

Assurer la tenue d'une rencontre entre la victime en situation de vulnérabilité et le procureur dans le cadre des procédures judiciaires

La commission d'un acte criminel peut avoir de nombreuses conséquences chez les victimes, les témoins d'un crime et leurs proches. Elles peuvent être d'ordre physique, psychologique, matériel ou social, mais dans tous les cas, l'infraction commise porte atteinte à l'intégrité de la personne et crée un grand sentiment d'insécurité. Pour parvenir à faire face aux répercussions, les victimes ont besoin d'être informées et soutenues, et ce, quelle que soit la nature du crime qu'elles ont subi.

La directive [VIC-1](#) est entièrement consacrée au traitement à accorder aux victimes et aux témoins. En plus d'énoncer les principes directeurs qui doivent guider le procureur dans ses rapports avec ces personnes, elle prévoit que dès l'analyse du dossier visant à déterminer s'il y a lieu d'intenter une poursuite, et à toute étape du processus judiciaire, le procureur doit être attentif à l'état de vulnérabilité dans lequel peuvent se trouver certaines victimes ou certains témoins, notamment lorsqu'il s'agit :

- d'une infraction commise dans un contexte de violence conjugale;
- d'une infraction à caractère sexuel;
- d'une infraction commise à l'endroit d'un enfant;
- d'une infraction commise dans un contexte de maltraitance envers une personne aînée;
- d'un cas où la nature ou les circonstances particulières de l'infraction, les caractéristiques personnelles de la victime ou du témoin ou la nature de la relation avec le contrevenant permettent de croire que cette personne se trouve dans une situation de vulnérabilité, craint pour sa sécurité ou ne peut agir librement.

Lorsqu'une infraction est commise à l'encontre d'une personne qui se trouve en situation de vulnérabilité, le procureur la rencontre avant d'autoriser une poursuite si les circonstances le justifient. Aussi, dès que possible après le dépôt des accusations et avant le jour du témoignage de la victime, le cas échéant, le procureur la rencontre pour notamment :

- l'informer du déroulement du processus judiciaire, de sa participation, de ses droits ainsi que des mesures facilitant le témoignage;
- répondre à ses questions et à ses préoccupations;
- identifier ses besoins en lien avec sa préparation pour rendre témoignage devant le tribunal.

Cette rencontre permet de créer un lien de confiance entre le procureur et la victime, de favoriser sa participation au processus judiciaire, d'atténuer ses craintes et d'accroître sa confiance dans l'administration de la justice. Tout au long du processus judiciaire, la victime a la possibilité d'obtenir des réponses relativement à ses questionnements en lien avec sa sécurité et sa participation à la procédure judiciaire.

Pour les quatre prochaines années, le DPCP s'engage à ce que le procureur et la victime en situation de vulnérabilité se rencontrent dans le cadre du processus judiciaire. Même si l'offre de cette rencontre s'avère essentielle, il revient à la victime de décider d'y participer ou non.

INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	CIBLE 2020-2021	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023
1. Proportion des victimes en situation de vulnérabilité ayant rencontré un procureur avant la tenue d'un procès	70 %	75 %	80 %	85 %

Mesure de départ : n.d.

Le système informatique du DPCP ne permet pas, actuellement, de documenter le nombre de rencontres effectuées. Pour cette raison, aucune donnée de référence n'est disponible. Suivant les premiers résultats obtenus, il se peut que les cibles soient ajustées.

Objectif 1.2

Favoriser le traitement prioritaire des dossiers impliquant des victimes en situation de vulnérabilité

Le DPCP veille à assurer un traitement prioritaire des dossiers impliquant des victimes en situation de vulnérabilité.

Ainsi, pour les quatre prochaines années du plan stratégique, le DPCP s'engage à poursuivre le traitement prioritaire des plaintes qui concernent ces victimes. Pour ce faire, le DPCP s'engage à diminuer le délai moyen de traitement entre la réception de la demande et la décision du procureur de porter ou non des accusations.

