

# 48<sup>e</sup> RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2019-2020

COMMISSION DES  
SERVICES JURIDIQUES



L'aide juridique,  
un réseau au  
service des gens

# WWW.CSJ.QC.CA

## COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

2, Complexe Desjardins  
Tour de l'Est, bureau 1404  
C.P. 123, Succursale Desjardins  
Montréal (Québec) H5B 1B3  
Tél. : 514 873-3562

Dépôt légal:

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020  
Bibliothèque et Archives Canada, 2020

ISBN : 978-2-550-86718-0 (Format imprimé)  
ISBN : 978-2-550-86719-7 (Format PDF)

ISSN 1912-3833 (Format imprimé)  
ISSN 2369-372X (Format PDF)

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes.  
Il est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

48<sup>e</sup>  
RAPPORT  
ANNUEL  
DE GESTION  
2019-2020



compétence      intégrité  
impartialité  
respect      loyauté







# LETTRE DU PRÉSIDENT

Montréal, le 8 septembre 2020

M<sup>e</sup> Simon Jolin-Barrette  
Ministre de la Justice  
Ministère de la Justice  
Édifce Louis-Philippe Pigeon  
1200, route de l'Église 9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 4M1

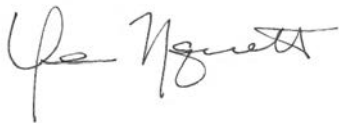
Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre le quarante-huitième rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2020. Nos états financiers consolidés dûment audités font partie de ce rapport.

Ce rapport vous est remis pour dépôt à l'Assemblée nationale. Il a été produit, conformément à l'article 87 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques ainsi que de la Loi sur l'administration publique*.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,



M<sup>e</sup> Yvan Niquette





# TABLE DES MATIÈRES

Message du président	VIII-IX
Déclaration attestant la fiabilité des données	X
<b>Section 1 Informations sur la Commission des services juridiques</b>	
1.1 La mission, les valeurs, la vision, les mandats	13-14
1.2 Les organigrammes	15-17
1.3 Le contexte	18-19
1.4 L'organisation en bref	20-21
1.5 Le profil de la clientèle	22-24
1.6 Les différents services de la Commission	25-27
1.7 Les centres régionaux d'aide juridique	28
1.8 Les faits saillants 2019-2020	29-32
1.9 Les décisions marquantes des commissaires	33
1.10 L'attribution du Prix Robert-Sauvé et des Prix Mérite de la Commission	34-35
1.11 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté	36
1.12 Les orientations et les objectifs 2020-2021	37-38
<b>Section 2 Les résultats</b>	
2.1 Plan stratégique	41-57
2.2 Déclaration de services aux citoyens	58
2.3 Les données statistiques	59-71
<b>Section 3 Les autres résultats</b>	
3.1 Le Comité de révision	73-76
3.2 La réciprocité	77
3.3 Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)	78
3.4 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée	79-81
3.5 Le Service des communications	82
3.6 Le Service de garde téléphonique	82
3.7 Le Service de la gestion de certains services autres que l'aide juridique (chapitre III)	83
3.8 Le Service d'avocats-conseils et contentieux	84
3.9 Le Service des ressources humaines	85

<b>Section 4</b>	<b>Les ressources utilisées</b>	
4.1	Utilisation des ressources humaines	87-89
4.2	Utilisation des ressources financières	90
4.3	Utilisation des ressources informationnelles	91
<b>Section 5</b>	<b>Autres exigences</b>	
5.1	Gestion et contrôle des effectifs	93
5.2	Développement durable	94-103
5.3	Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	104-105
5.4	Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques	106-112
5.5	Gouvernance	
	La structure organisationnelle	113-117
	Les membres de la Commission	113
	Relevé de présences des administrateurs au 31 mars 2020	114
	Le Comité administratif	114
	Le président et le vice-président	115
	La Trésorerie et les Services financiers	115
	Le Secrétariat	115
	Les centres régionaux d'aide juridique	115-117
5.6	Accès aux documents et protection des renseignements personnels	118-119
5.7	Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	120-121
5.8	Contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique	121
<b>Section 6</b>	<b>États financiers au 31 mars 2020</b>	123-147
<b>Section 7</b>	<b>Annexe</b>	
	Annexe 1 Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2020	149-152

# MESSAGE DU PRÉSIDENT

Ce 48<sup>e</sup> rapport annuel est l'occasion de vous présenter en mots et en chiffres tant les réalisations et les accomplissements que les projets à venir de ceux et celles qui œuvrent au quotidien auprès d'une clientèle démunie. Évidemment, leur fonction première consiste à les représenter dans le cadre de litiges et de dossiers judiciairisés, mais vous devez garder à l'esprit qu'ils et elles en font davantage. Leur implication dépasse la relation traditionnelle avocat-client. Ils et elles offrent accompagnement, support et conseils à des gens qui sont trop souvent isolés et dépourvus de ressources. Difficile de quantifier cette valeur ajoutée et de l'insérer dans une section du présent document. Il est important de le souligner et de les féliciter.




Une année bien remplie s'est terminée le 31 mars 2020. Une année dans la continuité, mais propice aux changements. En effet, le réseau s'est à nouveau exprimé lors de consultations faites en lien avec l'expertise développée au fil des ans par les avocats dans des domaines du droit qui touchent directement notre clientèle, notamment la réforme du droit de la famille, les droits des enfants et la protection de la jeunesse de même que l'accompagnement des victimes de violence conjugale et d'agressions sexuelles. Les avocats de tous les centres et de la Commission ont été sollicités afin que la voix de nos bénéficiaires, toutes régions confondues, soit entendue.

La continuité s'est également exprimée dans la poursuite des travaux entamés lors des années précédentes qui, nous le souhaitons, pourront être conclus dans un proche avenir. L'exercice de relativité salariale est toujours en cours et nous constatons les efforts consacrés par les membres de ce comité pour que les meilleures retombées possibles puissent bénéficier aux employés visés.

La négociation des tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée s'est également échelonnée sur quelques années. La Commission des services juridiques n'est pas une des parties à la négociation qui se fait entre le Barreau du Québec et le ministère de la Justice du Québec, elle est par ailleurs très concernée par le résultat éventuel. La mixité du régime est une de ses forces et les avocats de la pratique privée constituent une composante importante du succès du régime. Nous espérons qu'une entente pourra se concrétiser prochainement.

L'efficacité du système d'aide juridique québécois est reconnue au-delà des frontières de la province. Cette année, une délégation formée de procureurs et magistrats du Fonds d'assistance judiciaire du Burkina Faso nous a rendu visite afin de s'informer et s'inspirer des bonnes pratiques du Québec en matière d'aide juridique. Nous tenons à remercier notamment la Cour supérieure, la Direction des poursuites criminelles et pénales, le Centre communautaire juridique de Montréal, Édualoi, le Centre de justice de proximité du Grand Montréal, Justice Pro Bono, l'Accès au Droit et à la Justice (ADAJ) pour leur participation à l'accueil de nos visiteurs étrangers.





Améliorer et maintenir nos liens avec les différents partenaires du milieu juridique est une priorité pour nous. Au cours du dernier exercice, nous avons eu l'occasion de collaborer de plus près avec le Jeune Barreau de Montréal ainsi qu'avec l'École du Barreau du Québec alors que l'entente de services avec Éducaloi en était à sa deuxième année d'application.

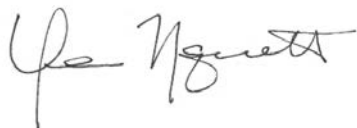
Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique sont haussés avec comme référence le salaire minimum. Pour l'exercice 2019-2020, plus de 22 500 dossiers de requérants qui, n'eût été de la hausse successive de nos seuils d'admissibilité financière, n'auraient pas été admissibles à l'aide juridique. Il s'agit d'une donnée éloquente alors que l'on souhaite un plus grand accès à la justice.

Abordons finalement le changement. Projet phare pour le réseau d'aide juridique, la transformation numérique de nos processus et façons de faire s'est matérialisée (!) en 2019-2020. Le Comité justice sans papier a cédé sa place au Comité eMAJ (Modernisation du réseau d'Aide juridique) dans lequel cinq directeurs généraux et un officier de la Commission des services juridiques consacrent temps et efforts afin de s'assurer de sa réussite. L'analyse et les recommandations pour sa mise en œuvre nous furent transmises par la firme de consultants externes que nous avons retenue. Ce fut par la suite l'occasion de convenir de la gouvernance du programme. L'année qui vient sera déterminante pour l'avancement des travaux. Un directeur sera recruté et aura comme premier mandat de compléter un plan d'affaires à être présenté aux autorités afin de pouvoir bénéficier des ressources nécessaires à la mise en place du programme. Les défis seront nombreux, une bonne communication sera essentielle afin d'obtenir l'adhésion des équipes.

En terminant, quelques mots sur la pandémie du COVID-19 qui s'est invitée dans nos vies plus intensément à compter du 13 mars 2020. Aucun secteur d'activités n'est épargné et le système de justice ne fait pas exception. L'impact sur nos services est majeur. Il nous faut ici souligner le travail exceptionnel effectué par les directions générales et les officiers de la Commission des services juridiques afin de rapidement adapter nos façons de faire et maintenir la livraison de services urgents et prioritaires à l'ensemble de la clientèle. Nous avons notamment expérimenté le télétravail... Une année propice aux changements disions-nous. Nous aurons évidemment l'occasion d'élaborer davantage sur ce sujet lors de la rédaction du prochain rapport.

Bonne lecture!

Le président,



M<sup>e</sup> Yvan Niquette



# DÉCLARATION ATTESTANT DE LA FIABILITÉ DES DONNÉES

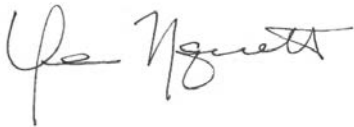
Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celles-ci portent sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2019-2020 de la Commission des services juridiques:

- décrivent fidèlement sa mission, ses mandats, ses valeurs et ses orientations stratégiques;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.

Montréal, le 8 septembre 2020



M<sup>e</sup> Yvan Niquette, président





# Section 1

INFORMATIONS  
SUR LA  
COMMISSION  
DES SERVICES  
JURIDIQUES





## LA MISSION

La Commission des services juridiques est l'organisme chargé d'appliquer la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14). Elle veille à ce que l'aide juridique soit fournie de façon cohérente et uniforme sur l'ensemble du territoire québécois par les centres régionaux aux personnes financièrement admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources. De plus, par l'ajout du chapitre III de la loi, elle fournit certains autres services juridiques, notamment lorsque le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire.

Elle est également l'organisme chargé d'offrir les services prévus à la *Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale* *Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale* (2012, chapitre 20), soit le Service d'aide à l'homologation (SAH) et le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).



## LES VALEURS

À l'automne 2006, la Commission a adopté la Déclaration de valeurs de l'administration publique telle que déposée à l'Assemblée nationale en 2002.

La Commission fait siennes les valeurs qui y sont véhiculées, à savoir la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.



## LA VISION

La Commission assume la direction du réseau de l'aide juridique afin de maintenir le régime d'aide juridique du Québec parmi les plus performants au monde. Elle assure ainsi à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.



## LES MANDATS

La Commission a le devoir de créer des centres régionaux d'aide juridique, de veiller à leur financement, de nommer les membres de leur conseil d'administration et de ratifier la nomination de leur directeur général. Elle assure la coordination des activités du réseau et des centres régionaux et favorise l'application uniforme de la loi, la concertation et la collaboration des dirigeants du réseau de l'aide juridique pour une utilisation rationnelle des ressources. Elle a aussi le pouvoir de faire enquête sur leur administration financière et de veiller à la conformité de leurs activités en regard de la loi.

La Commission a pour mandat particulier de favoriser la poursuite d'études et d'enquêtes ainsi que l'établissement de statistiques de manière à planifier l'évolution du système d'aide juridique. De plus, elle doit publier un bulletin en vue de favoriser l'application cohérente de la loi. Elle doit promouvoir le développement de programmes d'information. La Commission s'assure aussi qu'un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale est disponible, à tout moment, pour toute personne lors de son arrestation ou de sa détention, qu'elle soit admissible ou non à l'aide juridique.

La Commission effectue le traitement des demandes d'aide juridique des résidents du Québec et des non-résidents ayant des dossiers en matière civile dans une province ou un territoire canadien autre que celui de leur résidence. Le traitement de ces demandes se fait en vertu d'une entente de réciprocité interprovinciale et territoriale. Elle doit établir les règles relatives aux demandes d'aide juridique et en déterminer la forme.

La Commission des services juridiques assume la responsabilité de fournir des services, notamment aux personnes accusées dans un procès pénal ou criminel dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État, afin d'assurer leur droit constitutionnel à un procès équitable, a été reconnu par une ordonnance judiciaire et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du *Code criminel*.

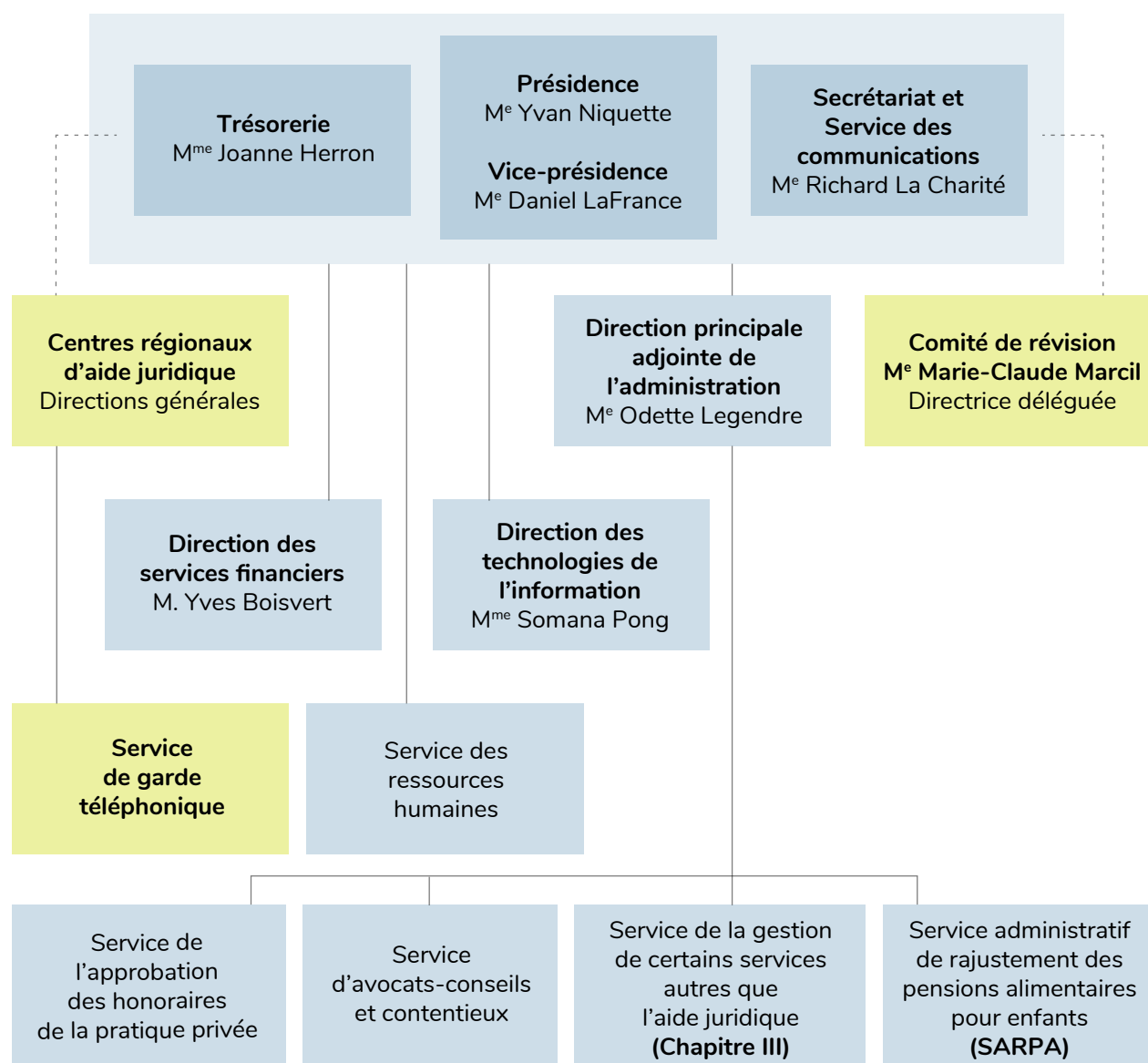
De même, dans la catégorie des services que l'on qualifie de « hors régime d'aide juridique », la Commission des services juridiques a le mandat de gérer le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

