

PLAN STRATÉGIQUE 2010 • 2015

*du ministère de
la Justice du Québec*



Document produit par le ministère de la Justice du Québec

Coordination de la production

Direction des orientations et politiques

et

Direction du personnel et de l'administration

Service du soutien à la gouverne

Coordination de l'édition

Direction des communications

Le Plan stratégique 2010-2015 peut être consulté sur le site Web du Ministère : justice.gouv.qc.ca

Note

En vue d'alléger le texte, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

ISBN 978-2-550-61203-2 (imprimé)

ISBN 978-2-550-61210-0 (PDF)

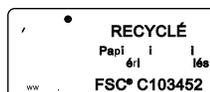
ISSN 1715-1384 (imprimé)

ISSN 1715-1406 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2011

© Gouvernement du Québec

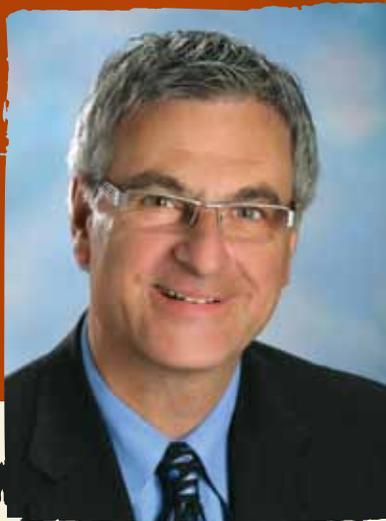


PLAN STRATÉGIQUE 2010 • 2015

*du ministère de
la Justice du Québec*



MESSAGE DU MINISTRE



C'est avec grand plaisir que je dépose le *Plan stratégique 2010-2015* du ministère de la Justice, conformément aux prescriptions de la Loi sur l'administration publique.

Au cours des prochaines années, notre système de justice sera appelé à relever de grands défis dans plusieurs domaines, particulièrement en ce qui concerne l'amélioration de l'accessibilité des services et l'efficacité du système de justice. Pour relever ces défis, le Ministère a décidé de privilégier trois orientations dans sa nouvelle planification stratégique.

En premier lieu, le Ministère entend mettre rapidement de l'avant des initiatives génératrices d'accessibilité. De plus, il compte davantage penser la justice de façon proactive et susciter une réflexion novatrice pour favoriser une justice plus accessible pour le citoyen. Enfin, il s'attardera à améliorer sa performance afin de maintenir et d'assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice des citoyens.

Voilà autant d'orientations correspondant à une préoccupation centrale, celle de maintenir et de renforcer la confiance des citoyens dans le système de justice, et d'accorder la préséance à la personne. Je suis convaincu que ce plan stratégique contribuera à améliorer la qualité de la justice ainsi que le mieux-être des citoyens. Il reflète la volonté du Ministère d'instaurer une justice plus accessible.

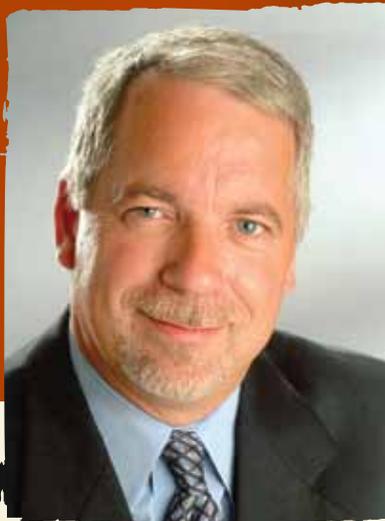
Pour y parvenir, le Ministère compte s'associer à un grand nombre d'intervenants, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de son organisation. En effet, le Ministère ne peut pas agir seul; l'amélioration de la qualité de la justice exige l'engagement de tous les acteurs qui jouent un rôle dans notre système de justice. La compétence et l'engagement du personnel constituent également un levier important sur lequel je sais pouvoir m'appuyer pour contribuer à concrétiser la vision d'un ministère au cœur d'un système de justice évolutif, proche des citoyens, accessible, efficace et soucieux de l'intérêt public.

Le ministre de la Justice
et Procureur général,

Jean-Marc Fournier



MESSAGE DU SOUS-MINISTRE



Le *Plan stratégique 2010-2015* du ministère de la Justice couvre la période allant du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2015. Il présente les priorités ministérielles sur un horizon de cinq années et accorde une attention particulière à plusieurs priorités gouvernementales liées à l'action et à la mission du Ministère.

Au moment d'élaborer ce plan, le Ministère a tenu compte du contexte dans lequel il évolue afin de dégager les principaux enjeux qui l'interpellent. Cette réflexion a permis de cibler principalement l'accessibilité à la justice, puis l'optimisation de la performance du Ministère. Ce dernier entend consacrer des efforts importants pour relever ces grands défis afin de mieux répondre aux besoins et aux attentes exprimés par les justiciables, les ministères clients et les partenaires.

Le plan stratégique trace la voie à suivre et établit les initiatives à entreprendre au cours des prochaines années. Au moment de l'élaboration du rapport annuel de gestion, il constitue un outil de gestion axé sur les résultats.

Le Ministère compte réaliser ce plan stratégique avec l'appui de tous les intervenants du système de justice, qu'il s'agisse des professionnels du droit, des organisations sans but lucratif et à but lucratif, de même que des citoyens qui y ont un intérêt direct. De plus, l'excellence démontrée par le personnel du Ministère ainsi que sa passion pour son travail constituent des atouts indéniables pour assurer le succès de la mise en œuvre de ce nouveau plan stratégique.

Le sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général par intérim,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Denis Marsolais'. The signature is fluid and somewhat stylized, with a large loop at the end.

M^e Denis Marsolais

TABLE DES MATIÈRES

SECTION 1

| | |
|-----------------------------------|----|
| Le Ministère en bref | 9 |
| Sa mission..... | 9 |
| Sa vision..... | 9 |
| Ses valeurs | 9 |
| Ses mandats..... | 9 |
| Ses partenaires | 11 |

SECTION 2

| | |
|--------------------------|----|
| Le contexte | 13 |
|--------------------------|----|

SECTION 3

| | |
|---|----|
| Les enjeux et les choix stratégiques 2010-2015 | 15 |
|---|----|

ENJEU 1

| | |
|--|----|
| L'accessibilité à la justice et au droit | 16 |
|--|----|

ENJEU 2

| | |
|--|----|
| Une intervention mobilisatrice et proactive pour répondre aux nouveaux défis en matière de justice..... | 20 |
|--|----|

ENJEU 3

| | |
|---|----|
| Une organisation performante et novatrice | 23 |
|---|----|

Tableau synthèse

| | |
|--|----|
| Plan stratégique 2010-2015 du ministère de la Justice | 29 |
|--|----|

Sa mission

Assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et maintenir, au Québec, un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs.