Le DPCP s'engage à augmenter la proportion des demandes d'intenter des procédures (DIP) qui sont traitées dans un délai de 34 jours et moins, soit de 0,5 % pour chaque année visée par le plan stratégique, ce qui correspond à une augmentation globale de 2 %.

INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	CIBLE 2020-2021	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023
2. Proportion des demandes d'intenter des procédures pour lesquelles la décision de porter ou non des accusations, a été traitée dans un délai de 34 jours et moins	64,5 %	65 %	65,5 %	66 %

Mesure de départ : 64 %

Au cours de l'année 2018-2019, 4 593 DIP, associées aux victimes en situation de vulnérabilité, ont été traitées. On observe que 64 % des DIP, a été traité dans un délai égal ou en deçà du délai moyen de 34 jours. Le traitement d'une DIP inclut l'analyse de celle-ci ainsi que les éléments de preuve afin de rendre une décision quant à porter ou non des accusations.

Orientation 2 : Mieux informer le citoyen

Les *Orientations et mesures du ministre de la Justice en matières d'affaires criminelles et pénales* prévoient que les procureurs doivent, dans l'exercice de leur fonction, favoriser la diffusion de l'information sur le système de justice et être ouverts aux demandes faites par les médias, notamment, en expliquant le déroulement du processus judiciaire.

Ces dernières années, le DPCP, par le biais de ses différentes plateformes numériques ou dans les médias traditionnels, a accentué ses efforts pour mieux expliquer ses rôles et fonctions et, lorsque les circonstances le permettent, expliquer les motifs qui sous-tendent ses décisions. Dans cette foulée, le DPCP s'est donné deux objectifs :

- 2.1. Améliorer les connaissances des citoyens au regard de la mission du DPCP.
- 2.2 Offrir au citoyen un contenu d'information accessible sur les différentes plateformes numériques du DPCP.

Objectif 2.1

Améliorer les connaissances des citoyens au regard de la mission du DPCP

La confiance du public dans une organisation passe par la compréhension juste de sa mission, de son rôle, de ses fonctions et de ses responsabilités, mais aussi par son ouverture aux commentaires des citoyens au regard du contenu qui leur est rendu disponible.

Pour les quatre prochaines années, le DPCP souhaite améliorer la connaissance qu'ont les citoyens au regard de son mandat et de sa mission.

INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	CIBLE 2020-2021	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023
3. Pourcentage des citoyens qui connaissent le mandat du DPCP	66 %	67 %	68 %	69 %

Afin d'établir la mesure de départ du pourcentage souhaité, les résultats obtenus à l'occasion d'un sondage omnibus réalisé par la firme Léger le 13 décembre 2019 ont été considérés.

À la question visant à vérifier la connaissance du mandat du DPCP auprès des répondants, 66 % d'entre eux ont obtenu la bonne réponse.

Objectif 2.2

Offrir au citoyen un contenu d'information accessible sur les différentes plateformes numériques du DPCP

Le DPCP s'engage à rendre accessible au citoyen un contenu d'information sur les différentes plateformes numériques du DPCP. Dans le souci d'améliorer constamment le contenu diffusé sur ses plateformes numériques, le DPCP entend s'assurer que celui-ci réponde aux attentes et aux besoins des citoyens. Pour y parvenir, des consultations seront menées auprès de la population pour déterminer si l'information disponible est compréhensible, complète, claire et accessible.

Pour les quatre prochaines années, le DPCP mesurera le taux de satisfaction des citoyens quant au contenu des différentes plateformes numériques du DPCP pour s'assurer que celui-ci est satisfaisant et compréhensible pour les citoyens.

INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	CIBLE 2020-2021	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023
4. Taux de satisfaction des citoyens quant au contenu des différentes plateformes numériques du DPCP	45 %	46 %	47 %	48 %

Mesure de départ : 43 %

Afin d'être en mesure d'établir la mesure de départ, les résultats de [l'Enquête sur l'accessibilité et la confiance envers le système de justice québécois](#) réalisée par le CEFRIO pour le compte du MJQ ont été considérés. À la question portant sur la facilité à comprendre l'information juridique disponible en ligne, 43 % des répondants ont répondu favorablement.