# LES ORGANIGRAMMES

## COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

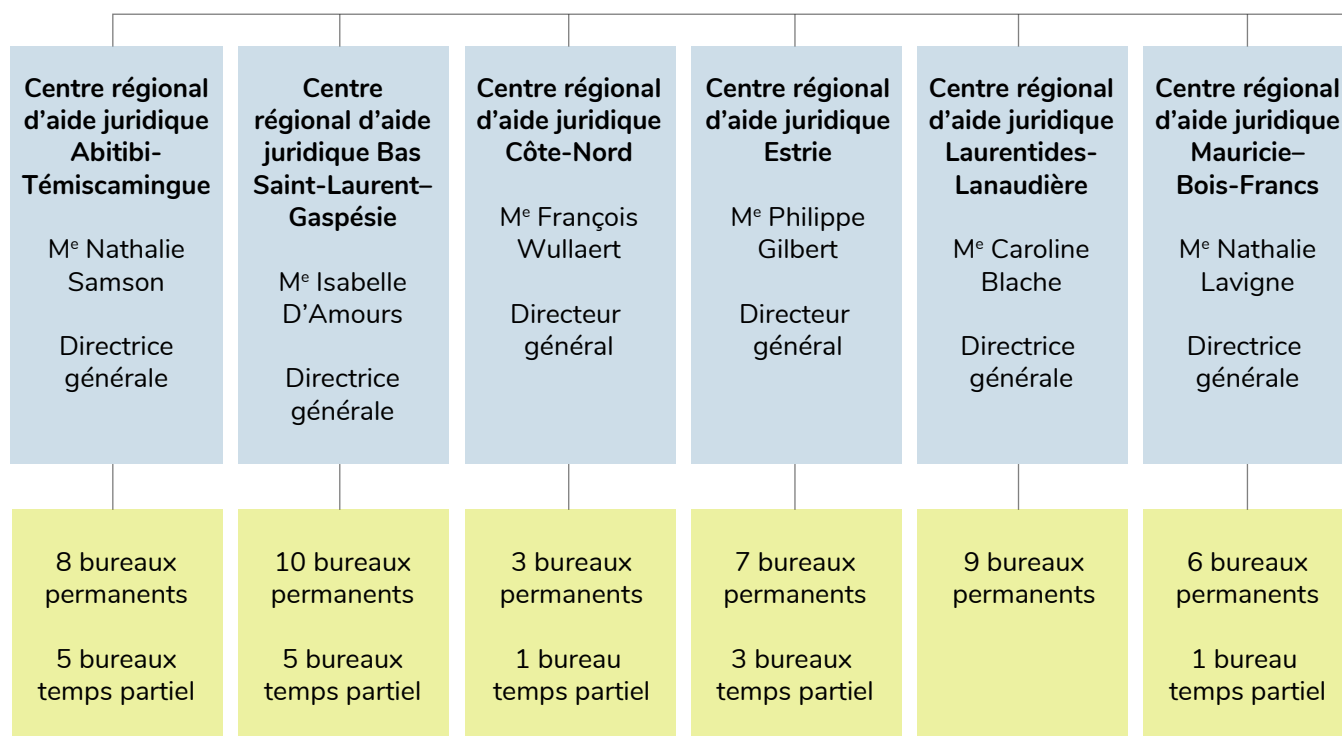
### ASSEMBLÉE DES COMMISSAIRES

### COMITÉ ADMINISTRATIF

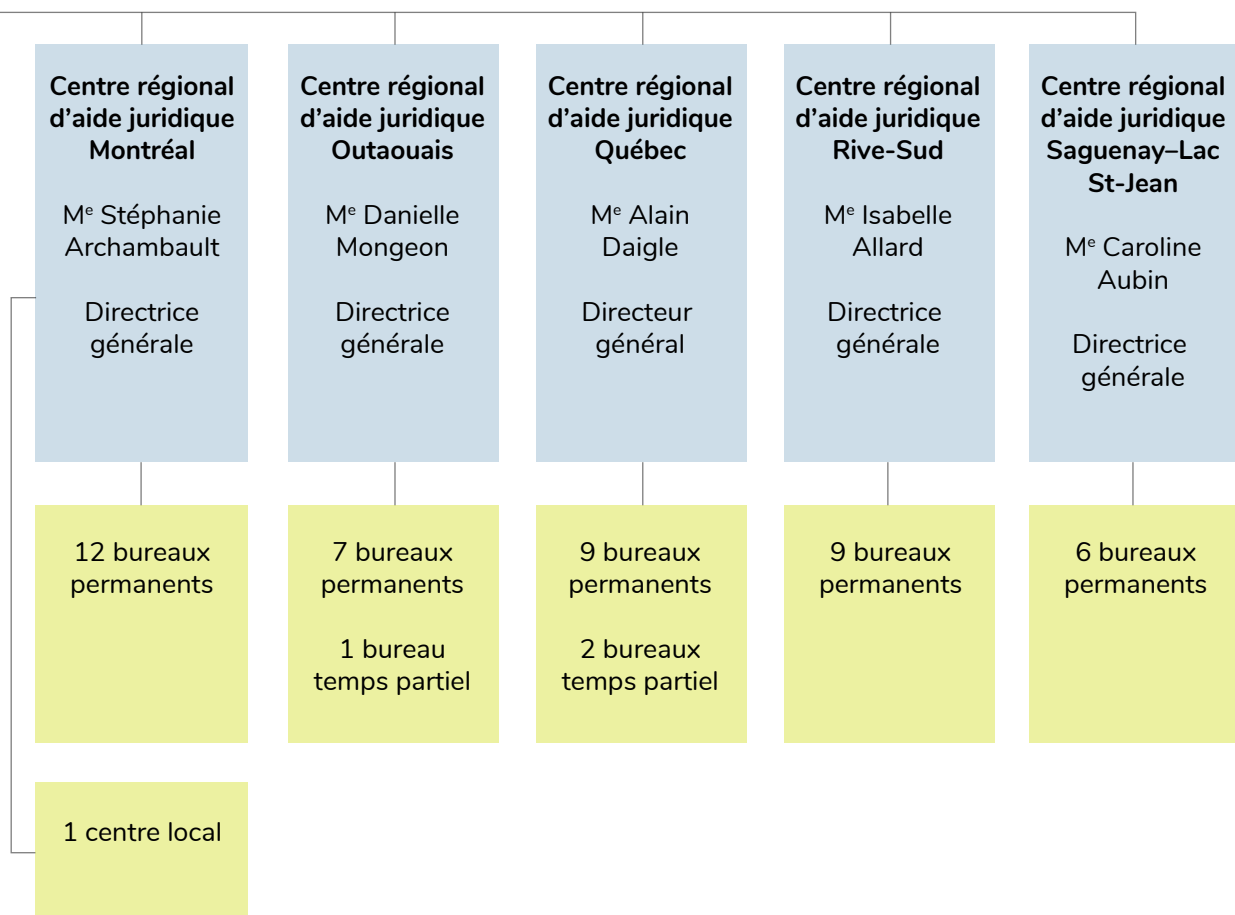


## RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE AU QUÉBEC

### COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES







# LE CONTEXTE

## LA PARTICULARITÉ DU SYSTÈME QUÉBÉCOIS D'AIDE JURIDIQUE

L'aide juridique au Québec est un régime public reconnaissant le libre choix du bénéficiaire dans le cadre d'un système mixte d'avocats permanents et d'avocats ou notaires de la pratique privée. Ce système a permis le développement d'avocats spécialistes en droit de la pauvreté impliqués dans les milieux défavorisés.

Les deux groupes d'avocats et les notaires se partagent les dossiers des bénéficiaires garantissant par cette dualité la qualité des services et le contrôle des coûts.

La structure à paliers prévue par la loi assure et maintient l'autonomie professionnelle des avocats permanents et leur permet de respecter leurs obligations.

## L'ÉTAT DU RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE

Depuis 1972, le réseau de l'aide juridique s'est démarqué par sa présence, sa fiabilité et son expertise dans la représentation des personnes démunies sur tout le territoire du Québec.

La capacité organisationnelle du réseau a permis de rendre les services juridiques requis au cours des années en s'adaptant continuellement au profil de la clientèle et à ses besoins juridiques dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

## LES SERVICES AUTRES QUE L'AIDE JURIDIQUE

Depuis 2010, par l'ajout du chapitre III de la loi, la Commission s'est vue confier de nouvelles responsabilités afin de s'assurer que les obligations de l'État sont rencontrées de manière efficiente, tout en respectant l'usage des fonds publics.

L'ampleur, la complexité et la durée de certaines procédures criminelles et pénales, que l'on nomme maintenant les « mégaprocès », obligent parfois l'État à fournir à des accusés admissibles ou non à l'aide juridique, des avocats pour les représenter devant les tribunaux et à défrayer entièrement ou partiellement les honoraires de ceux-ci.

Dans ce cadre, la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* permet maintenant à la Commission, de son propre chef ou à la suite d'une ordonnance, de veiller à ce que les services d'un avocat compétent, provenant du réseau de l'aide juridique ou de la pratique privée, soient fournis à un accusé. Celui-ci pourra bénéficier de ces services s'il prouve qu'il ne peut pas se représenter seul, que son état d'indigence est démontré à l'autorité administrative ou judiciaire, selon le cas, et qu'une atteinte à son droit constitutionnel à un procès équitable a été reconnue. Un deuxième volet de la loi a pour but de seconder les instances judiciaires qui désignent d'office un procureur à un accusé dans le cadre de certaines procédures prévues au *Code criminel*.

La *Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale* (2012, chapitre 20), sanctionnée le 15 juin 2012, a créé deux nouveaux services offerts et disponibles à toute la population du Québec. Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2014, la Commission des services juridiques a le mandat de gérer le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA). Par ailleurs, le Service d'aide à l'homologation (SAH) a été ajouté au panier de services offerts dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* depuis le 10 octobre 2013.

# L'ORGANISATION EN BREF

## L'AIDE JURIDIQUE 2019-2020 EN QUELQUES CHIFFRES

Chiffres clés	Description
952	Employés à temps complet dans le réseau de l'aide juridique
190 723 628 \$	De dépenses totales
249 349	Demandes d'aide juridique traitées (volet contributif et gratuit)
198 169	Demandes d'aide juridique acceptées
90 299	Relevés d'honoraires et déboursés payés aux avocats de la pratique privée
Plus de 23 000	Appels reçus par le Service provincial de garde téléphonique la nuit, les fins de semaine et les jours fériés. Ces services gratuits sont donnés pour toute la population du Québec sans égard à leurs revenus.

**105**  
bureaux  
dans  
**83**  
villes au Québec

**952**  
employés à temps  
complet dont  
**407**  
avocats

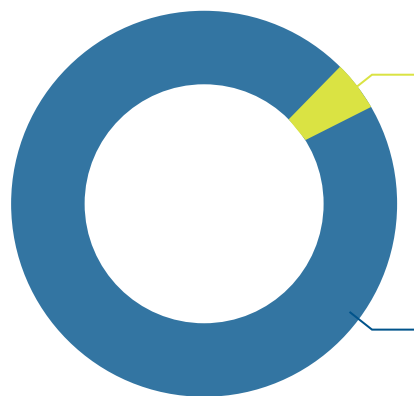
**150**  
bénévoles  
qui s'impliquent  
dans la gestion  
du système  
d'aide juridique

Les dépenses totales s'élèvent à **190 723 628 \$**



Nombre total des demandes  
d'aide juridique traitées  
(volet contributif et gratuit)

**249 349**



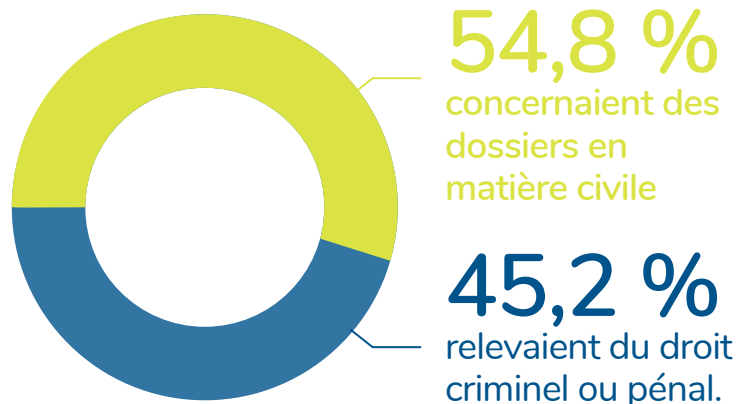
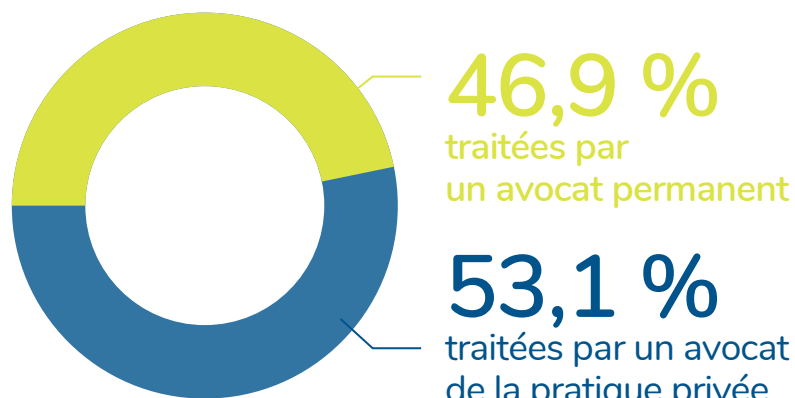
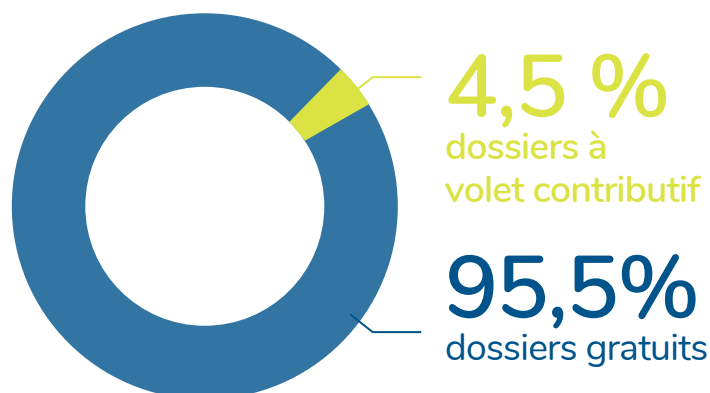
**5,8 %**  
dossiers à  
volet contributif

**94,2 %**  
dossiers gratuits



Nombre des demandes  
d'aide juridique acceptées

**198 169**



**90 299**  
relevés  
d'honoraires et  
déboursés originaux  
ont été payés à  
**2 165**  
avocats de la  
pratique privée et à  
**86**  
notaires.

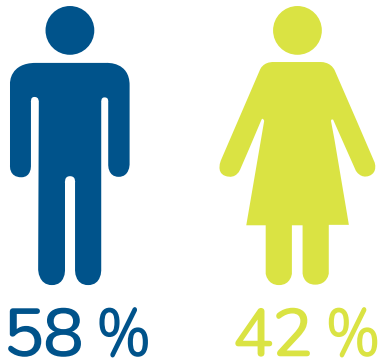
Hausse annuelle de  
**4,17 %**  
du seuil  
d'admissibilité  
financière à l'aide  
juridique gratuite  
et de celui moyennant  
une contribution en  
fonction de la hausse  
du salaire minimum.

# LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

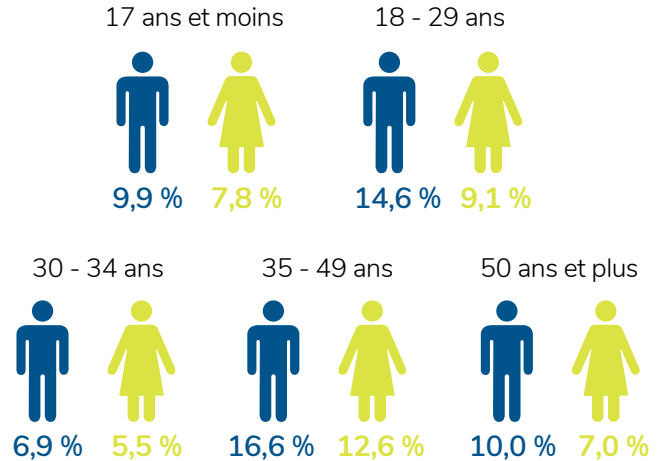
En 2019-2020 :

## La répartition selon les hommes et les femmes

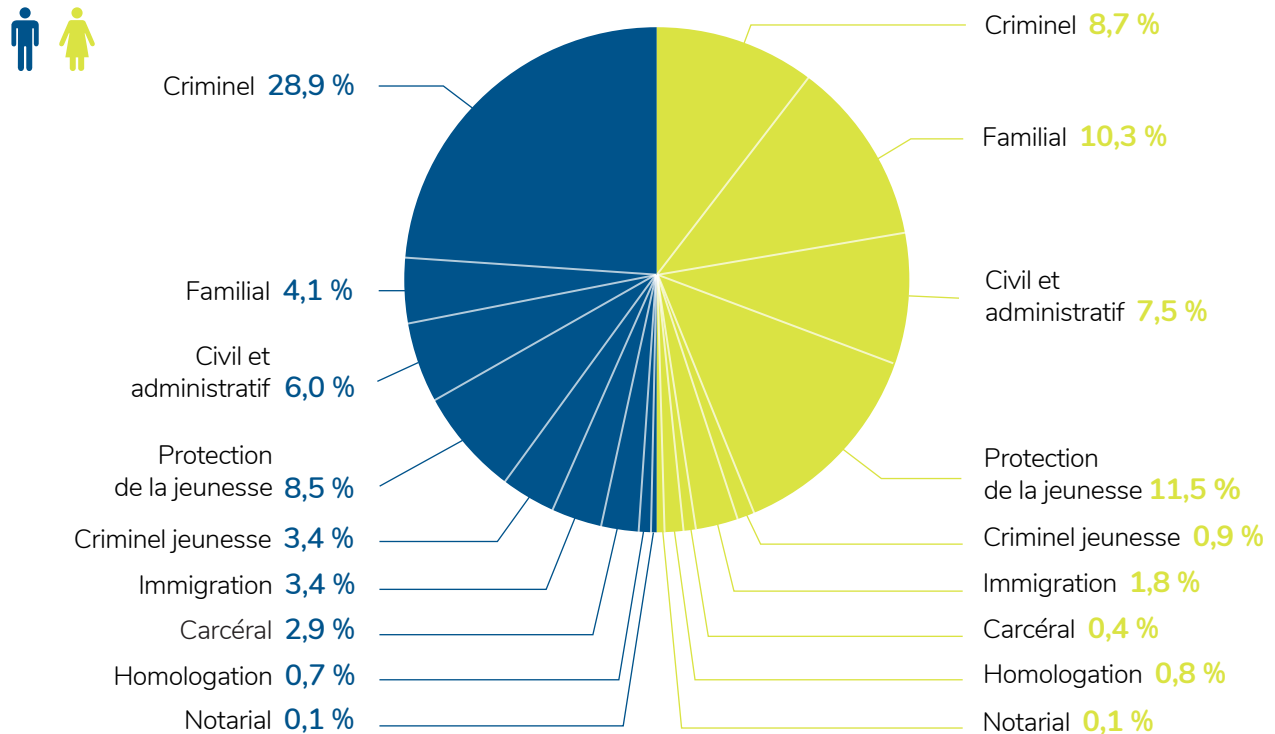
58 % des bénéficiaires de l'aide juridique sont des hommes et 42 % sont des femmes



## La répartition selon l'âge et le sexe



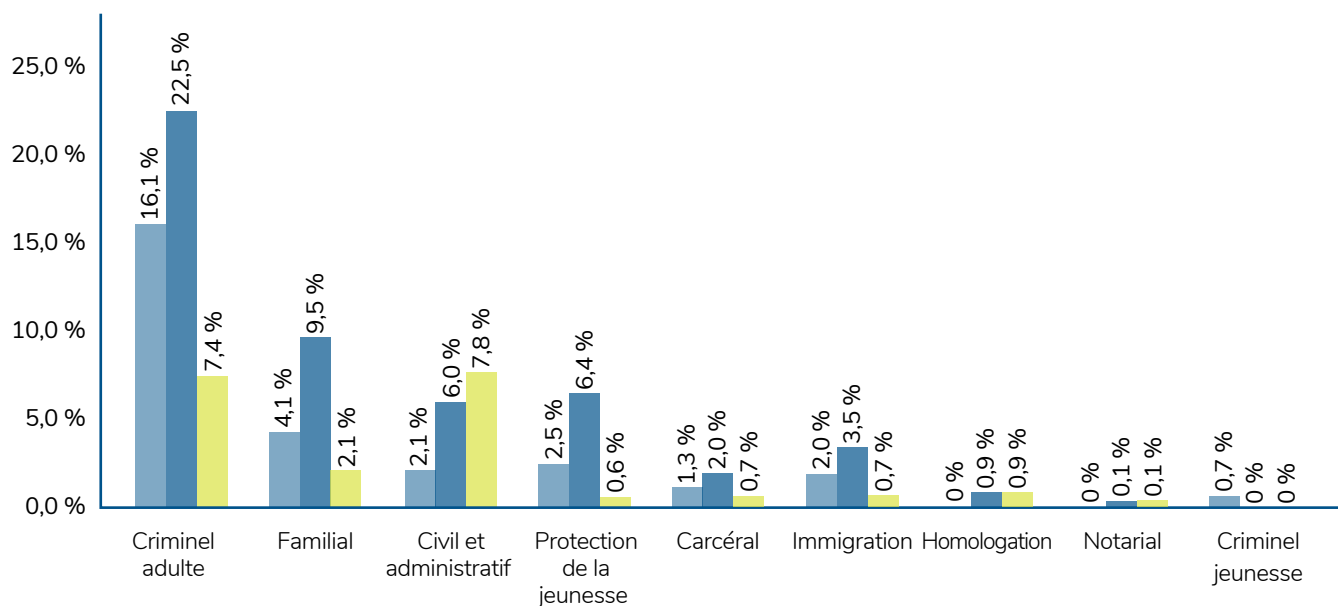
## La répartition selon le sexe et la matière



## La répartition selon l'âge et la matière



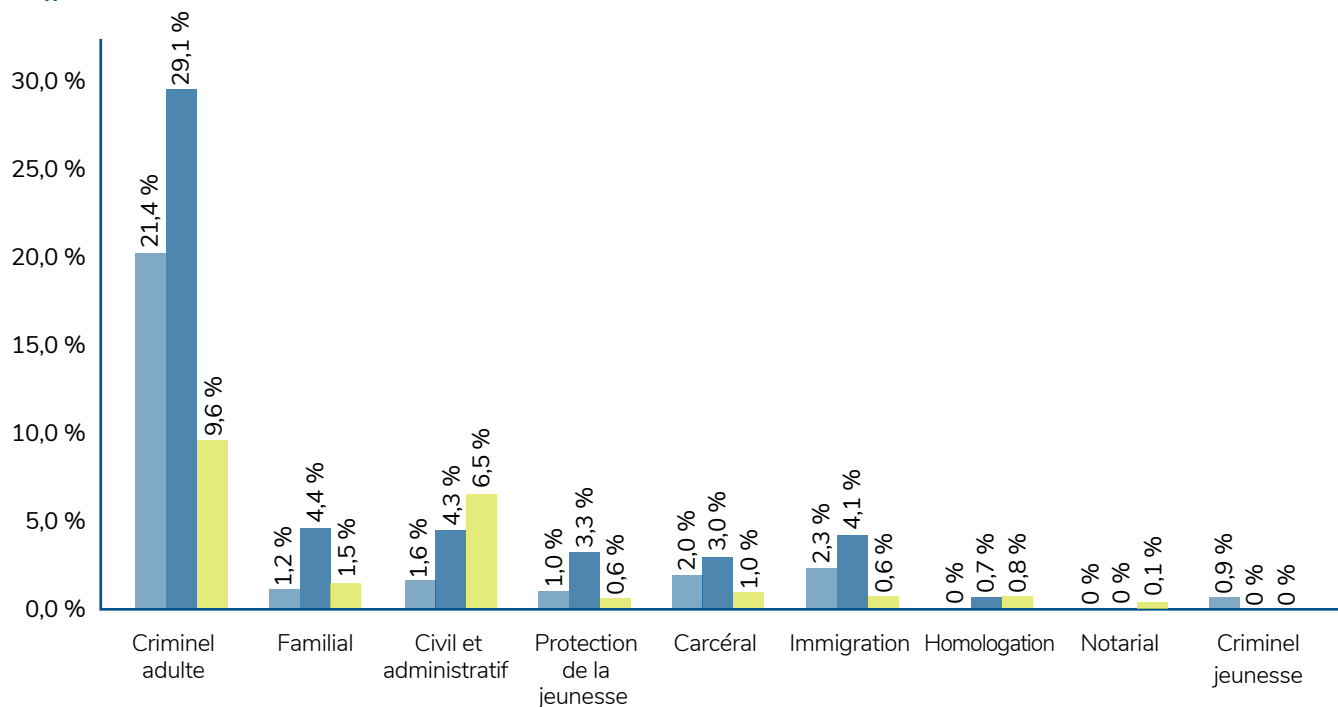
● 18 - 29 ● 30 - 49 ● 50 et +



## La répartition selon l'âge et la matière pour les hommes



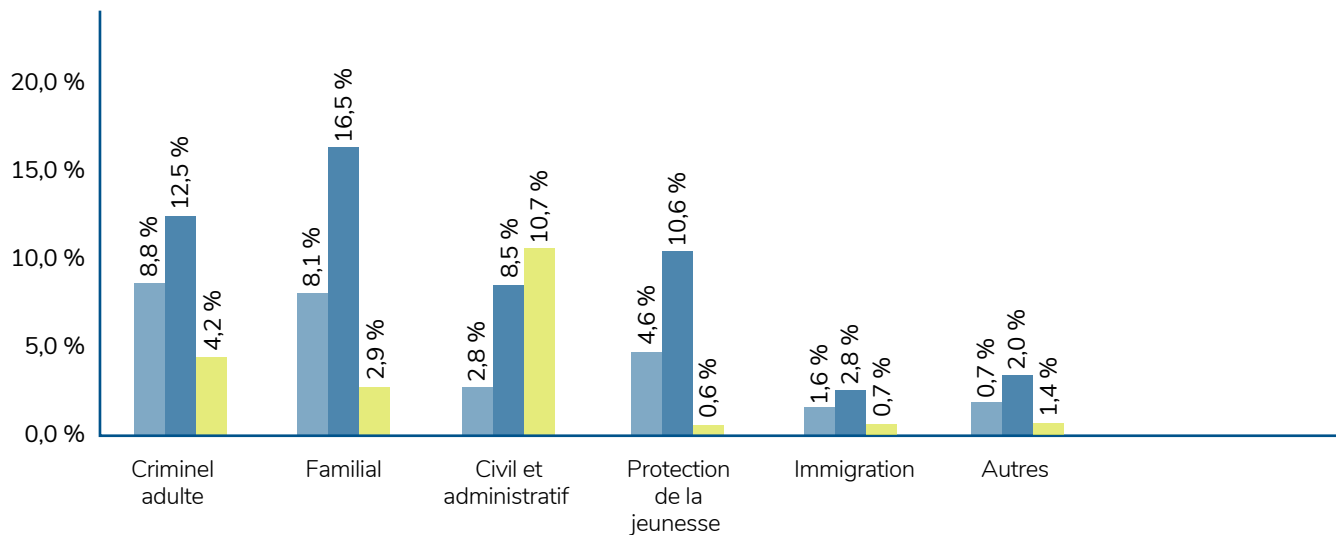
● 18 - 29 ● 30 - 49 ● 50 et +



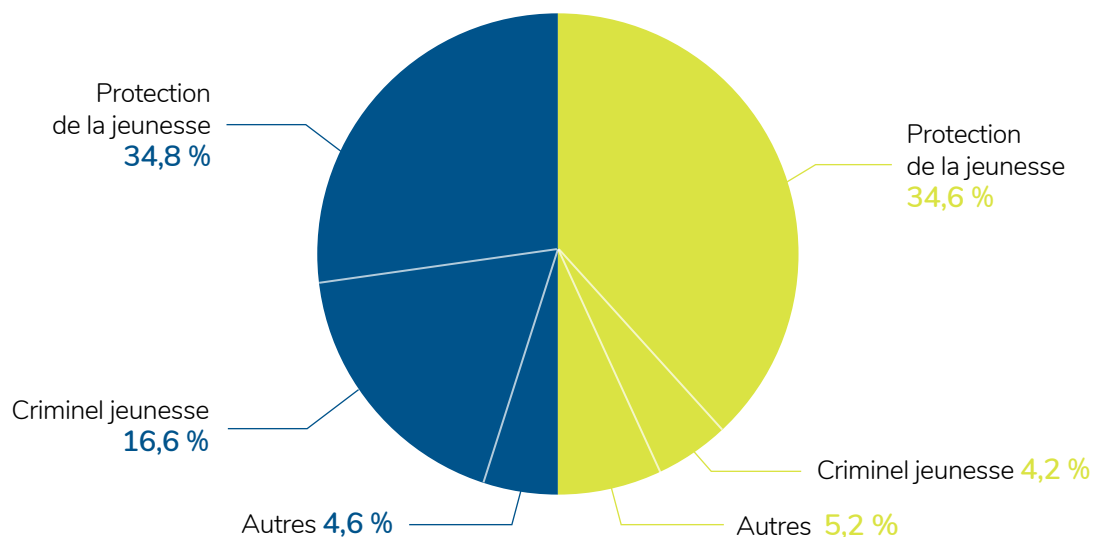
La répartition selon l'âge et la matière pour les femmes



● 18 - 29 ● 30 - 49 ● 50 et +



La répartition pour les 17 ans et moins selon la matière





# LES DIFFÉRENTS SERVICES DE LA COMMISSION

## LE COMITÉ DE RÉVISION

Le Comité de révision a la compétence pour réviser les décisions des directeurs généraux concernant le refus ou le retrait de l'aide juridique, de même que les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution. Ce comité entend aussi l'appel d'une partie intéressée qui a contesté l'admissibilité financière d'un requérant d'aide juridique auprès du directeur général si ce dernier a rejeté sa demande. Ses membres sont nommés par la Commission. Les décisions du Comité de révision sont finales et sans appel.

## LE SERVICE ADMINISTRATIF DE RAJUSTEMENT DES PENSIONS ALIMENTAIRES POUR ENFANTS (SARPA)

Ce service permet aux parents de faire rajuster la pension alimentaire de leur enfant mineur qui a déjà été fixée par jugement. La demande peut être soumise par les deux parents ou par un seul d'entre eux. Les critères d'admissibilité sont prévus par la *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* (RLRQ, c. A-2.02) et à son règlement d'application.