Sa vision

Un ministère au cœur d'un système de justice évolutif, proche des citoyens¹, accessible, efficace et soucieux de l'intérêt public.

Ses valeurs

Le respect, la confiance, l'équité et l'intégrité.

Ses mandats

Le ministère de la Justice exerce un rôle unique et essentiel au sein de la société québécoise. Il assume la responsabilité gouvernementale en matière de justice, justice qui 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 protège les libertés fondamentales et 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.

Plus précisément, le Ministère soutient le ministre de la Justice dans son rôle de juriconsulte du gouvernement, de procureur général, de notaire général et de registraire du Québec. Il l'appuie également dans ses fonctions d'administrateur de la justice et l'assiste dans ses autres responsabilités. En conséquence, il a pour mandats :

- de conseiller le gouvernement et ses ministères sur la légalité de leurs actions et dans la rédaction des lois et des règlements;
- d'appuyer le ministre de la Justice dans ses fonctions de Procureur général en matière civile, par des représentations devant les tribunaux;
- d'élaborer et de recommander aux autorités les orientations et les politiques à mettre en œuvre en matière de justice;

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

- d'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;
- d'établir et d'assurer les droits fonciers du gouvernement et de ses ministères;
- d'enregistrer et de 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;
- de 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 de l'administration de l'infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG);
- de voir à l'administration des rapports et constats d'infraction donnant lieu à des poursuites, principalement du Directeur des poursuites criminelles et pénales, conformément au Code de procédure pénale, et d'exécuter les jugements rendus par les tribunaux en matières criminelle et pénale lorsqu'ils comportent une condamnation à une amende ou à une suramende;
- de conseiller les autorités en matières criminelle et pénale ainsi qu'en matière de droit de la jeunesse et des victimes, notamment en regard des orientations et des mesures concernant la conduite générale des affaires criminelles et pénales par le Directeur des poursuites criminelles et pénales;
- de conseiller les autorités en matière de relations fédérales, provinciales et territoriales, particulièrement quant aux modifications potentielles en matière criminelle;
- de conseiller les autorités sur les stratégies à adopter pour adapter et améliorer la justice par rapport à des clientèles particulières, tels les autochtones, les jeunes, les femmes, la famille, les victimes et les personnes qui vivent avec une déficience intellectuelle;
- de 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;
- de favoriser la promotion des droits que reconnaît la Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels et de veiller 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.

Ses partenaires

Le système québécois de justice compte de nombreux acteurs. Outre le Ministère, le système repose évidemment sur les intervenants de la scène judiciaire tels les juges, les avocats et les notaires, mais aussi sur les ministères et organismes gouvernementaux qui administrent ou appliquent des lois, sur les organismes de vulgarisation juridique, sur les organismes voués à la défense des droits des citoyens, sur les corps policiers, etc. Ainsi, pour s'acquitter de certains aspects de sa mission, le Ministère entretient des liens étroits et travaille en collaboration avec de nombreux partenaires. Ces partenaires viennent de divers horizons et sont, entre autres :

- les organismes relevant du 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, la Chambre des huissiers de justice du Québec;
- la magistrature (Cour d'appel, Cour supérieure et Cour du Québec);
- les municipalités et les cours municipales;
- les corps policiers;
- des organismes 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 en droit.

Il s'agit d'autant de partenaires avec lesquels le Ministère s'associe afin d'assurer le renouvellement continu de la justice, d'améliorer son accessibilité pour tous ceux qui en ont besoin et de rendre son administration plus efficace.

Le monde est en perpétuel mouvement et, avec lui, le droit et la justice sont aussi appelés à évoluer. Au cours des prochaines années, le ministère de la Justice devra évoluer dans un contexte marqué par quelques grands phénomènes qui affecteront l'ensemble de ses activités.

La confiance du public envers le système de justice et l'accessibilité à la justice

- Les médias et les résultats de certains sondages laissent croire que le public doute de l'équité et de l'efficacité du système de justice. Des études successives réalisées depuis des années révèlent qu'à l'instar d'autres provinces ou pays, le problème de l'accès à la justice est toujours présent.
- L'accessibilité réduite à la justice perdure, notamment en raison de l'importance des délais que nécessite souvent la résolution des problèmes rencontrés par les justiciables, de l'insuffisance des ressources financières de certaines personnes pour faire valoir leurs droits et du manque de connaissance des citoyens à l'égard du droit et du système de justice. Les différences culturelles et les barrières linguistiques représentent aussi des obstacles à l'accès au système de justice. Le vocabulaire judiciaire lui-même constitue une cause d'incompréhension entre les justiciables et l'institution judiciaire.
- La complexification de plusieurs dossiers soumis aux tribunaux et l'accroissement du temps d'audience à l'égard de ceux-ci, que ce soit par les citoyens, les sociétés commerciales ou l'État, contribuent à limiter l'accès aux tribunaux.

L'évolution du droit et de la justice

- La justice est aux prises avec des problèmes diversifiés et complexes (par exemple: mégaprocès, cybercriminalité, criminalité transnationale, délinquants à risque élevé, fraude économique, etc.).
- De nouvelles façons de rendre la justice émergent et sont appliquées dans de nombreuses administrations de la justice, notamment la médiation, la conciliation, l'arbitrage, le traitement non judiciaire de certaines infractions en matière criminelle, la comparution par vidéoconférence et la justice réparatrice.
- Il y a un recours plus fréquent aux partenariats entre les collectivités, les groupes d'intérêts, les services de santé, d'éducation et sociaux ainsi que les éléments du système de justice traditionnel, afin notamment d'élaborer des formules pour résoudre les problèmes de justice.
- Le domaine du droit se complexifie, ce qui se traduit par une pratique du droit pluridimensionnelle.

L'évolution démographique et sociétale

- Le vieillissement de la population, la diversité culturelle et ethnique, les nouveaux visages de l'itinérance, les différences d'orientation sexuelle, les nouvelles structures familiales, la pluralité des réalités des peuples autochtones et les nouvelles formes d'adoption sont autant d'illustrations de modifications démographiques et de mouvance des valeurs de la société québécoise qui forcent à trouver un encadrement juridique mieux adapté à des réalités et à des besoins différenciés.
- La dénatalité et la migration accentuent la différenciation entre les régions ressources et les autres régions administratives du Québec et forcent notamment à trouver une juste répartition des services juridiques sur le vaste territoire québécois pour assurer un égal accès à la justice.
- La société civile plus active attribue une importance grandissante à la qualité de vie et au respect de ses droits. Elle fait davantage entendre sa voix relativement aux transgressions ou aux contournements des lois, à la judiciarisation de certains abus et aux questions ou difficultés qui n'ont pas fait l'objet d'une règle de droit. Elle oblige ainsi à trouver des solutions originales en matière de droit et de justice.