Enjeu stratégique 2 : Modernisation du système de justice

Orientation 3 : Rendre le DPCP plus efficient et innovant dans ses pratiques

Le DPCP s'engage à consolider les pratiques innovantes qu'il a instaurées afin de réduire les délais en matière de poursuites. Il favorise le recours aux mesures alternatives à la justice traditionnelle, en plus d'assurer une meilleure performance dans la gestion de ses dossiers de poursuites. Pour parvenir à rehausser son efficacité et son innovation, le DPCP a défini deux objectifs :

- 3.1. Favoriser le recours aux mesures alternatives de justice.
- 3.2. Assurer le virage numérique des dossiers de poursuites au DPCP.

Objectif 3.1

Favoriser le recours aux mesures alternatives de justice

Les solutions de rechange à la justice traditionnelle contribuent à améliorer l'accessibilité à la justice et à la rendre plus humaine en réduisant le volume de dossiers traités devant la cour, tout en permettant de sanctionner les comportements illégaux. Ces solutions sont fondées sur le principe de la modération en droit criminel, selon lequel il est possible de traiter des infractions de gravité objective moindre par des mesures alternatives aux procédures judiciaires, sans pour autant évacuer le principe de la dénonciation.

Recourir systématiquement aux poursuites criminelles afin de sanctionner des infractions de moindre gravité risque de compromettre l'impact dissuasif des procédures judiciaires sur le contrevenant. La décision de faire bénéficier un contrevenant d'une mesure alternative de justice relève du pouvoir discrétionnaire du procureur et il s'exerce à la lumière des principes et des balises du cadre d'application des programmes, eu égard aux circonstances de chaque cas.

Le DPCP entend donc favoriser le recours aux mesures alternatives à la justice traditionnelle, et ce, dans le respect du droit applicable.

Le PMRG s'inspire des principes de justice réparatrice et prévoit, pour les adultes accusés de certaines infractions criminelles, la possibilité de reconnaître la responsabilité de leurs actes et de régler le conflit qui les oppose à la justice par des mesures de réparation à la victime ou à la communauté, autrement qu'en étant assujettis aux procédures judiciaires usuelles prévues. Différentes mesures de rechange peuvent être proposées pour aider le contrevenant à prendre conscience des conséquences de ses gestes, à régler la problématique initiale et à diminuer le risque qu'il ait à nouveau des démêlés avec la justice. Le contrevenant participe activement à la réparation des torts qu'il a causés. Le PMRG requiert la collaboration de plusieurs partenaires et le MJQ est responsable du déploiement de ce programme, qui est proposé en complémentarité des autres mesures alternatives disponibles, soit le PMRA, le PAJ-SM et le PTTCQ. Afin que les mesures alternatives à la poursuite soient accessibles à tous les citoyens du Québec, et ce, pour chacune des quatre prochaines années, le DPCP s'engage à assurer et à faciliter le déploiement du PMRG afin que celui-ci soit offert dans tous les points de service du DPCP desservant les 17 régions administratives du Québec.

INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	CIBLE 2020-2021	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023
5. Proportion des régions administratives pour lesquelles le Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG) est offert dans tous les points de service du DPCP	35 % (6 régions)	53 % (9 régions)	71 % (12 régions)	100 % (17 régions)

Mesure de départ : En date du 1^{er} avril 2019, on compte une région (Chaudière-Appalaches) pour laquelle le PMRG est offert dans tous les points de service du DPCP, ce qui représente 6 % de l'ensemble des régions administratives du Québec.

Seul le PMRG est concerné. L'établissement des cibles s'est effectué en tenant compte du plan de déploiement.

Limite quant à l'atteinte des cibles : Il est important de préciser que le déploiement du PMRG est sous la coordination du MJQ.

Ce déploiement s'effectue en concertation avec les différents partenaires ainsi que selon la disponibilité de ceux-ci. Conséquemment, l'atteinte des cibles pourrait être influencée par les orientations prises par le MJQ ou encore par l'état d'avancement du plan de déploiement.