## LE SERVICE DE L'APPROBATION DES HONORAIRES DE LA PRATIQUE PRIVÉE

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée paie, pour et à l'acquit des centres d'aide juridique, les honoraires et les débours des avocats et notaires de la pratique privée ayant accepté des mandats d'aide juridique.

## LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

La Commission a le devoir, en vertu de sa loi constitutive, de promouvoir le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes économiquement défavorisées sur leurs droits et obligations. Le Service des communications poursuit ces objectifs de visibilité et assure l'ensemble des relations avec les médias et la distribution de matériel informatif et promotionnel.

## LE SERVICE DE GARDE TÉLÉPHONIQUE

Afin de se conformer à son obligation de fournir un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale à toute personne, peu importe sa situation financière, pour lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention, la Commission a mis sur pied un service de garde téléphonique disponible sept jours sur sept, 24 heures par jour.

La gestion du Service de garde a été confiée au Centre communautaire juridique de Montréal qui assure la garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Les onze centres régionaux assurent la garde téléphonique de jour.

## LE SERVICE DE LA GESTION DE CERTAINS SERVICES AUTRES QUE L'AIDE JURIDIQUE (CHAPITRE III)

Ce service gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés et il assume, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2014, la gestion des services et du paiement des honoraires des avocats qui agissent dans des dossiers qui relèvent du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14).

En vertu de ce chapitre, ce service gère, en concertation avec les centres régionaux, les ordonnances judiciaires reconnaissant le droit constitutionnel d'un accusé aux services d'un avocat rémunéré par l'État. De plus, lorsqu'une personne accusée dans le cadre d'un mégaprocès est bénéficiaire de l'aide juridique, ce service peut intervenir rapidement pour offrir des services afin d'éviter qu'une telle ordonnance ne soit prononcée.

Qui plus est, ce service voit à assurer les services d'un avocat lorsqu'un tribunal interdit à un accusé de contre-interroger lui-même un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toute autre ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel*. Dans ce cadre, il offre également certains services juridiques afin d'assister un accusé ayant une problématique de santé mentale.

## LE SERVICE D'AVOCATS-CONSEILS ET CONTENTIEUX

Ce service assure un soutien juridique et technique aux membres, aux avocats du réseau et au personnel de la Commission et des centres régionaux. Il répond principalement à leurs demandes de consultation.

Il participe à la formation du personnel de la Commission et des centres régionaux, notamment en organisant les journées annuelles de formation offertes aux avocats du réseau.

Il assume la responsabilité du contentieux chargé de représenter la Commission devant les tribunaux dans certains litiges.

## LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Ce service regroupe tous les services reliés aux ressources humaines et participe, notamment à la gestion du personnel, à la formation, aux relations sociales et syndicales, à la gestion des carrières et des compétences, au coaching des directeurs, de même qu'à la communication interne avec l'ensemble du personnel.

## LE SERVICE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Le Service des technologies de l'information répond aux besoins en technologie de la Commission et des centres régionaux. Ce service développe, implante et assure le pilotage ainsi que la maintenance des systèmes d'information nécessaires à la réalisation de la mission de la Commission. Il assiste, forme et offre du soutien technique dans un souci d'amélioration continue de la qualité de services aux utilisateurs, aux avocats de la pratique privée et aux citoyens. Il participe et soutient tous les services ainsi que le réseau de l'aide juridique dans leurs initiatives d'automatisation et de transformation numérique.

Il vise la performance, l'efficacité, l'automatisation et l'innovation technologique au service du développement durable. Il veille également à la sécurité de l'information et de son parc informatique.

De plus, il harmonise les systèmes d'information et effectue de nouveaux investissements matériels et logiciels tout en contribuant au maintien, à la modernisation et à l'évolution constante des technologies de l'information.

# LES CENTRES RÉGIONAUX D'AIDE JURIDIQUE

Conformément à la loi, la Commission des services juridiques a créé, depuis 1972, onze centres régionaux pour fournir les services d'aide juridique sur le territoire du Québec, en tenant compte des divisions administratives et des districts judiciaires existants.

Les centres régionaux sont des personnes morales et peuvent, dans le cadre du mandat qui leur est donné par la Commission et des normes établies par les règlements, exercer tous les pouvoirs de personnes morales en outre des pouvoirs spéciaux que leur confère la loi.

La composition des membres des conseils d'administration des centres régionaux se retrouvent à la section 5.5-Gouvernance.

Les pouvoirs des centres régionaux sont exercés par un conseil d'administration formé de douze membres nommés pour trois ans par la Commission. Le directeur général, nommé par le conseil d'administration du centre régional, siège au conseil, avec voix consultative seulement.

La fonction principale d'un centre régional est de fournir l'aide juridique de la manière prévue par la loi, dans le cadre des règlements et de toute entente conclue avec la Commission, notamment :

- en établissant, dans les limites de ses ressources, des bureaux d'aide juridique dans la région qu'il dessert;
- en engageant le personnel nécessaire à la réalisation de son mandat;
- en développant et en appliquant, en collaboration avec la Commission, des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et obligations;
- en dispensant des consultations juridiques aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande.

En comptant les commissaires et les membres des onze conseils d'administration, près de 150 bénévoles s'impliquent dans la gestion du système d'aide juridique. Ils assurent le suivi des activités courantes et ont également à cœur une plus grande accessibilité à la justice pour les citoyens.

La liste des bureaux d'aide juridique se trouve à l'annexe 1 du présent rapport.

# LES FAITS SAILLANTS

## 2019-2020

### TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Au cours de la dernière année, le réseau de l'aide juridique a mandaté la firme Klynveld, Peat, Marwick et Goerdeler (KPMG) pour démarrer son projet de transformation numérique. KPMG a mené une analyse de la situation existante et a élaboré des recommandations pour la mise en œuvre de la transformation. Pour ce faire, elle a rencontré et sondé des employés du réseau de l'aide juridique, discuté avec des avocats de la pratique privée, sondé des clients et a tenu une journée idéation regroupant plusieurs partenaires du système judiciaire ainsi que les directions générales du réseau de l'aide juridique.

Certains projets de fondation proposés ont débuté, comme la mise en place de la gouvernance du programme de transformation ainsi que le processus de recrutement du directeur de programme. Plusieurs autres projets de fondation et de développement se poursuivront durant la prochaine année.

### NÉGOCIATION DES TARIFS DES HONORAIRES DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE

Les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée sont échus depuis le 30 septembre 2017.

Des négociations ont débuté le 19 décembre 2017 entre les négociateurs désignés par le ministère de la Justice et le Barreau du Québec. En juin 2019, un projet d'entente de principe prévoyait l'ensemble des ajustements à la hausse dans les différents domaines de droit.

Le 11 juillet 2019, le Barreau a rejeté ce projet d'entente de principe. Dès lors, les négociations ont été suspendues.

Le 26 février 2020, le Barreau du Québec annonçait l'arrivée de M<sup>e</sup> Lucien Bouchard au sein de son équipe de négociation. Au 31 mars 2020, il n'y avait toujours pas d'entente.

### INDEXATION DES SEUILS D'ADMISSIBILITÉ ET BILAN DES HAUSSES SUCCESSIVES

Le 31 mai 2019, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont été haussés de **4,17 %**. Ce pourcentage correspond à celui de la hausse du salaire minimum du 1<sup>er</sup> mai 2019. Le 1<sup>er</sup> janvier 2016, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique avaient été haussés, avec comme référence le salaire minimum.

Ainsi, une personne seule complétant une semaine de travail de 35 heures au salaire minimum, soit **22 750 \$** par année, est admise gratuitement à l'aide juridique. De plus, les services seront gratuits pour une famille formée de deux adultes et de deux enfants dont les revenus sont inférieurs à **37 307 \$**.

Le régime québécois d'aide juridique comporte également un volet pour les personnes dont les revenus se situent entre les seuils de l'admissibilité gratuite et les seuils maximums avec contribution (volet contributif). Ce volet offre une formule unique qui permet à un justiciable d'être représenté par un avocat devant les tribunaux en connaissant, à l'avance, le coût maximum des honoraires et des frais qui pourraient lui être réclamés. Ce volet permet à une personne de recevoir des services juridiques si ses revenus, biens et liquidités correspondent

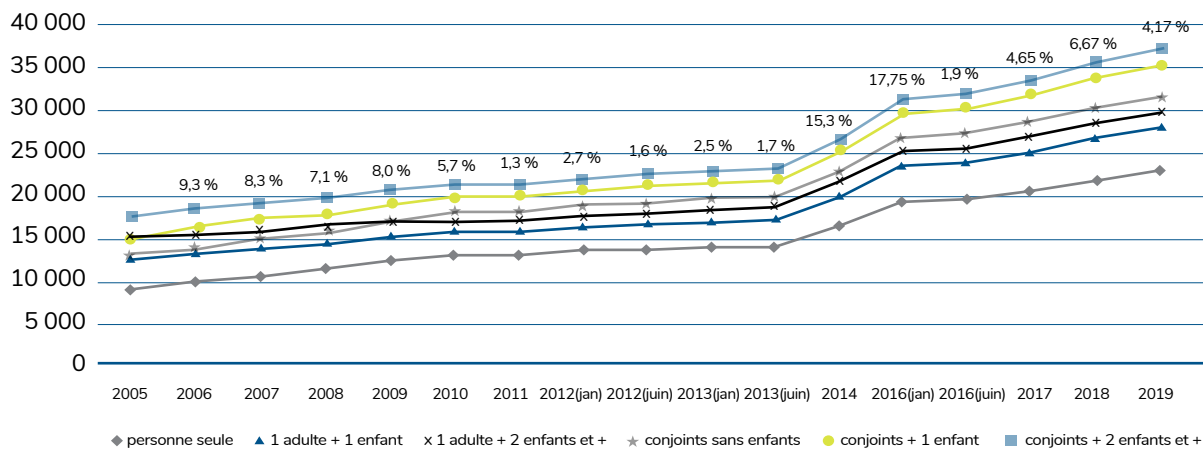
au barème d'admissibilité en vigueur et si elle verse une contribution financière variant entre 100 \$ et 800 \$, selon sa composition familiale et sa situation financière. Le barème d'admissibilité à l'aide juridique sous le volet contributif a été également haussé de **4,17 %**.

En somme, la bonification des critères de l'admissibilité financière à l'aide juridique touche celles et ceux qui travaillent et dont les revenus sont modestes, ainsi que les aînés qui ont comme source principale de revenus les prestations de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti.

Voici des tableaux qui présentent l'évolution depuis le début de l'augmentation de la hausse des seuils en 2005 :

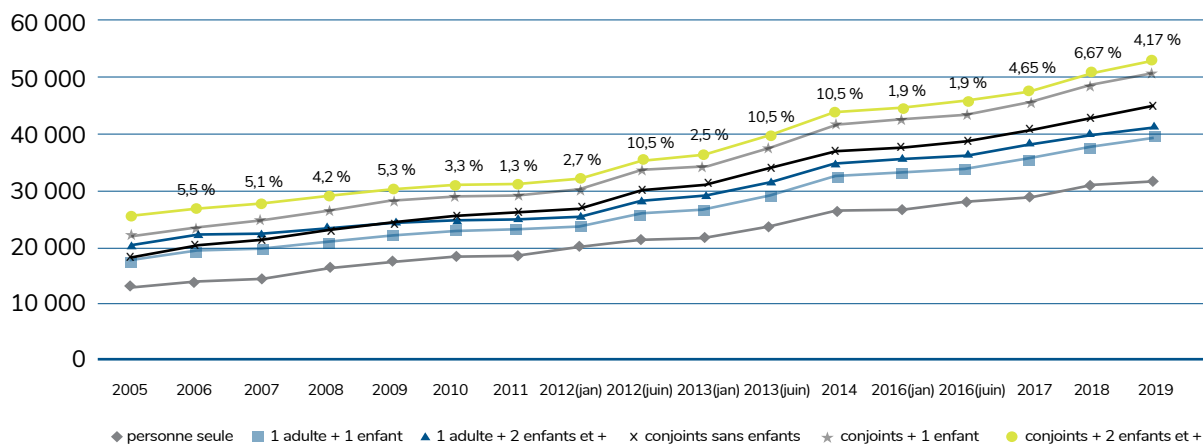
- En 14 ans, pour une personne seule, le barème est passé de 8 870 \$ à 22 750 \$, soit une augmentation de **156,5 %**.

### Évolution volet gratuit 2005-2019



- En 14 ans, pour une personne seule, le barème maximum est passé de 12 640 \$ à 31 778 \$, soit une augmentation de **151,4 %**.

### Évolution du maximum du volet contributif 2005-2019



La Commission des services juridiques a développé des outils lui permettant d'évaluer le nombre de dossiers qui, n'eût été la hausse des seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, n'auraient pas été admissibles à l'aide juridique. Pour l'exercice 2019-2020, ce nombre s'élève à **22 651**.

## CONSULTATIONS

Un groupe de travail du réseau de l'aide juridique formé de 10 avocats permanents spécialisés en droit de la famille ont rédigé un mémoire dans le cadre de la consultation publique du ministère de la Justice sur la réforme du droit de la famille. Le mémoire peut être consulté à l'adresse suivante:

<https://bit.ly/2DOK2vc>

Un autre groupe de travail du réseau formé de 12 avocats permanents spécialisés dans la représentation des enfants en protection de la jeunesse a fait parvenir en mars 2020 à la Commission spéciale sur les droits des enfants et sur la protection de la jeunesse un mémoire avec le point de vue des enfants. Vous pouvez consulter le mémoire à l'adresse suivante:

<https://bit.ly/3izFCCs>

Finalement, un groupe de travail du réseau de l'aide juridique a été créé dans le cadre des travaux du Comité d'experts sur l'accompagnement des personnes victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale. Ce groupe, composé de 11 avocats du réseau et de la Commission des services juridiques spécialisés en droit familial, criminel et en protection de la jeunesse, a présenté un mémoire et fait des représentations orales lors d'une consultation privée tenue en février 2020. Voici le lien pour consulter le mémoire:

<https://bit.ly/31YUUKD>

## CONDITIONS ET RELATIONS DE TRAVAIL

Les conventions collectives des avocats et des employés de bureau étant échues respectivement depuis le 31 décembre 2019 et le 31 mars 2020, un comité de négociation patronal unique à toutes les tables a été mis sur pied. Il a pour objectif de s'assurer de l'uniformité et de la cohérence dans les conditions de travail offertes à l'ensemble des professionnels et employés syndiqués du réseau de l'aide juridique dans le respect des particularités régionales.

Les travaux de l'exercice de la relativité salariale se sont poursuivis au cours de la dernière année dont le but est de s'assurer de l'équité interne entre les différentes catégories d'emplois pour l'ensemble des salariés du réseau.

## RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES ET IMPLICATIONS DANS LES COMITÉS DE JUSTICE

Le 17 mai 2019, le Jeune Barreau de Montréal, en collaboration avec la Commission des services juridiques et le Centre communautaire juridique de Montréal, a lancé le « *Guide d'organisation du travail et de facturation pour les avocats et avocates de pratique privée acceptant les mandats d'aide juridique* ».

En novembre 2019, la Commission des services juridiques a conclu une entente de partenariat avec l'École du Barreau pour un projet pilote d'une activité clinique entre des avocats travaillant dans des bureaux d'aide juridique et des étudiants de la formation professionnelle. Cette activité a permis à ces derniers d'apprendre certaines habiletés professionnelles par l'expérience pratique.

Le 4 mars 2020, la Commission des services juridiques a participé à un dîner-conférence organisé par le Jeune Barreau de Montréal sur la tarification des honoraires et déboursés des avocats de pratique privée acceptant l'aide juridique.

L'entente de service avec Éducaloi était à sa deuxième année d'application.

La Commission des services juridiques a participé activement avec les partenaires aux comités suivants :

- Forum sociojudiciaire autochtone;
- Comité sur la pleine justice au Nunavik;
- Comité interministériel SMA sur les demandeurs d'asile;
- Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale;
- Table ronde sur la justice participative-Barreau de Montréal;
- Appui à la création de l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice.