L'évolution technologique et scientifique

- L'évolution rapide et la nature changeante des technologies forcent à trouver des solutions légales et à tracer des balises conformes aux valeurs de la société.
- L'évolution rapide des technologies de l'information et des communications, de plus en plus pointues et sophistiquées, pose des défis d'adaptation auxquels le Ministère ne pourra échapper pour assurer la pérennité de ses systèmes et pour améliorer la qualité et l'efficacité de ses services ainsi que l'accès des citoyens à ceux-ci.

La mondialisation et les échanges internationaux

La mondialisation est une autre réalité qui affecte à peu près tous les aspects de l'économie et de la société, et qui a une incidence manifeste sur le droit:

- de nouveaux enjeux juridiques apparaissent dans un contexte de mondialisation, notamment en matière de technologie, d'environnement, d'échanges commerciaux et de relations familiales;
- la mondialisation affecte les formes et les modalités de la régulation juridique;
- la coopération internationale se développe grandement dans certains domaines, comme la protection des enfants et la sécurité publique d'Internet;
- il y a une incidence accrue sur la législation québécoise, de cadres élaborés lors de forums internationaux où le Québec n'est pas toujours représenté.

Les besoins juridiques de l'État

- Il y a un accroissement de recours de toutes natures contre l'État, notamment dans des litiges dont la complexité ne cesse d'augmenter, particulièrement dans les cas de recours collectifs.
- La judiciarisation croissante du domaine social dans la sphère publique constitue un autre phénomène qui influence à la hausse la demande de services juridiques.

Au-delà de ces facteurs qui déterminent les enjeux de mission, le Ministère devra s'adapter à un environnement humain et organisationnel en évolution constante, marqué notamment par :

- une marge de manœuvre financière étroite, alors que s'annoncent de nouveaux défis;
- une importante perte de ressources et d'expertise principalement due aux départs à la retraite;
- un marché de l'emploi de plus en plus compétitif où il y a une forte concurrence pour certains types de compétences. Il est ainsi plus difficile d'attirer, de recruter et de retenir des candidats d'expérience et des jeunes dans des fonctions spécialisées;
- des infrastructures technologiques et des applications vieillissantes mises en place au début de la phase de développement massif des décennies 1970 et 1980;
- un retard dans l'utilisation des technologies de l'information et des communications, particulièrement dans la prestation électronique de services et dans l'automatisation des processus d'affaires.

Compte tenu de ce contexte, le Ministère a établi trois enjeux principaux et trois orientations stratégiques.

ENJEU 1

L'accessibilité à la justice et au droit

ORIENTATION 1 : Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

ENJEU 2

Une intervention mobilisatrice et proactive pour répondre aux nouveaux défis en matière de justice

ORIENTATION 2 : Assurer un rôle actif dans l'évolution de la justice et dans la défense des droits et de l'intérêt public

ENJEU 3

Une organisation performante et novatrice

ORIENTATION 3 : Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen

Au cœur de ces enjeux et orientations se trouve la préoccupation première du Ministère, laquelle l'a inspiré dans ses choix stratégiques antérieurs, à savoir l'amélioration de la confiance de la population envers le système de justice. La confiance des citoyens et des citoyennes dans le système de justice est un actif précieux que l'État québécois doit préserver. Or, le consensus est clair, pour que le citoyen ait confiance dans un système de justice à son service, le *statu quo* n'est pas une option. C'est pourquoi, au cours des prochaines années, le Ministère entend mettre l'accent sur :

- la mise en place de mesures visant, pour le citoyen, une plus grande accessibilité à la justice;
- la recherche de nouvelles approches pour favoriser une justice toujours plus humaine, plus rapide et mieux adaptée;
- la poursuite de ses efforts pour disposer de la capacité d'intervention nécessaire pour réaliser sa mission et relever les défis de l'accessibilité.

Le tableau synthèse, situé à la fin du document, présente l'ensemble des priorités fixées dans le *Plan stratégique 2010-2015*: trois orientations stratégiques, sept axes, douze objectifs et les indicateurs de performance utilisés pour mesurer l'atteinte des résultats d'ici le 31 mars 2015. Ces choix prennent en compte les orientations gouvernementales et s'inscrivent dans une optique de développement durable, notamment avec le principe d'équité et de solidarité sociales qui se reflète dans les énoncés de mission, de vision et de valeurs du Ministère ainsi que dans les orientations 1 et 2 du plan.

ORIENTATION 1 : Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen

L'accès à la justice et au droit demeure une priorité pour le Ministère, puisqu'il est le passage obligé vers une meilleure confiance de la population dans le système de justice.

L'amélioration de l'accessibilité de la justice passe entre autres par la diversification des modes de résolution des différends avec le souci, dans la mesure du possible, de les prévenir, de les déjudiciariser et de les rendre plus proches des citoyens. Elle passe aussi par la simplification et l'adaptation des procédures judiciaires. Enfin, elle se traduit par divers moyens visant à améliorer l'accès au droit, notamment en mettant à la disposition des citoyens de l'information sur leurs droits et leurs obligations ainsi que sur les moyens de les faire valoir.

Il s'agit d'autant d'avenues que le Ministère compte exploiter au cours des prochaines années afin de promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice et au droit pour le citoyen.

AXE 1.1 : Nouvelles formes d'application de la justice

L'amélioration de l'accessibilité à la justice nécessite des formes d'intervention autres que la seule décision prise à l'issue d'un procès. Le monde judiciaire lui-même convient d'ailleurs qu'il faut désormais élargir les réponses proposées par la justice en favorisant l'émergence d'autres modes de résolution moins lourds et moins formalistes.

Le Ministère a mis de l'avant plusieurs initiatives concrètes dans le passé pour faciliter l'accès à la justice. Il entend continuer dans cette voie au cours des prochaines années en proposant d'autres initiatives génératrices d'accessibilité. Il poursuivra notamment le projet pilote de séance sur la parentalité après la rupture afin d'offrir un service adapté aux réalités que vivent les parents d'aujourd'hui lorsqu'ils se séparent. Ce projet proposera des séances d'information aux parents qui sont en situation de rupture. Chaque séance comportera un volet sur les aspects psychosociaux de la séparation et un volet sur les aspects juridiques, et elle abordera les différentes façons de régler la question de la séparation, notamment par la médiation familiale.