Objectif 3.2

Assurer le virage numérique des dossiers de poursuites au DPCP

Le DPCP consacre des ressources importantes à l'implantation du Programme de gestion électronique des dossiers de poursuites (GESTE) en lien avec la transformation numérique. Ce programme prévoit la mise en œuvre du traitement électronique des dossiers de poursuites et des procédures facilitant la divulgation de la preuve, en permettant la réception numérique des demandes d'intenter des procédures et des éléments de preuve. Ce projet informatique s'inscrit d'ailleurs en cohérence avec le virage numérique attendu des ministères et organismes dans le cadre de la [Stratégie pour une administration publique numérique](#).

À terme, les solutions mises en place permettront d'assurer, en temps réel, l'accessibilité aux dossiers de poursuites à l'ensemble des intervenants concernés du DPCP, et ce, de façon plus sécuritaire et structurée. Considérant l'ampleur des travaux à réaliser et les divers éléments à prendre en compte à chaque étape du traitement d'un dossier de poursuites, la transformation numérique du DPCP se réalisera en plusieurs projets.

Pour la période couverte par le présent plan stratégique, le DPCP s'engage à assurer le virage numérique des dossiers de poursuites au DPCP. Dans un délai fixé, les procureurs traiteront les dossiers de poursuites de manière entièrement numérique. Cet indicateur permettra de suivre l'effet ultime escompté et également d'assurer un suivi des résultats.

INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	CIBLE 2020-2021	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023
6. Proportion des dossiers de poursuites, impliquant des citoyens, traités entièrement de manière numérique par le DPCP	-	-	25 %	75 %

Mesure de départ : Aucun dossier de poursuites n'est actuellement traité numériquement.

Plus précisément, l'indicateur représente le nombre de dossiers de poursuites traités de manière entièrement numérique par le procureur, à l'aide de le nouveau système informatique GESTE, comparativement au nombre total de dossiers de poursuites traités par le DPCP.

Enjeu stratégique 3 : Performance organisationnelle

Pour être efficiente, une organisation publique doit être compétente, centrée sur sa mission, s'adapter aux nouvelles réalités et rester à l'écoute de sa clientèle. L'atteinte d'un haut niveau de performance ne peut s'accomplir sans l'implication et l'engagement de l'ensemble du personnel. Afin d'atteindre ces standards, une orientation et deux objectifs ont été définis afin d'optimiser la capacité du DPCP à offrir des services de qualité.

Orientation 4 : Optimiser la capacité du DPCP à offrir des services de qualité

Pour assurer sa performance, une organisation doit favoriser une culture d'apprentissage et de perfectionnement, identifier et reconnaître les réussites et les talents, en plus d'être à l'écoute de sa clientèle et de son personnel. En concordance avec ces principes, au cours des prochaines années, le DPCP veillera à ce que les formations offertes aux membres de son personnel soient en adéquation avec les besoins identifiés et qu'elles répondent à leurs attentes. Une attention particulière sera également portée à la satisfaction de la clientèle en regard des services de poursuites rendus par le DPCP.

Pour ce faire, le DPCP a défini deux objectifs qui lui permettront d'optimiser sa capacité à offrir des services de qualité :

- 4.1. Assurer le développement de l'expertise.
- 4.2. Améliorer la qualité des services de poursuites¹⁶ rendus par l'organisation.

Objectif 4.1

Assurer le développement de l'expertise

La prise en charge du travail, le maintien de la mémoire organisationnelle et le transfert d'expertise sont des préoccupations de gestion importantes et le DPCP privilégiera une approche de gestion des talents qui permet à ses employés d'être outillés, engagés, mobilisés, en plus de favoriser leur rétention. Cette gestion proactive aura, certes, un impact positif sur le développement et le maintien des compétences, l'épanouissement professionnel, mais aussi sur la qualité des services rendus au public.