## COLLABORATION INTERNATIONALE

La Commission des services juridiques a accueilli du 23 au 27 septembre 2019 une délégation de quatre représentants du Fonds d'assistance judiciaire du Burkina Faso. L'objectif de leur visite était d'obtenir des informations sur le réseau québécois de l'aide juridique afin de permettre au Burkina Faso de s'inspirer des bonnes pratiques du Québec en cette matière.

## MODIFICATION RÉGLEMENTAIRE

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2019, l'article 12 du *Règlement sur l'aide juridique* est modifié et permet maintenant de déduire des revenus les pensions alimentaires reçues au bénéfice d'un enfant, jusqu'à concurrence de 4 200 \$ par année par enfant.

## LA PANDÉMIE DU CORONAVIRUS

Nous ne pouvons pas passer sous silence les conséquences qu'a eues sur notre réseau la pandémie du COVID-19 à compter du 13 mars 2020. Soulignons le travail remarquable fait par les avocats permanents et les employés de bureau du réseau de l'aide juridique qui ont assuré les services essentiels tels que définis par les tribunaux et conformément aux directives du gouvernement du Québec. Sans compter la centaine d'avocats permanents d'aide juridique qui ont participé à une ligne téléphonique de conseils juridiques gratuits destinée aux citoyens ayant des questions concernant leurs droits et obligations dans le contexte de la pandémie. Cette Clinique d'assistance juridique COVID-19 a été mise en place par la ministre de la Justice et le bâtonnier du Québec qui ont mandaté la Commission des services juridiques et le Centre d'accès à l'information juridique (CAIJ) pour son instauration.

Par ailleurs, la Commission des services juridiques a mis de l'avant pendant cette période des mesures temporaires d'assouplissement pour le paiement des factures des mandats d'aide juridique aux avocats de la pratique privée et le traitement des demandes d'aide juridique.



# LES DÉCISIONS MARQUANTES DES COMMISSAIRES

Au cours de la présente année financière, les commissaires ont adopté une Procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes en matière de contrats publics qui se retrouve sur le site Internet de la Commission à l'adresse suivante :

<http://www.csj.qc.ca/IntranetUploads/CSJ/Francais/Fichiers/ExamenDesPlaintes.pdf>

Les commissaires ont également adopté une Politique sur la gestion des risques de corruption et de collusion dans les processus de gestion contractuelle, un Plan annuel de gestion des risques 2019-2020 en matière de corruption et de collusion dans les processus de gestion contractuelle ainsi qu'un Plan de reprise informatique.

De même, les commissaires ont mis à jour les Règlements de la Commission des services juridiques établissant les normes de rémunération et les autres conditions de travail des cadres juridiques et non juridiques à l'emploi des centres régionaux et de la Commission, le Plan directeur en ressources informationnelles de la Commission ainsi que la Politique de sécurité de l'information.

# L'ATTRIBUTION DU PRIX ROBERT-SAUVÉ ET DES PRIX MÉRITE DE LA COMMISSION

La Commission des services juridiques a choisi de décerner en alternance le Prix Robert-Sauvé et les Prix Mérite de la Commission des services juridiques.

Au cours de la dernière année, la Commission des services juridiques a remis le Prix Robert-Sauvé.

Rappelons que ce prix est une distinction honorifique qui vise à souligner la contribution exceptionnelle de deux personnes à la promotion des droits des démunis, une pour le volet réseau et une autre pour le volet grand public. La contribution des personnes mises en candidature doit s'échelonner sur plusieurs années et leurs activités doivent se dérouler au Québec. Le prix porte le nom du président-fondateur de l'aide juridique du Québec, l'Honorable Robert Sauvé, président de la Commission des services juridiques de 1972 à 1977.

**Le prix Robert Sauvé, volet « réseau » 2019 a été décerné à M<sup>e</sup> Rodrigue Joncas pour son engagement communautaire exceptionnel et son très grand dévouement auprès de la clientèle du Centre communautaire juridique du Bas Saint-Laurent–Gaspésie.**

M<sup>e</sup> Joncas exerce la profession d'avocat depuis 43 ans, dont 28 ans dans le réseau de l'aide juridique.

Fier Gaspésien, il a commencé sa pratique dans un cabinet privé où il y demeura jusqu'en 1989. M<sup>e</sup> Joncas s'est ensuite tourné vers le Centre communautaire juridique du Bas Saint-Laurent–Gaspésie, d'abord au bureau de Gaspé et de 2000 à juin 2017, au bureau de Rimouski.

M<sup>e</sup> Joncas est un avocat qui aime sa clientèle, la traite avec un immense respect, beaucoup d'empathie et énormément de cœur.

Ses implications communautaires ont été nombreuses alors qu'il était dans le réseau de l'aide juridique. Pour en nommer que quelques-unes, il a été membre fondateur de l'organisme Place des Hommes, dans la région de Rimouski. Il a également siégé comme président du conseil d'administration de la Ressource d'aide aux personnes handicapées pendant huit ans, soit de 2005 à 2013.

Par ailleurs, en tant qu'élu municipal, il a siégé sur le comité consultatif sur la pauvreté afin de partager son expérience acquise auprès de la clientèle de l'aide juridique.

Parmi ses autres implications, il a mis ses talents au service du syndic du Barreau à titre de syndic correspondant. Il a également oeuvré au sein du Barreau de section, agissant à titre de bâtonnier.

Finalement, M<sup>e</sup> Joncas a eu l'honneur d'être reconnu par ses pairs criminalistes en recevant le prix Antonio Lamer 2017, prix décerné par l'Association québécoise des avocats et avocates de la défense (AQAAD). Ce prix reconnaît l'excellence d'une carrière vouée au droit et à la justice.

**Le prix Robert-Sauvé, volet « grand public », 2019 a été décerné à Monsieur Michel Purcell pour son implication exceptionnelle dans le milieu communautaire et son très grand dévouement dans le travail de rue communautaire dans la Municipalité régionale de comté (MRC) de Maskinongé.**

Ayant étudié en dessin publicitaire et en éducation spécialisée, monsieur Purcell est coordonnateur du TrueC, soit le Travail de rue communautaire de la MRC de Maskinongé, organisme dont il est à la barre depuis près de 25 ans.

Il est un travailleur engagé dans son milieu et un précurseur en travail de rue dans un milieu rural. Il est à l'origine de la fondation du travail de rue dans la MRC de Maskinongé.

Il est un combattant et mobilisateur hors pair, il sait défendre les intérêts des plus démunis afin que collectivement des solutions soient trouvées afin de répondre aux nombreux enjeux comme l'hypersexualisation, le manque de communication, l'augmentation et le développement de problèmes graves de santé mentale et la hausse de l'itinérance.

Il est un des membres fondateurs de l'Association des Travailleurs et Travailleuses de rue du Québec (ATTrueQ) et du Regroupement des organismes communautaires du Québec en travail de rue (ROCQTR).

# LE RAYONNEMENT DANS LE MILIEU JURIDIQUE ET DANS LA COMMUNAUTÉ

Au cours de l'exercice financier 2019-2020, les avocats de la Commission des services juridiques et des centres régionaux ont participé à divers colloques et rencontres afin de partager leur expertise de praticien, notamment dans les matières couvertes par le régime d'aide juridique.

L'implication communautaire des avocats permanents est une des caractéristiques du réseau de l'aide juridique. Plus de six cents organismes à but non lucratif bénéficient de la participation et de l'expertise des avocats permanents du réseau. Cet engagement communautaire, qui existe depuis la création du régime d'aide juridique, ne se dément pas.

Les avocats permanents ont agi à titre bénévole en tant que personnes-ressources auprès de plusieurs organismes, associations ou comités. Ils sont aussi membres de conseils d'administration d'organismes ou d'associations qui concernent directement ou indirectement la clientèle de l'aide juridique. Les avocats participent à des conférences professionnelles, à des émissions de télévision ou de radio. Ils s'impliquent aussi par la publication d'articles et de documents juridiques.

Les avocats ont aussi participé à plusieurs comités du Barreau du Québec et des barreaux régionaux, de même qu'aux comités de la Commission.

La liste de tous les organismes auxquels contribuent les avocats permanents de l'aide juridique peut être consultée sur le site Internet de la Commission à l'adresse suivante : [www.csj.qc.ca](http://www.csj.qc.ca), onglet [Commission/Organismes partenaires](#).

Le réseau de l'aide juridique a, de plus, contribué à garnir les rangs de la magistrature par la nomination des personnes suivantes :

- M<sup>es</sup> Marie-Ève Corney-Robichaud et France Marchetti ont été nommées juges administratifs à la section des affaires sociales du Tribunal administratif du Québec.
- M<sup>e</sup> Michel Huot a été nommé régisseur à la Régie du logement.

Par ailleurs, le Centre communautaire juridique de Montréal a reçu le Prix Mérite innovations – Accès à la justice du Barreau du Québec et le prix Distinction du Groupe Entreprise en santé.

# LES ORIENTATIONS ET LES OBJECTIFS 2020-2021

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques qui ont été retenus pour l'année financière 2020-2021 s'ajoutent aux orientations et objectifs qui sont déjà prévus au Plan stratégique 2017-2021 et au Plan d'action de développement durable 2015-2020.

Ces plans peuvent être consultés sur le site Internet de la Commission des services juridiques à l'adresse suivante : [www.csj.qc.ca](http://www.csj.qc.ca), onglet *Commission*.

Les **orientations et les objectifs généraux** de la Commission des services juridiques pour 2020-2021 sont les suivants :

1. Dans le contexte de la pandémie actuelle, moderniser et optimiser les façons de faire afin d'en améliorer l'efficacité et de faciliter l'accès à la clientèle du réseau de l'aide juridique, en :
  - maintenant la qualité des services;
  - accélérant la transformation numérique du réseau de l'aide juridique, notamment en tirant profit des technologies novatrices et en simplifiant les processus afin d'assurer une plus grande souplesse dans les façons de faire et améliorer l'accès aux services;
  - favorisant le télétravail tout en maintenant l'efficacité des employés et en respectant les besoins de services et les règles de confidentialité;
  - uniformisant constamment les pratiques et les façons de faire dans le réseau de l'aide juridique;
  - promouvant la hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique, y compris l'indexation du 31 mai 2020 et le volet contributif;
  - tenant compte des principes de développement durable, priorisés par le gouvernement, dans la prise de décision.
  
2. Contribuer à une gestion efficiente, cohérente, transparente et de proximité avec la clientèle, en :
  - appliquant les plus hauts standards dans la gestion du réseau de l'aide juridique;
  - en mettant l'accent sur des dossiers ciblés tels que la violence conjugale, le harcèlement et le droit des jeunes;
  - intensifiant les actions visant à rendre disponible et accessible l'information pertinente et mettant en place les moyens pour favoriser le dialogue;
  - adaptant la livraison des services aux réalités régionales.

3. Assurer une gestion efficace des ressources humaines qui favorisent la compétence, la performance et la diversité au sein du réseau de l'aide juridique, notamment en :
  - complétant les travaux de l'exercice de relativité salariale afin d'assurer l'équité interne entre les différentes catégories d'emploi pour l'ensemble des salariés du réseau;
  - poursuivant le développement et le rayonnement de la Commission des services juridiques dans les milieux juridiques et judiciaires en établissant des ponts avec les principaux partenaires;
  - favorisant un climat de travail sain ainsi que des environnements stimulants et adaptés aux nouvelles réalités (technologies, sociales, environnementales);
  - mettant en place des mesures de planification de main-d'œuvre, de recrutement et de relève, afin d'attirer et retenir les meilleurs talents tout en maintenant et partageant les expertises acquises;
  - diversifiant et adaptant l'offre de formations pour tenir compte des nouveaux enjeux.
  
4. Poursuivre les interventions auprès des communautés autochtones, inspirées par les différents rapports d'enquête déposés en 2019 (CVR, ENFFADA et Viens), notamment en :
  - améliorant l'offre de formation sur les connaissances générales, la culture, l'histoire et les réalités autochtones;
  - participant avec les autres acteurs de l'organisation judiciaire à mieux adapter les services juridiques dispensés à la clientèle autochtone;
  - renforçant le niveau et le déploiement de nos ressources dédiées à la clientèle autochtone.



# Section 2

## LES RÉSULTATS





# PLAN STRATÉGIQUE

Le cinquième Plan stratégique de la Commission des services juridiques a été adopté en juin 2017.

Le Plan stratégique de la Commission des services juridiques vise à améliorer l'accès à la justice, la qualité des services juridiques offerts aux justiciables et la performance de l'organisme.

Ce Plan stratégique 2017-2021 retient essentiellement des objectifs permettant au réseau de l'aide juridique d'assurer à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

Les enjeux, les orientations et les objectifs du Plan stratégique de la Commission des services juridiques s'inscrivent dans la démarche mise de l'avant par le ministère de la Justice dans son propre plan stratégique. Ainsi, les mesures pour faciliter l'accès à la justice, celles prises pour améliorer le fonctionnement du système judiciaire et faire émerger une nouvelle culture organisationnelle qui favorise l'innovation et la mobilisation du personnel sont des orientations auxquelles adhère la Commission des services juridiques.

Ce plan est publié sur le site Internet de la Commission des services juridiques : [www.csj.qc.ca](http://www.csj.qc.ca), onglet *Commission*.

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2019-2020 RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE 2017-2021

**Enjeu et orientation I :** Un meilleur accès à la justice et au droit pour la clientèle :  
informer et être à l'écoute de la clientèle

### Axe d'intervention 1 : Accès élargi à de l'information juridique

Objectifs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Pages
1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée	1.1.1 Concevoir 10 chroniques ou capsules juridiques et les diffuser sur les réseaux sociaux et sur le site Web à chaque année	Cible partiellement atteinte	47
	1.1.2 Mettre à jour 100 % des brochures et des aide-mémoire conçus par la CSJ et les déposer sur le site Web au 31 mars 2021	En cours	47
	1.1.3 Mener une consultation auprès des centres régionaux pour déterminer les documents promotionnels à rendre accessibles aux personnes handicapées au 31 mars 2018 et adapter un document pour ces personnes au 31 mars 2020	Cible en cours de réalisation	47

1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique	1.2.1 Offrir une Infolettre à la population au 31 mars 2018	Cible déjà atteinte	48
1.3 Diffuser des informations juridiques sur les réseaux sociaux	1.3.1 Étudier la possibilité de faire partie de d'autres plateformes sociales comme LinkedIn au 31 mars 2018	Cible déjà atteinte	48
	1.3.2 Accroître annuellement les abonnés du compte Twitter et de la page Facebook de la CSJ : 5 % par année	Cible atteinte	48
1.4 Assurer un bon référencement des organismes juridiques du Québec	1.4.1 Faire l'étude d'opportunité d'un projet pilote pour une ligne infojustice au 31 mars 2019	Cible déjà atteinte	48

**Axe d'intervention 2 : Favoriser les liens du réseau de l'aide juridique avec les intervenants gouvernementaux ou privés qui ont pour mission de promouvoir l'accès à la justice**

Objectifs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Pages
2.1 Favoriser les échanges et le partage d'informations entre les organismes qui visent à favoriser l'accès à la justice	2.1.1 Participer activement aux Forums, Tables où se rencontrent la direction des organismes qui œuvrent dans le monde juridique tels que le ministère de la Justice et ses composantes, l'Accès au droit et à la Justice, les Centres de justice de proximité, les Cliniques juridiques universitaires, les corps policiers, Éducaloi, Justice Pro Bono, SOQUIJ, etc.	Cible atteinte	49
	2.1.2 Prendre part aux différentes tribunes pertinentes en matière d'accès à la justice comme le Forum pour les aînés, le Salon de l'immigration et de l'intégration, le Salon Visez Droit, etc.	Cible atteinte	49
2.2 Créer des partenariats avec des ministères et organismes qui visent l'accès à la Justice	2.2.1 Établir au moins 3 ententes de partenariats au 31 mars 2021	Cible déjà atteinte	50

## Enjeu et orientation II : Un régime proactif: prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services et répondre aux nouveaux défis en matière d'aide juridique