Par ailleurs, le Ministère entend se préoccuper du sort réservé aux personnes, particulièrement les aînés, les autochtones, les jeunes, les personnes démunies et les victimes d'actes criminels. Il concourra aussi à améliorer le sort et à favoriser la réhabilitation de clientèles particulièrement vulnérables au sein du processus judiciaire, soit les contrevenants toxicomanes et les contrevenants qui sont aux prises avec des problématiques de santé mentale.

| OBJECTIFS | INDICATEURS |
|--|---|
| 1.1.1 Promouvoir et développer des modes alternatifs de règlement des différends | Nombre et nature des actions mises en œuvre |
| 1.1.2 Concourir à l'adaptation d'une justice attentive aux particularités de clientèles, tels les aînés, les autochtones, les jeunes, les personnes démunies et les victimes d'actes criminels | Nombre et nature des initiatives soutenues par le Ministère |

La population croit que les coûts des litiges, la longueur des délais et la complexité de la procédure limitent l'accès à la justice. Deux projets majeurs ont été confiés au Ministère pour qu'il agisse sur ces freins à l'accessibilité, soit la réforme du Code de procédure civile et la mise en place d'un programme de service d'aide à la révision des pensions alimentaires.

C'est à titre de responsable de l'administration de la justice que le Ministère conçoit, rédige et propose les projets de réforme en matière de justice, dont celui de la révision du Code de procédure civile. Ce code fixe l'ensemble des règles pour toutes les causes devant les tribunaux civils du Québec: la Cour d'appel, la Cour supérieure, la Cour du Québec et sa division des petites créances.

Une première réforme importante a eu lieu en 2002, lorsque plusieurs dispositions majeures du Code de procédure civile ont été revues par le projet de loi n° 54, projet sanctionné le 8 juin 2002 et entré en vigueur le 1^{er} janvier 2003. Conformément à la loi, cette réforme a fait l'objet, en 2006, d'un rapport d'évaluation produit par le ministre de la Justice et déposé à l'Assemblée nationale. La Commission des institutions a, par la suite, procédé à l'étude du rapport et recueilli les commentaires des personnes et organismes intéressés lors de consultations tenues en 2008.

Aujourd'hui, une nouvelle étape s'impose en ayant toujours comme objectifs l'accessibilité et la célérité de la justice civile. La proposition instituant un nouveau Code de procédure civile considère ainsi mettre l'accent sur les moyens amiables de règlement, la conciliation et l'obligation des parties à collaborer. Un rôle actif plus important serait aussi donné au tribunal afin d'assurer le déroulement efficace du dossier. Enfin, l'utilisation possible des moyens technologiques augmenterait la qualité des services, accélérerait certains déroulements et restreindrait les coûts, accroissant ainsi l'accessibilité des citoyens à la justice.

Par ailleurs, des changements dans la vie des familles engendrent la nécessité de réviser régulièrement les ordonnances alimentaires pour enfants. C'est le cas notamment du changement de garde ou de modifications dans les revenus des parents. Or, le processus actuel pour modifier une ordonnance implique obligatoirement des procédures judiciaires, un jugement étant requis, entre autres pour permettre à Revenu Québec de modifier le montant de pension alimentaire à percevoir. Les coûts associés à cette démarche sont généralement élevés. Pourtant, au Québec, le montant de la pension alimentaire à verser pour les enfants est fixé à l'aide d'une table et ne nécessiterait pas de décision judiciaire lorsque la demande de révision du montant de la pension alimentaire pour enfant n'est pas contestée.

À cet égard, le Ministère souhaite élaborer et proposer un service d'aide à la révision des pensions alimentaires pour enfants (SARPA). Ce service faciliterait le rajustement des pensions alimentaires pour enfants afin qu'elles reflètent plus rapidement la situation réelle des parents. Il faciliterait aussi l'obtention par les parents d'un jugement de révision. À terme, le SARPA répondrait directement aux besoins des parents et de leurs enfants, et la justice leur serait ainsi plus accessible, car les démarches seraient simplifiées et les frais seraient substantiellement moins élevés que ceux qu'ils encourent présentement.

| OBJECTIF | INDICATEURS |
|--|---|
| 1.2.1 Mettre en place des mesures qui simplifient les procédures judiciaires | D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un projet de réforme du Code de procédure civile |
| | D'ici le 31 mars 2012, élaboration du programme de service d'aide à la révision des pensions alimentaires |
| | Mise en place du programme de service d'aide à la révision des pensions alimentaires, une année après l'adoption du projet de loi |

AXE 1.3 Information aux citoyens

Un rapprochement avec les citoyens constitue un moyen indéniable pour améliorer l'accès à la justice. Dans cette perspective, l'amélioration de l'information au public à l'égard des règles qui régissent la vie en société et du fonctionnement du système de justice représente un élément de base pour consolider le lien de confiance entre les citoyens et le système de justice. Au cours des prochaines années, le Ministère s'engagera dans la réalisation de différents projets favorisant une justice plus proche des citoyens.

Ainsi, afin d'augmenter l'accessibilité au système de justice et à l'information juridique, le Ministère mettra de l'avant, avec les principaux acteurs du monde juridique, un projet pilote visant la création de centres de justice de proximité. L'objectif de ces centres sera de mettre à la disposition des citoyens un guichet unique où seront offerts des services d'information, de consultation et d'orientation en complémentarité avec les ressources existantes. L'offre de service de ces centres variera en fonction des priorités, des ressources et des besoins constatés dans chacune des communautés où des centres seront implantés. En guidant le citoyen dans le processus judiciaire, l'action de ces centres contribuera à rehausser la confiance du public dans le système de justice.

Une autre belle façon de rapprocher la justice du citoyen est la tenue des *Rendez-vous avec la justice*. Ceux-ci proposent, partout au Québec, une multitude d'activités pour informer le citoyen sur ses droits et obligations, pour l'aider à mieux connaître les rouages du système judiciaire et pour le renseigner sur ses diverses composantes. Il permet également au citoyen de se familiariser avec les autres approches offertes pour trouver une solution aux litiges. C'est aussi l'occasion d'établir de fructueuses collaborations avec de nombreux partenaires publics ou privés qui conjuguent leurs efforts pour contribuer à démystifier le système judiciaire et à le rendre plus accessible à la population du Québec.

Le Ministère complétera la révision et la mise à jour des textes réglementaires à être publiés dans le *Recueil des lois et règlements du Québec*. Entre autres, cette révision harmonisera les textes avec les concepts du Code civil, éliminera les textes périmés ou ne respectant pas les critères de refonte et assurera la concordance des textes anglais avec les textes français. Cette révision terminée, les textes seront publiés sur le site Internet des Publications du Québec et auront une valeur officielle, ce qui assurera une meilleure accessibilité et une plus grande intelligibilité des règlements.