16. On entend, par la qualité des services rendus, toutes les mesures prises par le DPCP pour assurer la prise en compte des intérêts légitimes des victimes d'actes criminels, ainsi que le respect et la protection des témoins.

Plus précisément, l'organisation souhaite fournir aux procureurs un accès aux outils et aux possibilités dont ils ont besoin pour continuer à améliorer leurs compétences et ainsi poursuivre leur perfectionnement professionnel. Ceci leur permettra d'être adéquatement outillés pour répondre efficacement aux enjeux complexes liés aux poursuites et aux exigences opérationnelles actuelles.

La prestation de formation juridique ciblée pour les procureurs sera également maintenue, dans le respect des exigences du Barreau du Québec. En plus de maintenir son programme de formation dispensé à l'École des poursuivants, le DPCP continuera d'élaborer et d'améliorer le programme de mentorat qu'il a mis en place.

Le DPCP veillera également au développement des compétences du personnel administratif afin de maintenir des hauts standards de compétences dans les différents domaines d'activités occupés par son personnel, dont l'apport est essentiel à la continuité des affaires administratives et à la réalisation de la mission du DPCP.

Enfin, pour parvenir à s'assurer de la satisfaction de son personnel en regard du développement de sa compétence et des formations offertes, le DPCP procédera à des consultations auprès de ses employés au cours des prochaines années.

INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	CIBLE 2020-2021	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023
7. Pourcentage de satisfaction du personnel quant aux développements des compétences (sondage)	70 %	75 %	80 %	85 %

Mesure de départ : n. d.

Puisqu'il s'agit d'un premier sondage à ce sujet, aucune donnée de référence n'est disponible. Les taux de satisfaction pourraient donc faire l'objet d'un ajustement en fonction des résultats obtenus suivant le sondage de départ.

Objectif 4.2

Améliorer la qualité des services de poursuites rendus par l'organisation

Afin de connaître le degré de satisfaction des victimes et des témoins qui ont des contacts avec le service de poursuites du DPCP, ceux-ci seront consultés. Cet exercice permettra, entre autres, de connaître leurs préoccupations, leurs attentes et leur besoins et d'obtenir leurs commentaires à cet égard. Les résultats de sondages menés auprès des victimes d'actes criminels et des témoins permettront d'identifier des pistes d'amélioration quant aux services rendus et d'adapter ceux-ci dans le respect du droit applicable.

Pour les quatre prochaines années du plan, le DPCP s'engage à améliorer la qualité des services de poursuites rendus par l'organisation. Pour valider l'atteinte de cet objectif, il tiendra deux sondages auprès de victimes et de témoins qui ont été impliqués dans les dossiers de poursuites pour mesurer la qualité des services rendus, c'est-à-dire, toutes les mesures prises par le DPCP pour assurer la prise en compte des intérêts légitimes des victimes d'actes criminels et le respect et la protection des témoins.

INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	CIBLE 2020-2021	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023
8. Pourcentage de satisfaction des victimes et des témoins à l'égard du service rendu par le DPCP (sondage)	-	70 %	-	75 %

Mesure de départ : 66 %.

Pour réussir à établir la mesure de départ du pourcentage de satisfaction souhaité, les résultats de [l'Enquête sur l'accessibilité et la confiance envers le système de justice québécois](#) réalisée par le CEFRIO pour le compte du MJQ ont été considérés. À la question portant sur la perception quant à leur expérience à la cour de justice, au tribunal ou au tribunal administratif, 66 % des répondants ont répondu avoir vécu une expérience positive.

Puisque le sujet ayant fait l'objet d'un sondage est différent de celui que l'on souhaite mesurer, les cibles définies pourraient faire l'objet d'un ajustement en fonction des résultats obtenus suivant le sondage de départ.

TABLEAU SYNOPTIQUE

PLAN STRATÉGIQUE 2019-2023

Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP)

MISSION

Assumer, au nom de l'État, la responsabilité des poursuites criminelles et pénales, et ce, dans la recherche de la justice ainsi que dans le respect de l'intérêt public et des règles de droit :

- de façon indépendante à l'égard de toute pression de nature politique, policière ou médiatique;
- de façon à assurer la protection de la société et l'intérêt légitime des victimes, de leurs proches et des témoins.