### Axe d'intervention 3 : Faciliter l'accès à nos services

Objectifs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Pages
3.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique	3.1.1 Hausser les demandes acceptées annuellement au volet contributif : 2 % sur l'année précédente	Cible partiellement atteinte	50
3.2 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les personnes handicapées	3.2.1 Hausser annuellement le nombre de personnes handicapées admises à l'aide juridique : 2 % sur l'année précédente	Cible non atteinte	51
3.3 Travailler à une meilleure accessibilité au Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)	3.3.1 Former un comité de travail interne pour analyser les améliorations à apporter à la <i>Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)</i> et son règlement, élaborer des recommandations de modifications au 31 mars 2018 et procéder finalement avec le ministère de la Justice à un examen des recommandations suggérées au 31 mars 2019	Cible déjà atteinte	51
3.4 Atteindre un délai raisonnable pour tenir une audience devant le Comité de révision	3.4.1 Assurer un délai moyen pour tenir une audience devant le Comité de révision se situant entre 4 et 6 semaines	Cible non atteinte	52

### Axe d'intervention 4 : Les nouvelles formes de justice

Objectifs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Pages
4.1 Favoriser l'accès à des solutions de rechange pour notre clientèle, notamment des modes de prévention et de règlement des différends	4.1.1 Analyser les besoins de formation d'avocats du réseau en médiation familiale au 31 mars 2019	Cible déjà atteinte	52
	4.1.2 Former un nombre adéquat d'avocats du réseau selon les résultats de l'analyse obtenus précédemment et en respect des budgets au 31 mars 2021	Sans objet	52

4.2 Moderniser la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques et les règlements	4.2.1 Former un comité de travail interne pour analyser les améliorations à apporter à la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques et les règlements et élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matières criminelle et pénale au 31 mars 2018	Cible déjà atteinte	53
	4.2.2 Élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matière autre que criminelle et pénale au 31 mars 2019	Cible déjà atteinte	53
	4.2.3 Harmoniser le processus interne du traitement des demandes d'aide juridique en fonction des modifications législatives au 31 mars 2020	Cible atteinte	53

#### Axe d'intervention 5 : Site Internet de la Commission des services juridiques

Objectifs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Pages
5.1 Offrir aux citoyens la possibilité d'évaluer en ligne leur admissibilité financière à l'aide juridique	5.1.1 Hausser le nombre de citoyens ayant évalué en ligne leur admissibilité : 4 % sur l'année précédente	Cible atteinte	53
5.2 Offrir à la population un site Internet avec un design plus actuel, accessible aux personnes ayant une incapacité visuelle, motrice ou cognitive, adapté aux mobiles et tablettes et plus interactif	5.2.1 Hausser le nombre de citoyens ayant consulté annuellement le site Internet de la CSJ pour un total de 15 % au 31 mars 2021	Cible en cours de réalisation	54
	5.2.2 Mettre en opération le nouveau site Internet au 1 <sup>er</sup> mai 2017	Cible déjà atteinte	54

**Enjeu et orientation III :** Une organisation performante et novatrice : favoriser la mobilisation du personnel et des professionnels, assurer la cohérence dans le traitement des dossiers et offrir un service de qualité

**Axe d'intervention 6 :** Qualité de vie et bien-être du personnel et des professionnels

Objectifs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Pages
6.1 Favoriser la satisfaction du personnel et des professionnels à l'emploi	6.1.1 Réaliser un sondage de satisfaction auprès du personnel et des professionnels du réseau, analyser les résultats (31 mars 2019) et évaluer la faisabilité d'un plan d'action (31 mars 2020)	Cible non atteinte	54
	6.1.2 Poursuivre la participation de l'employeur aux programmes Opus & cie et Opus entreprise	Cible atteinte	54
6.2 Rendre accessible des outils de référence au personnel et aux professionnels du réseau	6.2.1 Adapter le passeport de la santé mentale d'Emploi et développement social Canada au réseau au 31 mars 2019	Cible déjà atteinte	55
	6.2.2 Mener une consultation auprès des centres régionaux pour déterminer leur volonté d'adhérer aux services en santé, sécurité au travail offerts par l'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur Administration provinciale (APSSAP) et faire les démarches nécessaires auprès des instances gouvernementales pour avoir accès à ces services au 31 mars 2018	Cible déjà atteinte	55
	6.2.3 Informer les employés du réseau sur le Programme d'aide aux employés (PAE) au 31 mars 2018	Cible déjà atteinte	55
6.3 Améliorer la performance et les comportements d'innovation	6.3.1 Participer à un projet universitaire sur la santé psychologique au travail au 31 mars 2018, analyser les pistes d'action suggérées et réalisables au 31 mars 2019 et évaluer la faisabilité d'un plan d'action pour rendre notre organisation performante et novatrice au 31 mars 2020	Cible atteinte	55

## Axe d'intervention 7 : Actions et interventions dans le processus du traitement des dossiers

Objectifs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Pages
7.1 Améliorer la cohérence dans les décisions des centres régionaux d'aide juridique	7.1.1 Faire connaître à 100 % des employés concernés du réseau la Politique de documentation dans le traitement des demandes d'aide juridique et la Politique de traitement des demandes d'aide juridique dans tout le réseau de l'aide juridique au 31 mars 2018	Cible déjà atteinte	56
7.2 Uniformiser les pratiques et les façons de faire dans le réseau	7.2.1 Former annuellement les avocats et le personnel du réseau sur l'admissibilité à l'aide juridique	Cible atteinte	56
	7.2.2 80 % des avocats du réseau doivent avoir suivi les webinaires existants de la CSJ au 31 mars 2021	Cible en cours de réalisation	56
7.3 Améliorer le délai de traitement de la demande d'aide juridique	7.3.1 Assurer un délai moyen de traitement des demandes d'admissibilité à l'aide juridique se situant entre 4 et 6 semaines	Cible atteinte	56

## Axe d'intervention 8 : Maintien et développement de l'expertise

Objectifs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Pages
8.1 Assurer le développement, le transfert et le maintien des connaissances et du savoir-faire	8.1.1 Créer un comité de travail pour étudier la possibilité de mettre en place un programme de mentorat et d'accompagnement au 31 mars 2018, élaborer des recommandations quant au programme au 31 mars 2019 et mettre en place les recommandations du comité au 31 mars 2021	Cible atteinte	57
	8.1.2 Étudier la possibilité d'uniformiser les affichages externes de postes sur une plateforme commune pour le réseau au 31 mars 2018	Cible déjà atteinte	57
8.2 Développer des partenariats avec les écoles, collèges et universités	8.2.1 Étudier la possibilité de conclure pour le réseau des ententes de partenariats dans le milieu scolaire par exemple pour du jumelage professionnel, des journées carrière, etc. au 31 mars 2020	Cible atteinte	57

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2019-2020 RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE 2017-2021

Enjeu et orientation I : Un meilleur accès à la justice et au droit pour la clientèle :  
informer et être à l'écoute de la clientèle

Contexte lié à l'objectif : Accès élargi à de l'information juridique

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée	1.1.1 Concevoir 10 chroniques ou capsules juridiques et les diffuser sur les réseaux sociaux et sur le site Web chaque année	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible partiellement atteinte	-
	1.1.2 Mettre à jour 100 % des brochures et des aide-mémoire conçus par la CSJ et les déposer sur le site Web au 31 mars 2021	En cours	En cours	En cours	-
	1.1.3 Mener une consultation auprès des centres régionaux pour déterminer les documents promotionnels à rendre accessibles aux personnes handicapées au 31 mars 2018 et adapter un document pour ces personnes au 31 mars 2020	Cible demeure à atteindre	Cible atteinte	Cible en cours de réalisation	-

## Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le Service des communications, en collaboration avec le Service d'avocats-conseils et des avocats du réseau de l'aide juridique, a préparé huit chroniques juridiques sur différents sujets qui touchent la clientèle. Ces dernières sont distribuées par les centres régionaux aux différents organismes de leur région et sont diffusées sur le site Internet de la Commission et sur ceux des centres régionaux d'aide juridique.

Les chroniques ainsi que plusieurs messages d'information sont diffusés sur le compte Twitter @La\_CSJ, les pages Facebook @CSJ.QC.CA et LinkedIn [commission\\_des\\_services\\_juridiques](#) de la Commission (**cible 1.1.1 partiellement atteinte**).

## Section 2.1

La Commission des services juridiques a fait des travaux durant le dernier exercice financier afin de rendre accessible la brochure « L'aide juridique, un réseau au service des gens » ainsi que la liste des documents que le requérant doit apporter pour la détermination de son admissibilité à l'aide juridique (**cible 1.1.3 en cours de réalisation**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique	1.2.1 Offrir une Infolettre à la population au 31 mars 2018	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte	-

### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au cours de la dernière année, la Commission des services juridiques a fait parvenir 10 Infolettres sur différents sujets, dont le régime d'aide juridique aux abonnés inscrits (**cible 1.2.1 déjà atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
1.3 Diffuser des informations juridiques sur les réseaux sociaux	1.3.1 Étudier la possibilité de faire partie de d'autres plateformes sociales comme LinkedIn au 31 mars 2018	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte	-
	1.3.2 Accroître annuellement les abonnés du compte Twitter et de la page Facebook de la CSJ : 5 % par année	Cible largement atteinte	Cible largement atteinte	Cible atteinte	-

### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La Commission a accru ses abonnés de son Compte Twitter, de sa page Facebook et de sa page Entreprise LinkedIn respectivement de 6,8 %, 22,2 % et 29,1 % au cours de la dernière année par rapport à l'année précédente (**cible 1.3.2 atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
1.4 Assurer un bon référencement des organismes juridiques du Québec	1.4.1 Faire l'étude d'opportunité d'un projet pilote pour une ligne infojustice au 31 mars 2019	En cours	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	-

### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La cible proposée a déjà été atteinte.



**Contexte lié à l'objectif : Favoriser les liens du réseau de l'aide juridique avec les intervenants gouvernementaux ou privés qui ont pour mission de promouvoir l'accès à la justice**

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
2.1 Favoriser les échanges et le partage d'informations entre les organismes qui visent à favoriser l'accès à la justice	2.1.1 Participer activement aux Forums, Tables où se rencontrent la direction des organismes qui œuvrent dans le monde juridique tels que le ministère de la Justice et ses composantes, l'Accès au droit et à la Justice, les Centres de justice de proximité, les Cliniques juridiques universitaires, les corps policiers, Éducaloi, Justice Pro Bono, Soquij, etc.	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	-
	2.1.2 Prendre part aux différentes tribunes pertinentes en matière d'accès à la justice comme le Forum pour les aînés, le Salon de l'immigration et de l'intégration, le Salon Visez Droit, etc.	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	-

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Beaucoup d'avocats du réseau participent et interviennent avec la direction des organismes dans le monde juridique. Ils prennent part également aux différentes tribunes en matière d'accès à la justice comme le Salon Visez droit. La haute direction de la Commission des services juridiques collabore avec la direction de plusieurs organismes qui interviennent dans le monde juridique comme Éducaloi, les Centres de justice de proximité, Justice Pro Bono, Soquij, l'Accès au Droit et à la Justice (ADAJ), etc. Par ailleurs, la Commission des services juridiques a participé et continuera d'être présente aux différents Forums sur la justice (**cibles 2.1.1 et 2.1.2 atteintes**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
2.2 Créer des partenariats avec des ministères et organismes qui visent l'accès à la Justice	2.2.1 Établir au moins trois ententes de partenariats au 31 mars 2021	En cours	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	-

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La Commission des services juridiques est depuis 2018 un partenaire du projet de recherche intitulé l'Accès au droit et à la justice (ADAJ), présenté au Conseil de recherche en sciences humaines du Canada par le professeur M<sup>e</sup> Pierre Noreau de la Faculté de droit de l'Université de Montréal, et plus particulièrement pour les thèmes allant de l'autoreprésentation et le plaideur citoyen à la santé mentale et justice. Elle a établi également un partenariat le 26 janvier 2018 avec l'Office des personnes handicapées du Québec. L'objectif de ce dernier partenariat est de mettre en place un réseau d'échange d'informations et de partage d'expertise entre les deux partenaires afin que leur clientèle commune puisse bénéficier des services et de l'expertise de chacun. Le 24 janvier 2019, la Commission des services juridiques a conclu un partenariat avec l'organisme Éducaloi. Cette nouvelle entente marque l'histoire organisationnelle des deux organisations puisque la Commission octroie une contribution significative à Éducaloi pour assurer le développement et la diffusion de contenus d'information sur son site Web afin de répondre plus spécifiquement aux préoccupations des bénéficiaires de l'aide juridique. De son côté, la Commission atteint son objectif de promouvoir le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et leurs obligations (**cible 2.2.1 déjà atteinte**).

**Enjeu et orientation II :** Un régime proactif: prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services et répondre aux nouveaux défis en matière d'aide juridique

#### Contexte lié à l'objectif : Faciliter l'accès à nos services

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
3.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique	3.1.1 Hausser les demandes acceptées annuellement au volet contributif : 2 % sur l'année précédente	Cible non atteinte	Cible atteinte	Cible partiellement atteinte	-

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au cours de l'année financière 2019-2020, les demandes acceptées relevant du volet contributif ont augmenté de 2 % par rapport à l'année précédente pour les avocats permanents de l'aide juridique tandis que pour les avocats de la pratique privée, le nombre de demandes acceptées a diminué de 13 % (**cible 3.1.1 partiellement atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
3.2 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les personnes handicapées	3.2.1 Hausser annuellement le nombre de personnes handicapées admises à l'aide juridique : 2 % sur l'année précédente	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible non atteinte	-

### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au cours de l'année financière 2019-2020, le nombre de personnes handicapées admises à l'aide juridique a augmenté de 0,08 % par rapport à l'année précédente (**cible 3.2.1 non atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
3.3 Travailler à une meilleure accessibilité au Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)	3.3.1 Former un comité de travail interne pour analyser les améliorations à apporter à la <i>Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)</i> et son règlement, élaborer des recommandations de modifications au 31 mars 2018 et procéder finalement avec le ministère de la Justice à un examen des recommandations suggérées au 31 mars 2019	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	-

### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2014, le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) est un service qui permet aux parents de faire rajuster une pension alimentaire payable au bénéficiaire d'un enfant mineur, laquelle pension a déjà été fixée par jugement, sans que les parents aient à se présenter de nouveau devant un tribunal. Un comité de travail interne a été formé depuis quelque temps déjà pour analyser les améliorations à apporter à la *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* et son règlement d'application afin de permettre à plus de contribuables d'accéder à ce service. À la suite de recommandations du comité de travail interne, le ministère de la Justice a préparé un document de travail suggérant des modifications au règlement d'application, notamment pour annuler les frais exigibles (**cible 3.3.1 déjà atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
3.4 Atteindre un délai raisonnable pour tenir une audience devant le Comité de révision	3.4.1 Assurer un délai moyen pour tenir une audience devant le Comité de révision se situant entre 4 et 6 semaines	Cible non atteinte	Cible non atteinte	Cible non atteinte	-

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En 2019-2020, le Comité de révision a reçu 1 817 demandes de révision. Les motifs de refus concernaient principalement l'omission de fournir les renseignements demandés pour l'étude de la demande d'aide juridique (774), la couverture de services (299) et l'inadmissibilité financière (245).

Le délai moyen pour tenir une audience devant le Comité de révision se situe entre 6 à 8 semaines au 31 mars 2020 (**cible 3.4.1 non atteinte**).

#### Contexte lié à l'objectif : Les nouvelles formes de justice

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
4.1 Favoriser l'accès à des solutions de rechange pour notre clientèle, notamment des modes de prévention et de règlement des différends	4.1.1 Analyser les besoins de formation d'avocats du réseau en médiation familiale au 31 mars 2019	Sans objet	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	-
	4.1.2 Former un nombre adéquat d'avocats du réseau selon les résultats de l'analyse obtenus précédemment et en respect des budgets au 31 mars 2021	Sans objet	Sans objet	Sans objet	-

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La cible 4.1.1 a déjà été atteinte.