Enfin, le Ministère procédera à une refonte majeure de son site Web. En effet, la vétusté de la plateforme technologique limite les possibilités de développement du site en regard des nouvelles technologies du Web et ne permet pas l'accroissement de l'offre de service électronique pour mieux joindre les citoyens.

| OBJECTIF | INDICATEURS |
|---|---|
| 1.3.1 Offrir aux citoyens des services d'information, de consultation et d'orientation adaptés | Mise en place de centres de justice de proximité dans le cadre d'un projet pilote |
| | Taux de satisfaction des usagers des centres de justice de proximité mis en place dans le cadre du projet pilote |
| | Nombre et nature des activités tenues dans le cadre des différentes éditions des <i>Rendez-vous avec la justice</i> |
| | D'ici le 31 mars 2012, révision et mise à jour des textes réglementaires |
| | D'ici le 31 mars 2012, réalisation de la refonte du site Internet du Ministère |
| | Taux de satisfaction des internautes à l'égard du site Internet modernisé |

UNE INTERVENTION MOBILISATRICE ET PROACTIVE POUR RÉPONDRE AUX NOUVEAUX DÉFIS EN MATIÈRE DE JUSTICE

ORIENTATION 2 : Assurer un rôle actif dans l'évolution de la justice et dans la défense des droits et de l'intérêt public

La justice doit s'adapter aux changements de notre société et aux nouveaux équilibres qu'ils impliquent. C'est en s'adaptant et en évoluant que la justice reste proche des citoyens et conserve leur confiance. À cet égard, le Ministère doit assurer un rôle actif dans l'évolution de la justice et dans la défense des droits et de l'intérêt du public.

Pour ce faire, le Ministère doit comprendre et mieux anticiper les grands changements de notre temps afin d'alimenter la réflexion continue en matière de justice et de son accessibilité. Les situations nouvelles l'obligent également à rechercher des solutions juridiques concrètes et innovatrices ainsi qu'à tracer des balises conformes à l'intérêt public et aux valeurs que nous nous sommes données comme collectivité. Sa contribution à la mise en œuvre de politiques publiques est une autre façon de faire évoluer la justice.

Toutefois, la justice n'évolue pas en vase clos. Aucun acteur du système de justice ne peut d'ailleurs la faire évoluer seul. Afin de faire progresser la justice et le droit, le Ministère doit collaborer avec d'autres agents de changement du système, tels la magistrature, les avocats et les notaires, ainsi qu'avec d'autres intervenants des milieux gouvernementaux, associatifs et communautaires. En outre, pour bien cerner les questions d'avant-garde qui sont à multiples dimensions, il apparaît que l'adoption d'une approche multidisciplinaire s'avère de plus en plus nécessaire.

AXE 2.1 : Prise en compte des enjeux sociétaux et des besoins des clientèles ciblées

Plusieurs actions du Ministère contribuent à alimenter la réflexion menant à l'élaboration d'orientations en matière de justice et de droit. Ainsi, le Ministère participe à divers forums et, au besoin, met en place des groupes de travail portant sur de nouvelles réalités sociales et économiques soulevant des enjeux en matière de justice, tels que la violence conjugale, l'itinérance, la justice en milieu autochtone et l'adoption, ou encore, sur de nouvelles approches de justice comme les programmes d'accompagnement et la justice réparatrice. Ces réflexions donnent souvent lieu à des mesures concrètes, telles que des projets de loi ou des projets pilotes, et servent fréquemment de toile de fond à des positions gouvernementales en devenir.

Par ailleurs, le Ministère est au cœur de l'action gouvernementale; il est de tous les dossiers majeurs de l'État. Son expertise en matière de droit et de justice est en effet incontournable dans un État de droit. Il participe ainsi de façon active à la réalisation de plusieurs politiques gouvernementales qui font évoluer le Québec dans divers domaines d'activité, au bénéfice des citoyennes et citoyens d'aujourd'hui et des prochaines générations.

Ainsi, le ministre de la Justice est responsable de la lutte contre l'homophobie. Un comité interministériel a été mis sur pied pour voir à la mise en œuvre, au suivi et à l'évaluation de la *Politique québécoise de lutte contre l'homophobie*, rendue publique en décembre 2009. Par cette politique, le gouvernement pose une action forte et significative afin que les personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles et transgenres puissent atteindre l'égalité sociale et que le Québec devienne véritablement une société affranchie de préjugés, ouverte à la diversité sexuelle et au respect de celle-ci.

Sous la présidence du sous-ministre de la Justice, le comité est formé de ministères partenaires dont l'influence, dans leurs milieux respectifs, peut faire évoluer les mentalités et les pratiques. Le comité devra veiller à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan d'action qui contiendra des mesures concrètes visant à contrer l'homophobie. Ce plan reflétera les orientations et les choix stratégiques retenus dans la politique. Le comité produira un état de situation de la mise en œuvre de la politique dans un délai de trois ans, à compter de la date à laquelle sera rendu public le plan d'action.

Le Ministère contribue également, en partenariat avec d'autres ministères et organismes, à la réalisation de politiques gouvernementales portant notamment sur différents problèmes sociaux, tels que la violence conjugale, les agressions sexuelles, la maltraitance envers les aînés et l'itinérance. Cette façon de faire favorise l'harmonisation et la concertation des interventions des différents partenaires pour résoudre les problèmes en cause.

Le Ministère est imputable des actions qu'il s'engage à réaliser pour assurer la mise en œuvre des politiques gouvernementales pour lesquelles il est porteur d'un rôle précis. Il participe de cette façon à bonifier l'intervention gouvernementale en plusieurs matières et à mettre la justice au service des citoyens.

| OBJECTIFS | INDICATEURS |
|---|--|
| 2.1.1 Contribuer à la réflexion sur les enjeux de justice liés aux nouvelles réalités sociales et économiques | Nombre et nature des réflexions |
| 2.1.2 Contribuer à la mise en œuvre de politiques gouvernementales | D'ici le 30 juin 2011, dépôt du plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie |
| | Dans les trois ans suivant le dépôt du plan d'action, évaluation de la mise en œuvre de la <i>Politique québécoise de lutte contre l'homophobie</i> |
| | Respect des échéances de réalisation des actions spécialement confiées au Ministère dans le cadre de la mise en œuvre de politiques gouvernementales |

AXE 2.2 : Cohérence des actions

Le Ministère mise sur des mécanismes d'échange avec des acteurs privilégiés du système judiciaire, en particulier la magistrature, les avocats et les notaires, afin d'alimenter sa réflexion sur les grands enjeux liés au droit, à la justice et à son administration. Ces forums constituent des lieux privilégiés d'échange, permettant de profiter de la contribution de leurs membres afin de relever rapidement les problèmes liés notamment à l'accès à la justice, mais surtout de trouver des solutions souples, rapides et adaptées aux situations particulières auxquelles font face les justiciables.