VISION

Institution reconnue pour son souci des victimes et des témoins, s'adaptant aux nouvelles réalités et favorisant la confiance du public.

VALEURS

Compétence/Respect/Intégrité/Engagement



Enjeu 1 : Confiance du public

Orientation 1 : Faciliter le passage des victimes d'actes criminels dans le système de justice

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLE 2019-2020	CIBLE 2020-2021	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023
1.1 Assurer la tenue d'une rencontre entre la victime en situation de vulnérabilité ¹⁷ et le procureur dans le cadre des procédures judiciaires.	1 Proportion des victimes ayant rencontré un procureur avant la tenue du procès. Mesure de départ : n.d.	70 %	75 %	80 %	85 %
1.2 Favoriser le traitement prioritaire des dossiers impliquant des victimes en situation de vulnérabilité.	2 Proportion des demandes d'intenter des procédures pour lesquelles la décision de porter ou non des accusations a été traitée dans un délai de 34 jours et moins ¹⁸ . Mesure de départ : 64 %	64,5 %	65 %	65,5 %	66 %

Orientation 2 : Mieux informer le citoyen

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLE 2019-2020	CIBLE 2020-2021	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023
2.1 Améliorer les connaissances des citoyens au regard de la mission.	3 Pourcentage des citoyens qui connaissent le mandat du DPCP. Mesure de départ : 66 %	66 %	67 %	68 %	69 %
2.2 Offrir au citoyen un contenu d'information accessible sur les différentes plateformes numériques.	4 Taux de satisfaction des citoyens quant au contenu des différentes plateformes numériques. Mesure de départ : 43 %	45 %	46 %	47 %	48 %

Enjeu 2 : Modernisation du système de justice

Orientation 3 : Rendre le DPCP plus efficient et innovant dans ses pratiques

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLE 2019-2020	CIBLE 2020-2021	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023
3.1 Favoriser le recours aux mesures alternatives de justice.	5 Proportion des régions administratives pour lesquelles le Programme de mesure de rechange général pour adultes (PMRG) est offert dans tous les points de service. Mesure de départ : 1 région sur les 17 régions (6 %)	35 % (6 régions)	53 % (9 régions)	71 % (12 régions)	100 % (17 régions)
3.2 Assurer le virage numérique des dossiers de poursuites.	6 Proportion des dossiers de poursuites, impliquant les citoyens ¹⁹ traités entièrement de manière numérique. Mesure de départ : Aucun dossier de poursuites n'est actuellement traité numériquement	-	-	25 %	75 %

Enjeu 3 : Performance organisationnelle

Orientation 4 : Optimiser la capacité de l'organisation à offrir des services de qualité

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLE 2019-2020	CIBLE 2020-2021	CIBLE 2021-2022	CIBLE 2022-2023
4.1 Assurer le développement de l'expertise.	7 Pourcentage de satisfaction du personnel quant aux développements des compétences. Mesure de départ : n.d.	70 %	75 %	80 %	85 %
4.2 Améliorer la qualité des services de poursuites rendus ²⁰ .	8 Pourcentage de satisfaction des victimes et des témoins à l'égard des services rendus. Mesure de départ : 66 %	-	70 %	-	75 %

17. On entend, par situation vulnérable, une victime d'une infraction commise dans un contexte de violence conjugale, de violences sexuelles (incluant les jeunes et les autochtones), de maltraitance envers une personne aînée ou d'un enfant victime d'abus physique ou d'une infraction à caractère sexuel.

18. La proportion d'augmentation des cibles annuelles est relative à la mesure de départ de 64 %.

19. On entend par « citoyens », les victimes, les témoins et les contrevenants.

20. On entend, par la qualité des services rendus, toutes les mesures prises par le DPCP pour assurer la prise en compte des intérêts légitimes des victimes d'actes criminels, ainsi que le respect et la protection des témoins.