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
4.2 Moderniser la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques et les règlements	4.2.1 Former un comité de travail interne pour analyser les améliorations à apporter à la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques et les règlements et élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matières criminelle et pénale au 31 mars 2018	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte	-
	4.2.2 Élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matière autre que criminelle et pénale au 31 mars 2019	En cours	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	-
	4.2.3 Harmoniser le processus interne du traitement des demandes d'aide juridique en fonction des modifications législatives au 31 mars 2020	En cours	En cours	Cible atteinte	-

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

En vue notamment de l'adoption du projet de loi 32 (*Loi visant principalement à favoriser l'efficacité de la justice pénale et à établir les modalités d'intervention de la Cour du Québec dans un pourvoi en appel*), le réseau de l'aide juridique a déjà harmonisé le processus interne du traitement des demandes d'aide juridique et est prêt à le mettre en place (**cible 4.2.3 atteinte**).

#### Contexte lié à l'objectif : Site Internet de la Commission des services juridiques

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
5.1 Offrir aux citoyens la possibilité d'évaluer en ligne leur admissibilité financière à l'aide juridique	5.1.1 Hausser le nombre de citoyens ayant évalué en ligne leur admissibilité : 4 % sur l'année précédente	Cible impossible à évaluer	Cible atteinte	Cible atteinte	-

#### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au cours du dernier exercice financier, le nombre de nouveaux utilisateurs qui ont utilisé le questionnaire en ligne pour évaluer leur admissibilité financière à l'aide juridique a augmenté de 22,96 % par rapport à l'année précédente (**cible 5.1.1 atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
5.2 Offrir à la population un site Internet avec un design plus actuel, accessible aux personnes ayant une incapacité visuelle, motrice ou cognitive, adapté aux mobiles et tablettes et plus interactif	5.2.1 Hausser le nombre de citoyens ayant consulté annuellement le site Internet de la CSJ pour un total de 15 % au 31 mars 2021	Cible impossible à évaluer	Cible en cours de réalisation	Cible en cours de réalisation	-
	5.2.2 Mettre en opération le nouveau site Internet au 1 <sup>er</sup> mai 2017	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte	-

### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Au cours du dernier exercice financier, le nombre de citoyens qui ont consulté le site Internet de la Commission des services juridiques a augmenté de 4,85 % par rapport à l'année précédente et la Commission anticipe que la hausse totale depuis 2017-2018 sera de 15 % au 31 mars 2021 (**cible 5.2.1 en cours de réalisation**).

**Enjeu et orientation III :** Une organisation performante et novatrice : favoriser la mobilisation du personnel et des professionnels, assurer la cohérence dans le traitement des dossiers et offrir un service de qualité

### Contexte lié à l'objectif : Qualité de vie et bien-être du personnel et des professionnels

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
6.1 Favoriser la satisfaction du personnel et des professionnels à l'emploi	6.1.1 Réaliser un sondage de satisfaction auprès du personnel et des professionnels du réseau, analyser les résultats (31 mars 2019) et évaluer la faisabilité d'un plan d'action (31 mars 2020)	Sans objet	Cible en voie d'être atteinte	Cible non atteinte	-
	6.1.2 Poursuivre la participation de l'employeur aux programmes Opus et Cie et Opus entreprise	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	-

### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La Commission des services juridiques poursuivra ses démarches afin de réaliser un sondage de satisfaction auprès du personnel et des professionnels du réseau au cours du prochain exercice financier (**cible 6.1.1 non atteinte**).

La Commission des services juridiques a poursuivi sa participation aux programmes Opus et Cie et Opus Entreprise au cours de la dernière année financière. En adhérant à ces programmes, la Commission a permis à ses employés de bénéficier de rabais substantiels sur leurs déplacements en transports collectifs (**cible 6.1.2 atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
6.2 Rendre accessible des outils de référence au personnel et aux professionnels du réseau	6.2.1 Adapter le passeport de la santé mentale d'Emploi et développement social Canada au réseau au 31 mars 2019	En cours	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	-
	6.2.2 Mener une consultation auprès des centres régionaux pour déterminer leur volonté d'adhérer aux services en santé, sécurité au travail offerts par l'Association paritaire pour la santé et sécurité au travail, secteur « Administration provinciale », et faire les démarches nécessaires auprès des instances gouvernementales pour avoir accès à ces services au 31 mars 2018	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	-
	6.2.3 Informer les employés du réseau sur le Programme d'aide aux employés au 31 mars 2018	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	-

### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les cibles proposées ont été atteintes avant la présente année financière.

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
6.3 Améliorer la performance et les comportements d'innovation	6.3.1 Participer à un projet universitaire sur la santé psychologique au travail au 31 mars 2018, analyser les pistes d'action suggérées et réalisables au 31 mars 2019 et évaluer la faisabilité d'un plan d'action pour rendre notre organisation performante et novatrice au 31 mars 2020	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	-

### Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La Commission des services juridiques et quatre centres régionaux ont participé à un projet de recherche sur la santé psychologique appelé « Performer, Innover par le bien-être ». Ce projet portait sur la proactivité, l'innovation et le bien-être des employés et était en collaboration avec l'Université de Montréal, HEC Montréal et l'Université de Sherbrooke.

En janvier 2018, un rapport diagnostique a été remis à la direction de la Commission des services juridiques proposant des pistes de solutions pour rendre la Commission plus performante et novatrice. Au cours de l'année, cette dernière a conclu à la faisabilité de mettre en place un tel plan d'action au cours de la prochaine année financière (**cible 6.3.1 atteinte**).

## Contexte lié à l'objectif : Actions et interventions dans le processus du traitement des dossiers

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
7.1 Améliorer la cohérence dans les décisions des centres régionaux d'aide juridique	7.1.1 Faire connaître à 100 % des employés concernés du réseau la Politique de documentation dans le traitement des demandes d'aide juridique et la Politique de traitement des demandes d'aide juridique dans tout le réseau de l'aide juridique au 31 mars 2018	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	-

## Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La direction et le personnel des centres régionaux se mobilisent afin d'assurer l'application uniforme de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques et de ses règlements. Pour ce faire, la Commission des services juridiques, en collaboration avec les directions générales des centres régionaux, s'assurent que tous les employés concernés connaissent la Politique de traitement des demandes d'aide juridique et la Politique de documentation dans le traitement des demandes d'aide juridique. Des formations et le développement de capsules de type « webinaire » sont des exemples d'outils communs mis à la disposition de l'ensemble des professionnels afin de s'assurer d'un traitement cohérent et uniforme des demandes d'aide juridique pour tout le réseau (**cible 7.1.1 déjà atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
7.2 Uniformiser les pratiques et les façons de faire dans le réseau	7.2.1 Former annuellement les avocats et le personnel du réseau sur l'admissibilité à l'aide juridique	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	-
	7.2.2 80 % des avocats du réseau doivent avoir suivi les webinaires existants de la CSJ au 31 mars 2021	En cours	En cours	Cible en cours de réalisation	-

## Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Les centres régionaux ont offert au cours de la dernière année des formations sur l'admissibilité à l'aide juridique à leurs employés (**cible 7.2.1 atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
7.3 Améliorer le délai de traitement de la demande d'aide juridique	7.3.1 Assurer un délai moyen de traitement des demandes d'admissibilité à l'aide juridique se situant entre 4 et 6 semaines	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	-

## Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Le délai moyen de traitement des demandes d'admissibilité à l'aide juridique pour l'ensemble du réseau de l'aide juridique était au 31 mars 2020 de 4 à 6 semaines (**cible 7.3.1 atteinte**).



## Contexte lié à l'objectif : Maintien et développement de l'expertise

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
8.1 Assurer le développement le transfert et le maintien des connaissances et du savoir-faire	8.1.1 Créer un comité de travail pour étudier la possibilité de mettre en place un programme de mentorat et d'accompagnement au 31 mars 2018, élaborer des recommandations quant au programme au 31 mars 2019 et mettre en place les recommandations du comité au 31 mars 2021	Cible atteinte	Cible partiellement atteinte	Cible atteinte	-
	8.1.2 Étudier la possibilité d'uniformiser les affichages externes de postes sur une plateforme commune pour le réseau au 31 mars 2018	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte	-

## Explication du résultat obtenu en 2019-2020

Des avocats et des membres du personnel de soutien qui ont fait leur carrière à l'aide juridique prennent leur retraite chaque année. La Commission et les centres régionaux sont sensibilisés à cette situation et font en sorte de bien préparer le renouvellement du personnel. C'est pourquoi la Commission des services juridiques a créé un comité de travail sur le mentorat composé des directeurs généraux des Centres communautaires juridiques (CCJ) de la Côte-Nord et de Québec, des directrices générales des CCJ de l'Outaouais et du Bas St-Laurent-Gaspésie, du directeur du secteur Lanaudière du CCJ Laurentides-Lanaudière et du secrétaire de la Commission. Ce comité s'est réuni à quatre reprises au cours de la dernière année et a mis à jour le programme de mentorat et d'accompagnement existant (**cible 8.1.1 atteinte**).

Afin d'uniformiser les affichages externes de postes pour le réseau de l'aide juridique, la Commission des services juridiques et les 11 centres régionaux ont continué d'utiliser au cours de la dernière année une plateforme commune (**cible 8.1.2 déjà atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
8.2 Développer des partenariats avec les écoles, collèges et universités	8.2.1 Étudier la possibilité de conclure pour le réseau des ententes de partenariats dans le milieu scolaire par exemple pour du jumelage professionnel, des journées carrière, etc. au 31 mars 2020	En cours	En cours	Cible atteinte	-

## Explication du résultat obtenu en 2019-2020

La Commission des services juridiques a conclu une entente de partenariat avec l'École du Barreau pour un projet pilote d'une activité clinique entre des avocats travaillant dans des bureaux d'aide juridique et des étudiants de la formation professionnelle. Cette activité a permis à ces derniers d'apprendre certaines habiletés professionnelles par l'expérience pratique. La Commission des services juridiques souhaite conclure d'autres partenariats dans le milieu scolaire et fera des démarches en ce sens lors de la prochaine année (**cible 8.2.1 atteinte**).

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

En octobre 2015, la Commission des services juridiques a révisé et mis à jour sa Déclaration de services aux citoyens y compris un système de gestion efficace des plaintes.

Les centres régionaux ont adopté une déclaration de services aux citoyens commune en collaboration avec la Commission. Chacun des centres a aussi adhéré aux diverses politiques établies et, si nécessaire, y a ajouté en annexe des dispositions permettant de tenir compte des spécificités de la pratique dans sa région.

La Déclaration de services aux citoyens rappelle la nature des services rendus par le réseau de l'aide juridique. La Commission et les centres régionaux s'engagent à maintenir et à améliorer, le cas échéant, l'accessibilité à leurs services et à définir de quelle façon ils doivent être dispensés.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit un système de gestion efficace des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services. La Commission et les centres régionaux reconnaissent que les plaintes logées par les bénéficiaires concernant l'accessibilité, la prestation ou la qualité des services sont une source d'information précieuse leur permettant d'améliorer leurs services. Le réseau s'est donc doté d'une politique officielle et intégrée de gestion des plaintes. Chaque centre régional a fait état, dans son rapport de gestion, de sa situation à cet égard.

Le tableau ci-après présente la situation pour l'ensemble du réseau.

## Traitement des plaintes

Exercice 2019-2020	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Nombre de plaintes reçues	120	107	93
Nombre de plaintes en cours de traitement	4	13	11
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	96	93	81
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	5	7	5
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	20	0	0
Nombre de plaintes où il y a eu désistement	17	14	0
Nombre de plaintes recevables, mais non fondées	40	32	34

Vous trouverez la Déclaration de services aux citoyens de la Commission sur notre site Internet à l'adresse suivante : [www.csj.qc.ca](http://www.csj.qc.ca), onglet *Commission*.

Chaque centre régional utilise les moyens de son choix pour assurer la diffusion de la Déclaration de services aux citoyens. L'affichage dans chaque bureau, la distribution de la version papier dans les salles d'attente, la collaboration avec des organismes partenaires de l'aide juridique ou la diffusion sur le site Internet du centre sont les moyens les plus couramment utilisés.

# LES DONNÉES STATISTIQUES

Attendu que, par le décret numéro 177-2020 du 13 mars 2020, le gouvernement a déclaré l'état d'urgence sanitaire et a pris certaines mesures afin de protéger la population; Attendu que l'état d'urgence sanitaire a été renouvelé jusqu'à la fin de l'exercice 2019-2020 par les décrets numéros 222-2020 et 388-2020, par conséquent, il y eut arrêt partiel ou complet de certaines des activités des centres communautaires juridiques. Les données statistiques apparaissant ci-après en témoignent et ne peuvent notamment, être comparées à celles des années précédentes.

L'activité principale d'un avocat permanent du réseau de l'aide juridique consiste à mener à bonne fin le dossier que lui confie son client ou, si ce dernier en exprime le désir, à le référer à un avocat de la pratique privée. Ces différentes activités peuvent se résumer par des tableaux statistiques.

Au total, 249 349 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2019-2020: 198 169 demandes ont été acceptées (79,5 %), 44 163 refusées (17,7 %) et 7 017 n'étaient pas statuées au 31 mars 2020 (2,8 %). Les cas non statués sont des demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été prise. 197 847 cas (99,8 %) sont de nature civile, criminelle ou pénale et 322 (0,2 %) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 108 333 (54,8 %) concernaient des problèmes en matière civile et 89 514 (45,2 %) relevaient du droit criminel ou pénal.

Les commentaires suivants ont été formulés à la suite de l'analyse des informations disponibles dans les tableaux. Les comparaisons se font entre les exercices financiers 2018-2019 et 2019-2020.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 266 550 en 2018-2019 à 249 349 en 2019-2020, soit une diminution de 6,5 %.
2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 7,2 % et 22,8 % pour une moyenne du réseau de 17,7 %. La moyenne du taux de refus du réseau est stable comparativement à l'exercice 2018-2019.
3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a augmenté de 1,2 % tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a diminué de 1,2 %.
4. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents a connu une diminution de 7,3 % entre 2018-2019 et 2019-2020. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 9,2 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 6,1 %.
5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé de 100 170 à 92 836.
6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une diminution de 9,1 % entre 2018-2019 et 2019-2020. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 11,3 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 6,5 %.
7. Durant l'exercice 2019-2020, le genre de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit : 15,7 % «Familial», 46,8 % «Civil autre» et 37,5 % «Criminel et pénal».
8. Durant l'exercice 2019-2020, le genre de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit : 13,1 % «Familial», 34,8 % «Civil autre» et 52,1 % «Criminel et pénal».
9. Le nombre de demandes acceptées pour le Service d'aide à l'homologation (SAH) est passé de 3 376 en 2018-2019 à 3 040 en 2019-2020, soit une diminution de 9,9 %.