Au cours des dernières années, le Ministère s’est associé à des partenaires externes par l’entremise de tables d’échange en matière de droit et de justice. Il dispose également de divers dispositifs de veille internes, afin notamment d’observer ce qui se fait dans d’autres systèmes de justice pour résoudre diverses problématiques de droit, d’accessibilité et d’administration de la justice. Enfin, il participe également à des forums nationaux et internationaux lui donnant accès à de l’information sur les changements et les mutations qui risquent de se répercuter sur le système de justice québécois.

Le défi des prochaines années pour le Ministère consiste à mieux tirer profit de l’information des différents réseaux de veille auxquels il a accès. Ainsi, le Ministère pourra préparer les instruments de justice de demain et proposer des rectifications aux règles de droit qui nécessitent de plus en plus une intégration cohérente de savoirs provenant de nombreux domaines de la justice et du droit. En effet, relever le défi de l’anticipation intelligente suppose une prospection exercée de manière structurée, continue et interactive, qui tire profit de l’expertise et de la connaissance de pointe dont disposent le Ministère et plusieurs de ses partenaires externes. Pour relever ce défi, le Ministère se dotera d’un plan ministériel de réseautage des savoirs.

Le Ministère poursuivra également la réalisation et l’implantation d’un système intégré d’information de justice en matières criminelle et pénale, civile et jeunesse, de concert avec le ministère de la Sécurité publique, le Directeur des poursuites criminelles et pénales ainsi que le Centre de services partagés du Québec. À terme, ce projet permettra en tout temps l’échange électronique d’informations fiables entre les acteurs de l’administration de la justice sur l’ensemble du territoire québécois. Cette accessibilité accrue des informations devrait rendre les actions plus cohérentes et contribuer ainsi à accroître la sécurité du public et l’efficacité de l’administration de la justice au Québec.

| OBJECTIF | INDICATEURS |
|---|--|
| <p>2.2.1 Favoriser la disponibilité et le partage d’informations entre les acteurs de l’administration de la justice</p> | <p>Nombre de rencontres d’échange effectuées avec les acteurs du système judiciaire sur les enjeux liés à la justice et à son administration</p> <p>Mise en œuvre des actions découlant du plan ministériel de réseautage des savoirs</p> <p>Niveau d’avancement de l’implantation du système intégré d’information de justice en matières criminelle et pénale, civile et jeunesse</p> <ul style="list-style-type: none"> • D’ici le 31 mars 2013, implantation du système destiné au soutien des tribunaux et du Directeur des poursuites criminelles et pénales dans la région de l’Outaouais, et début du déploiement progressif dans les autres régions administratives • D’ici le 31 mars 2014, dépôt du dossier de présentation stratégique pour la deuxième étape du projet, y compris le volet civil • D’ici le 31 mars 2015, élaboration du dossier d’affaires initial pour la deuxième étape du projet, y compris le volet civil |

ORIENTATION 3 : Optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour maintenir et assurer une offre de service adéquate, adaptée et de qualité, au bénéfice du citoyen

Le Ministère fait face à des réalités à la fois sociales, économiques, administratives et organisationnelles qui ont des effets importants sur sa capacité de maintenir les services lui permettant d'assumer sa mission fondamentale et de faciliter l'accessibilité à la justice pour le citoyen. Dans ce contexte, la gestion des ressources humaines constitue un élément stratégique de taille sur lequel le Ministère entend porter une attention particulière.

La croissance et la diversification de la demande de services judiciaires et juridiques, la marge financière réduite, les objectifs de resserrement des dépenses et les départs à la retraite des employés sont autant de facteurs qui obligent le Ministère à réviser son offre et ses modes de prestation des services au cours des prochaines années, afin de répondre adéquatement aux besoins et attentes manifestés par les justiciables, les divers ministères clients et les partenaires.

Des solutions novatrices seront nécessaires pour offrir le bon service, à la bonne clientèle, et ce, au moindre coût. En outre, le contexte, où la performance, la rapidité et l'efficacité sont devenues des valeurs dominantes, incite le Ministère à revoir ses façons de faire. Dans cette optique, les possibilités et les solutions qu'offre Services Québec à cet égard seront examinées attentivement.

De plus, dans le cadre de l'application de la *Politique de financement des services publics*, le Ministère procédera à un examen en profondeur de ses pratiques tarifaires afin d'assurer aux citoyens la qualité nécessaire de services, mais aussi leur accessibilité et leur pérennité.

AXE 3.1 : Disponibilité de l'expertise

Les ressources humaines constituent la principale force du Ministère puisque, de tout temps, celui-ci a pu compter sur un personnel compétent et dévoué réparti sur l'ensemble du territoire du Québec. Elles conditionnent directement sa performance organisationnelle et, par le fait même, sa capacité à réaliser sa mission et à améliorer l'accessibilité à la justice.

Le défi majeur des prochaines années sera de continuer de disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant pour assumer les responsabilités qui reviennent au Ministère et pour maintenir la qualité de ses services. À cet égard, le maintien de relations de travail harmonieuses, la planification des ressources humaines, l'attraction, la rétention et la mobilisation du personnel, la gestion de la diversité, l'amélioration continue des compétences aux exigences d'un environnement organisationnel en changement, le transfert des connaissances et le développement optimal du personnel en place constituent autant de défis à relever.

Pour ce faire, le Ministère se dotera d'un plan directeur des ressources humaines axé principalement sur la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, le maintien et le développement de l'expertise, la mobilisation et la santé des personnes. Il entend aussi poursuivre ses efforts pour effectuer le transfert de l'expertise amorcé dans le cadre du *Plan stratégique 2007-2010* afin d'assurer la livraison de produits et de services de qualité aux citoyens. La qualité du climat de travail constitue une autre facette des ressources humaines sur laquelle le Ministère compte porter une attention particulière au cours des prochaines années. Il vise ainsi à favoriser l'instauration d'un environnement de travail stimulant et de qualité, qui permet une saine conjugaison des besoins organisationnels et personnels.

Par ailleurs, pour être plus performant dans une organisation fortement décentralisée de plus de 3 000 personnes, le Ministère devra favoriser, au cours des prochaines années, une plus grande interdépendance entre les personnes, les systèmes d'information et les unités administratives. Dans cette perspective, le Ministère compte miser sur l'amélioration de ses outils de communication interne pour soutenir le renforcement du sentiment d'appartenance du personnel et susciter son adhésion à des objectifs communs concernant notamment la prestation des services aux citoyens.

| OBJECTIF | INDICATEURS |
|--|---|
| 3.1.1 Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant sur l'ensemble du territoire du Québec et favoriser un climat de travail valorisant et de qualité | D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un plan directeur des ressources humaines |
| | Actions réalisées en vue d'assurer la poursuite du transfert d'expertise |
| | D'ici le 31 mars 2015, réalisation de deux sondages sur la satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail |
| | Outils de communication interne améliorés et taux de satisfaction des utilisateurs |

Le Ministère compte amorcer une réflexion en profondeur sur l'offre de service de certains points de service. Concrètement, le Ministère se dotera d'un plan d'action visant à optimiser et à consolider les services judiciaires qu'il offre dans certains points de service, tout en se préoccupant de l'intérêt de la clientèle et des citoyens, sans compromettre la bonne administration de la justice.

Dans sa double mission de juriconsulte et de procureur général de l'État, le Ministère doit soutenir les besoins juridiques des ministères et l'activité législative du gouvernement afin de donner suite aux priorités de l'État et favoriser le respect de la primauté du droit. Ainsi, une équipe de juristes du Ministère agit auprès des ministres et administrateurs d'État à titre de conseillers juridiques, de notaires, d'avocats plaidants ou de rédacteurs d'actes juridiques et de textes législatifs. Ces juristes offrent leurs services dans des secteurs aussi variés que la santé, le droit municipal, le droit social, les relations du travail, le droit constitutionnel, le droit international, la propriété intellectuelle, l'environnement, l'éducation et les questions autochtones.

Le Ministère a peu de contrôle sur la nature et sur le volume des demandes de services juridiques émanant des ministères clients. En outre, le Ministère doit aussi affronter les défis qu'entraînent une augmentation de la demande de services juridiques, la complexité grandissante sur le plan juridique de l'activité étatique et la rareté des ressources. Ces situations posent un défi majeur d'organisation des services juridiques afin d'optimiser les ressources juridiques disponibles. Pour relever ces défis, le Ministère modernisera ses façons de faire et son organisation du travail, touchant tant la prestation des services juridiques gouvernementaux que les activités de soutien liées à cette prestation.

Le Ministère poursuivra également le développement de services découlant de la mise en place du Centre administratif et judiciaire (CAJ). Ce centre vise à regrouper des services de première ligne destinés aux citoyens, aux intervenants judiciaires et au personnel des palais de justice. À terme, la mise en place du centre administratif et judiciaire permettra de faciliter l'accès à la justice, d'améliorer la qualité des services offerts et la réalisation des activités de nature administrative et judiciaire.

L'utilisation judiciaire des technologies de l'information et des communications représente également une des voies à privilégier pour proposer de nouveaux produits à forte valeur ajoutée pour les clientèles, et pour optimiser les processus internes et la prestation globale des services aux citoyens. Au cours des prochaines années, le Ministère poursuivra le développement de produits électroniques, dans le respect des caractéristiques particulières de certaines clientèles et de la notion de libre choix d'utilisation des modes de prestation des services. Il compte également élaborer des orientations, des principes directeurs et une planification d'ensemble sur lesquels s'appuiera ce développement des produits électroniques.

Par ailleurs, un certain nombre de systèmes informatiques et d'applications développés par le Ministère sont d'avant-garde et performants. D'autres encore sont âgés et n'ont pas évolué avec le temps. Enfin, certains secteurs de mission du Ministère accusent un retard marqué dans l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC), particulièrement dans la prestation électronique de services et dans l'automatisation des processus d'affaires.

L'évolution des TIC est rapide, les coûts des solutions des TIC sont toujours croissants, et de plus en plus d'applications, de systèmes et de plateformes présentent des interdépendances. Par conséquent, il est nécessaire d'adopter une approche et une vision globales afin de tirer le meilleur profit possible des nouvelles possibilités technologiques. Dans cette optique, une architecture d'entreprise ministérielle sera élaborée afin de préciser la façon d'utiliser le plein potentiel des TIC, pour assurer une prestation de services de qualité aux citoyens et améliorer la performance du Ministère.

De plus, le Ministère prendra des mesures concrètes afin d'améliorer son efficience administrative. Ainsi, une réflexion sur la façon de partager les responsabilités et de réaliser les activités de soutien administratif au sein du Ministère apparaît essentielle pour optimiser l'utilisation des ressources qui y sont affectées. Cette réflexion permettra au Ministère de se doter d'un plan d'optimisation des activités liées à l'administration des ressources humaines, financières, budgétaires, matérielles et immobilières disponibles au sein du Ministère, afin de répondre aux exigences impératives de pertinence, d'efficacité et d'efficience. À terme, la mise en œuvre de ce plan aura non seulement des retombées en gains d'efficience, mais aussi sur la capacité du Ministère à mieux servir les citoyens.

Le cadre tarifaire du Ministère est diversifié. Ainsi, plusieurs des droits exigés sont fixés dans les lois et les règlements. C'est notamment le cas des frais exigés pour la production ou la délivrance d'un acte de procédure judiciaire. Dans le cas d'autres services, tels les registres, le Ministère est tenu de les financer par une tarification appropriée. Enfin, il tarifie aussi la prestation de certains services comme la reproduction des enregistrements des audiences et la production de copies.

Dans le cadre de la *Politique de financement des services publics*, le Ministère, à l'instar de tous les organismes publics qui offrent des biens et des services publics aux citoyens, est invité à adopter de meilleures pratiques tarifaires. À cette fin, le Ministère procédera à un examen en profondeur de ses pratiques tarifaires afin de les rendre à la fois efficaces et conformes à l'intérêt de tous, tout en se préoccupant du principe de l'accès à la justice.

| OBJECTIFS | INDICATEURS |
|--|--|
| 3.2.1 Adapter l'offre de service judiciaire et juridique aux besoins évolutifs de la population et de l'État | <p>Révision de l'offre dans certains points de service</p> <p>Mise en place d'une organisation administrative modernisée des services juridiques gouvernementaux</p> |
| 3.2.2 Améliorer la prestation et l'accessibilité des services | <p>Nombre et nature de services découlant de la mise en place du Centre administratif et judiciaire</p> <p>Nombre et nature de produits découlant de la stratégie de prestation électronique des services</p> <p>Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard d'au moins un nouveau produit électronique découlant de la stratégie de prestation électronique des services</p> <p>Mise en œuvre du plan d'alignement stratégique des projets en fonction des cibles de l'architecture d'entreprise ministérielle</p> |
| 3.2.3 Mettre en place des mesures en vue d'assurer une plus grande cohésion et efficacité des activités de soutien administratif | <p>Nombre et nature des mesures mises en œuvre</p> |
| 3.2.4 Procéder à un examen des pratiques tarifaires du Ministère dans le cadre de la politique de financement des services publics | <p>Recensement des services publics tarifés ou pouvant l'être d'ici le 31 mars 2012</p> <p>Évaluation des coûts des services publics tarifés ou qui pourraient l'être d'ici le 31 mars 2014</p> <p>Projet de mode de financement des services publics proposé d'ici le 31 mars 2015</p> |

PLAN STRATÉGIQUE 2010 • 2015

*du ministère de
la Justice du Québec*

TABLEAU SYNTHÈSE

Mission

Assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et maintenir, au Québec, un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs.

Vision

Un ministère au cœur d'un système de justice évolutif, proche des citoyens¹, accessible, efficace et soucieux de l'intérêt public.

Valeurs

Le respect, la confiance, l'équité et l'intégrité.

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

ENJEU 1 L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE ET AU DROIT

ORIENTATION 1

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

1.1 Nouvelles formes d'application de la justice

1.1.1 Promouvoir et développer des modes alternatifs de règlement des différends

- Nombre et nature des actions mises en œuvre

1.1.2 Concourir à l'adaptation d'une justice attentive aux particularités de clientèles, tels les aînés, les autochtones, les jeunes, les personnes démunies et les victimes d'actes criminels

- Nombre et nature des initiatives soutenues par le Ministère

1.2 Simplification et adaptation de procédures judiciaires

1.2.1 Mettre en place des mesures qui simplifient les procédures judiciaires

- D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un projet de réforme du Code de procédure civile
- D'ici le 31 mars 2012, élaboration du programme de service d'aide à la révision des pensions alimentaires
- Mise en place du programme de service d'aide à la révision des pensions alimentaires, une année après l'adoption du projet de loi

1.3 Information aux citoyens

1.3.1 Offrir aux citoyens des services d'information, de consultation et d'orientation adaptés

- Mise en place de centres de justice de proximité dans le cadre d'un projet pilote
- Taux de satisfaction des usagers des centres de justice de proximité mis en place dans le cadre d'un projet pilote
- Nombre et nature des activités tenues dans le cadre des différentes éditions des *Rendez-vous avec la justice*
- D'ici le 31 mars 2012, révision et mise à jour des textes réglementaires
- D'ici le 31 mars 2012, réalisation de la refonte du site Internet du Ministère
- Taux de satisfaction des internautes à l'égard du site Internet modernisé

ENJEU 2 UNE INTERVENTION MOBILISATRICE ET PROACTIVE POUR RÉPONDRE AUX NOUVEAUX DÉFIS EN MATIÈRE DE JUSTICE

ORIENTATION 2

Assurer un rôle actif dans l'évolution de la justice et dans la défense des droits et de l'intérêt public

2.1 Prise en compte des enjeux sociétaux et des besoins des clientèles ciblées

2.1.1 Contribuer à la réflexion sur les enjeux de justice liés aux nouvelles réalités sociales et économiques

- Nombre et nature des réflexions

2.1.2 Contribuer à la mise en œuvre de politiques gouvernementales

- D'ici le 30 juin 2011, dépôt du plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie
- Dans les trois ans suivant le dépôt du plan d'action, évaluation de la mise en œuvre de la *Politique québécoise de lutte contre l'homophobie*
- Respect des échéances de réalisation des actions spécialement confiées au Ministère dans le cadre de la mise en œuvre de politiques gouvernementales

2.2 Cohérence des actions

2.2.1 Favoriser la disponibilité et le partage d'informations entre les acteurs de l'administration de la justice

- Nombre de rencontres d'échange effectuées avec les acteurs du système judiciaire sur les enjeux liés à la justice et à son administration
- Mise en œuvre des actions découlant du plan ministériel de réseautage des savoirs
- Niveau d'avancement de l'implantation du système intégré d'information de justice en matières criminelle et pénale, civile et jeunesse
 - D'ici le 31 mars 2013, implantation du système destiné au soutien des tribunaux et du Directeur des poursuites criminelles et pénales dans la région de l'Outaouais, et début du déploiement progressif dans les autres régions administratives
 - D'ici le 31 mars 2014, dépôt du dossier de présentation stratégique pour la deuxième étape du projet, y compris le volet civil
 - D'ici le 31 mars 2015, élaboration du dossier d'affaires initial pour la deuxième étape du projet, y compris le volet civil

ENJEU 3 UNE ORGANISATION PERFORMANTE ET NOVATRICE

ORIENTATION 3

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

3.1 Disponibilité de l'expertise

3.1.1 Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant sur l'ensemble du territoire du Québec et favoriser un climat de travail valorisant et de qualité

- D'ici le 31 mars 2012, élaboration d'un plan directeur des ressources humaines
- Actions réalisées en vue d'assurer la poursuite du transfert d'expertise
- D'ici le 31 mars 2015, réalisation de deux sondages sur la satisfaction du personnel à l'égard du climat de travail
- Outils de communication interne améliorés et taux de satisfaction des utilisateurs

3.2 Révision de l'offre et des modes de prestation des services

3.2.1 Adapter l'offre de service judiciaire et juridique aux besoins évolutifs de la population et de l'État

- Révision de l'offre dans certains points de service
- Mise en place d'une organisation administrative modernisée des services juridiques gouvernementaux

3.2.2 Améliorer la prestation et l'accessibilité des services

- Nombre et nature de services découlant de la mise en place du Centre administratif et judiciaire
- Nombre et nature de produits découlant de la stratégie de prestation électronique des services
- Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard d'au moins un nouveau produit électronique découlant de la stratégie de prestation électronique des services
- Mise en œuvre du plan d'alignement stratégique des projets en fonction des cibles de l'architecture d'entreprise ministérielle

3.2.3 Mettre en place des mesures en vue d'assurer une plus grande cohésion et efficacité des activités de soutien administratif

- Nombre et nature des mesures mises en œuvre

3.2.4 Procéder à un examen des pratiques tarifaires du Ministère dans le cadre de la politique de financement des services publics

- Recensement des services publics tarifés ou pouvant l'être d'ici le 31 mars 2012
- Évaluation des coûts des services publics tarifés ou qui pourraient l'être d'ici le 31 mars 2014
- Projet de mode de financement des services publics proposé d'ici le 31 mars 2015

justice.gouv.qc.ca

AU QUÉBEC
LA JUSTICE
*est à votre
service*