## TABLEAU N° 1

RÉPARTITION DES DEMANDES  
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES  
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020  
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	Demandes Traitées	Demandes Acceptées	%	Demandes Refusées	%	Demandes Non-statuées	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	11 880	9 408	79,2 %	1 684	14,2 %	788	6,6 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	9 258	7 978	86,2 %	1 112	12,0 %	168	1,8 %
CÔTE-NORD	5 058	4 002	79,1 %	363	7,2 %	693	13,7 %
ESTRIE	14 319	12 592	88,0 %	1 448	10,1 %	279	1,9 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	29 333	22 778	77,7 %	6 265	21,4 %	290	1,0 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	19 004	15 557	81,9 %	3 248	17,1 %	199	1,0 %
MONTRÉAL	75 982	56 274	74,0 %	17 292	22,8 %	2 416	3,2 %
OUTAOUAIS	14 871	12 784	86,0 %	1 877	12,6 %	210	1,4 %
QUÉBEC	24 299	19 843	81,7 %	3 284	13,5 %	1 172	4,8 %
RIVE-SUD	35 619	28 607	80,3 %	6 728	18,9 %	284	0,8 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	9 726	8 346	85,8 %	862	8,9 %	518	5,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>249 349</b>	<b>198 169</b>	<b>79,5 %</b>	<b>44 163</b>	<b>17,7 %</b>	<b>7 017</b>	<b>2,8 %</b>
<b>VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT</b>	<b>14 414</b>	<b>9 003</b>	<b>62,4 %</b>	<b>4 869</b>	<b>33,8 %</b>	<b>542</b>	<b>3,8 %</b>
TOTAL 2018-2019	266 550	216 076	81,1 %	47 190	17,7 %	3 284	1,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018-2019	15 198	9 578	63,0 %	5 313	35,0 %	307	2,0 %
TOTAL 2017-2018	272 987	223 562	81,9 %	45 568	16,7 %	3 857	1,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2017-2018	14 696	9 067	61,7 %	5 338	36,3 %	291	2,0 %

## TABLEAU N° 1A

RÉPARTITION DES DEMANDES  
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES  
AU 31 MARS 2020  
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	Demandes Traitées	Demandes Acceptées	%	Demandes Refusées	%	Demandes Non-statuées	%
TOTAL 2018-2019	266 550	216 076	81,1 %	47 190	17,7 %	3 284	1,2 %
TOTAL 2018-2019 RÉVISÉ*	266 550	217 852	81,8 %	48 326	18,1 %	372	0,1 %

\* Répartition et résultats suite au traitement au cours de l'exercice financier 2019-2020 des 3 284 demandes non-statuées au 31 mars 2019.

## TABLEAU N° 2

RÉPARTITION DES DEMANDES  
EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE OU NOTARIALE  
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020  
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Matière civile, criminelle et pénale	%	Matière notariale	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	9 408	9 375	99,6 %	33	0,4 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	7 978	7 966	99,8 %	12	0,2 %
CÔTE-NORD	4 002	4 001	100,0 %	1	0,0 %
ESTRIE	12 592	12 580	99,9 %	12	0,1 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	22 778	22 746	99,9 %	32	0,1 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	15 557	15 511	99,7 %	46	0,3 %
MONTRÉAL	56 274	56 197	99,9 %	77	0,1 %
OUTAOUAIS	12 784	12 757	99,8 %	27	0,2 %
QUÉBEC	19 843	19 831	99,9 %	12	0,1 %
RIVE-SUD	28 607	28 538	99,8 %	69	0,2 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	8 346	8 345	100,0 %	1	0,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>198 169</b>	<b>197 847</b>	<b>99,8 %</b>	<b>322</b>	<b>0,2 %</b>
<b>VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT</b>	<b>9 003</b>	<b>8 989</b>	<b>99,8 %</b>	<b>14</b>	<b>0,2 %</b>
TOTAL 2018-2019	216 076	215 699	99,8 %	377	0,2 %
<b>VOLET CONTRIBUTIF 2018-2019</b>	<b>9 578</b>	<b>9 562</b>	<b>99,8 %</b>	<b>16</b>	<b>0,2 %</b>
TOTAL 2017-2018	223 562	223 155	99,8 %	407	0,2 %
<b>VOLET CONTRIBUTIF 2017-2018</b>	<b>9 067</b>	<b>9 045</b>	<b>99,8 %</b>	<b>22</b>	<b>0,2 %</b>

TABLEAU N° 3

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES  
AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE OU CRIMINELLE ET PÉNALE  
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020  
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Civil	%	Criminel et pénal	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	9 375	4 172	44,5 %	5 203	55,5 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	7 966	4 772	59,9 %	3 194	40,1 %
CÔTE-NORD	4 001	2 237	55,9 %	1 764	44,1 %
ESTRIE	12 580	6 459	51,3 %	6 121	48,7 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	22 746	12 451	54,7 %	10 295	45,3 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	15 511	8 681	56,0 %	6 830	44,0 %
MONTRÉAL	56 197	33 824	60,2 %	22 373	39,8 %
OUTAOUAIS	12 757	6 775	53,1 %	5 982	46,9 %
QUÉBEC	19 831	9 447	47,6 %	10 384	52,4 %
RIVE-SUD	28 538	15 480	54,2 %	13 058	45,8 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	8 345	4 035	48,4 %	4 310	51,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>197 847</b>	<b>108 333</b>	<b>54,8 %</b>	<b>89 514</b>	<b>45,2 %</b>
<b>VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT</b>	<b>8 989</b>	<b>6 476</b>	<b>72,0 %</b>	<b>2 513</b>	<b>28,0 %</b>
TOTAL 2018-2019	215 699	115 654	53,6 %	100 045	46,4 %
<b>VOLET CONTRIBUTIF 2018-2019</b>	<b>9 562</b>	<b>6 756</b>	<b>70,7 %</b>	<b>2 806</b>	<b>29,3 %</b>
TOTAL 2017-2018	223 155	118 578	53,1 %	104 577	46,9 %
<b>VOLET CONTRIBUTIF 2017-2018</b>	<b>9 045</b>	<b>6 398</b>	<b>70,7 %</b>	<b>2 647</b>	<b>29,3 %</b>

## TABLEAU N° 4

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIEES  
 À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE  
 PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020  
 VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Avocats permanents	%	Avocats pratique privée	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	9 375	4 352	46,4 %	5 023	53,6 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	7 966	4 383	55,0 %	3 583	45,0 %
CÔTE-NORD	4 001	2 272	56,8 %	1 729	43,2 %
ESTRIE	12 580	6 164	49,0 %	6 416	51,0 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	22 746	9 617	42,3 %	13 129	57,7 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	15 511	7 786	50,2 %	7 725	49,8 %
MONTRÉAL	56 197	24 353	43,3 %	31 844	56,7 %
OUTAOUAIS	12 757	7 075	55,5 %	5 682	44,5 %
QUÉBEC	19 831	9 047	45,6 %	10 784	54,4 %
RIVE-SUD	28 538	13 051	45,7 %	15 487	54,3 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	8 345	4 736	56,8 %	3 609	43,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>197 847</b>	<b>92 836</b>	<b>46,9 %</b>	<b>105 011</b>	<b>53,1 %</b>
<b>VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT</b>	<b>8 989</b>	<b>4 543</b>	<b>50,5 %</b>	<b>4 446</b>	<b>49,5 %</b>
TOTAL 2018-2019	215 699	100 170	46,4 %	115 529	53,6 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018-2019	9 562	4 458	46,6 %	5 104	53,4 %
TOTAL 2017-2018	223 155	100 279	44,9 %	122 876	55,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2017-2018	9 045	4 394	48,6 %	4 651	51,4 %



## TABLEAU N° 4A

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE  
 CONFIÉES À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE  
 PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020  
 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Avocats permanents	%	Avocats pratique privée	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 172	2 343	56,2 %	1 829	43,8 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	4 772	2 800	58,7 %	1 972	41,3 %
CÔTE-NORD	2 237	1 580	70,6 %	657	29,4 %
ESTRIE	6 459	3 383	52,4 %	3 076	47,6 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	12 451	6 011	48,3 %	6 440	51,7 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	8 681	4 431	51,0 %	4 250	49,0 %
MONTRÉAL	33 824	17 043	50,4 %	16 781	49,6 %
OUTAOUAIS	6 775	4 739	69,9 %	2 036	30,1 %
QUÉBEC	9 447	5 239	55,5 %	4 208	44,5 %
RIVE-SUD	15 480	7 643	49,4 %	7 837	50,6 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	4 035	2 841	70,4 %	1 194	29,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>108 333</b>	<b>58 053</b>	<b>53,6 %</b>	<b>50 280</b>	<b>46,4 %</b>
<b>VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT</b>	<b>6 476</b>	<b>3 078</b>	<b>47,5 %</b>	<b>3 398</b>	<b>52,5 %</b>
TOTAL 2018-2019	115 654	61 850	53,5 %	53 804	46,5 %
<b>VOLET CONTRIBUTIF 2018-2019</b>	<b>6 756</b>	<b>2 969</b>	<b>43,9 %</b>	<b>3 787</b>	<b>56,1 %</b>
TOTAL 2017-2018	118 578	61 753	52,1 %	56 825	47,9 %
<b>VOLET CONTRIBUTIF 2017-2018</b>	<b>6 398</b>	<b>2 935</b>	<b>45,9 %</b>	<b>3 463</b>	<b>54,1 %</b>

## TABLEAU N° 4B

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES  
 À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE  
 PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020  
 VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Avocats permanents	%	Avocats pratique privée	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	5 203	2 009	38,6 %	3 194	61,4 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	3 194	1 583	49,6 %	1 611	50,4 %
CÔTE-NORD	1 764	692	39,2 %	1 072	60,8 %
ESTRIE	6 121	2 781	45,4 %	3 340	54,6 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	10 295	3 606	35,0 %	6 689	65,0 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	6 830	3 355	49,1 %	3 475	50,9 %
MONTRÉAL	22 373	7 310	32,7 %	15 063	67,3 %
OUTAOUAIS	5 982	2 336	39,1 %	3 646	60,9 %
QUÉBEC	10 384	3 808	36,7 %	6 576	63,3 %
RIVE-SUD	13 058	5 408	41,4 %	7 650	58,6 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	4 310	1 895	44,0 %	2 415	56,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>89 514</b>	<b>34 783</b>	<b>38,9 %</b>	<b>54 731</b>	<b>61,1 %</b>
<b>VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT</b>	<b>2 513</b>	<b>1 465</b>	<b>58,3 %</b>	<b>1 048</b>	<b>41,7 %</b>
TOTAL 2018-2019	100 045	38 320	38,3 %	61 725	63,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018-2019	2 806	1 489	53,1 %	1 317	44,9 %
TOTAL 2017-2018	104 577	38 526	36,8 %	66 051	62,9 %
VOLET CONTRIBUTIF 2017-2018	2 647	1 459	55,1 %	1 188	45,3 %

## TABLEAU N° 5

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL)  
OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIEES AUX AVOCATS PERMANENTS  
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020  
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Total civil	%	Familial	%	Civil autre	%	Criminel et pénal	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 352	2 343	53,8 %	341	7,8 %	2 002	46,0 %	2 009	46,2 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	4 383	2 800	63,9 %	597	13,6 %	2 203	50,3 %	1 583	36,1 %
CÔTE-NORD	2 272	1 580	69,5 %	296	13,0 %	1 284	56,5 %	692	30,5 %
ESTRIE	6 164	3 383	54,9 %	839	13,6 %	2 544	41,3 %	2 781	45,1 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	9 617	6 011	62,5 %	1 475	15,3 %	4 536	47,2 %	3 606	37,5 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	7 786	4 431	56,9 %	1 103	14,2 %	3 328	42,7 %	3 355	43,1 %
MONTRÉAL	24 353	17 043	70,0 %	4 569	18,8 %	12 474	51,2 %	7 310	30,0 %
OUTAOUAIS	7 075	4 739	67,0 %	1 387	19,6 %	3 352	47,4 %	2 336	33,0 %
QUÉBEC	9 047	5 239	57,9 %	1 148	12,7 %	4 091	45,2 %	3 808	42,1 %
RIVE-SUD	13 051	7 643	58,6 %	2 145	16,3 %	5 498	42,3 %	5 408	41,4 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	4 736	2 841	60,0 %	717	15,0 %	2 124	45,0 %	1 895	40,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>92 836</b>	<b>58 053</b>	<b>62,5 %</b>	<b>14 617</b>	<b>15,7 %</b>	<b>43 436</b>	<b>46,8 %</b>	<b>34 783</b>	<b>37,5 %</b>
<b>VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT</b>	<b>4 543</b>	<b>3 078</b>	<b>67,8 %</b>	<b>1 882</b>	<b>41,4 %</b>	<b>1 196</b>	<b>26,4 %</b>	<b>1 465</b>	<b>32,2 %</b>
TOTAL 2018-2019	100 170	61 850	61,7 %	16 980	16,9 %	44 870	44,8 %	38 320	38,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018-2019	4 458	2 969	66,6 %	1 904	42,7 %	1 065	23,9 %	1 489	38,3 %
TOTAL 2017-2018	100 279	61 753	61,6 %	17 777	17,6 %	43 976	44,0 %	38 526	38,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2017-2018	4 394	2 935	66,8 %	1 885	42,9 %	1 050	23,9 %	1 459	33,2 %

## TABLEAU N° 6

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL)  
OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIEES AUX AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE  
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2019 AU 31 MARS 2020  
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Total civil	%	Familial	%	Civil autre	%	Criminel et pénal	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	5 023	1 829	36,4 %	344	6,8 %	1 485	29,6 %	3 194	63,6 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	3 583	1 972	55,0 %	495	13,8 %	1 477	41,2 %	1 611	45,0 %
CÔTE-NORD	1 729	657	38,0 %	160	9,3 %	497	28,7 %	1 072	62,0 %
ESTRIE	6 416	3 076	47,9 %	959	14,9 %	2 117	33,0 %	3 340	52,1 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	13 129	6 440	49,1 %	2 565	19,5 %	3 875	29,6 %	6 689	50,9 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	7 725	4 250	55,0 %	1 555	20,1 %	2 695	34,9 %	3 475	45,0 %
MONTRÉAL	31 844	16 781	52,7 %	2 420	7,6 %	14 361	45,1 %	15 063	47,3 %
OUTAOUAIS	5 682	2 036	35,8 %	672	11,8 %	1 364	24,0 %	3 646	64,2 %
QUÉBEC	10 784	4 208	39,0 %	1 083	10,0 %	3 125	29,0 %	6 576	61,0 %
RIVE-SUD	15 487	7 837	50,6 %	3 191	20,6 %	4 646	30,0 %	7 650	49,4 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	3 609	1 194	33,1 %	318	8,8 %	876	24,3 %	2 415	66,9 %
<b>TOTAL</b>	<b>105 011</b>	<b>50 280</b>	<b>47,9 %</b>	<b>13 762</b>	<b>13,1 %</b>	<b>36 518</b>	<b>34,8 %</b>	<b>54 731</b>	<b>52,1 %</b>
<b>VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT</b>	<b>4 446</b>	<b>3 398</b>	<b>76,4 %</b>	<b>2 021</b>	<b>45,5 %</b>	<b>1 377</b>	<b>30,9 %</b>	<b>1 048</b>	<b>23,6 %</b>
TOTAL 2018-2019	115 529	53 804	46,6 %	16 170	14,0 %	37 634	32,6 %	61 725	53,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018-2019	5 104	3 787	74,2 %	2 282	44,7 %	1 505	29,5 %	1 317	25,8 %
TOTAL 2017-2018	122 876	56 825	46,2 %	16 672	13,6 %	40 153	32,6 %	66 051	53,8 %
VOLET CONTRIBUTIF 2017-2018	4 651	3 463	74,5 %	2 245	48,3 %	1 218	26,2 %	1 188	25,5 %

## TABLEAU N° 7

RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES  
AU 31 MARS 2020 PAR RÉGION  
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Total non statuées*	Attestations conditionnelles	%	En suspens	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	788	11	1,4 %	777	98,6 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	168	20	11,9 %	148	88,1 %
CÔTE-NORD	693	37	5,3 %	656	94,7 %
ESTRIE	279	37	13,3 %	242	86,7 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	290	46	15,9 %	244	84,1 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	199	0	0,0 %	199	100,0 %
MONTRÉAL	2 416	910	37,7 %	1 506	62,3 %
OUTAOUAIS	210	10	4,8 %	200	95,2 %
QUÉBEC	1 172	248	21,2 %	924	78,8 %
RIVE-SUD	284	178	62,7 %	106	37,3 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	518	20	3,9 %	498	96,1 %
<b>TOTAL</b>	<b>7 017</b>	<b>1 517</b>	<b>21,6 %</b>	<b>5 500</b>	<b>78,4 %</b>
<b>VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT</b>	<b>542</b>	<b>50</b>	<b>9,2 %</b>	<b>492</b>	<b>90,8 %</b>
TOTAL 2018-2019	3 284	738	22,5 %	2 546	77,5 %
<b>VOLET CONTRIBUTIF 2018-2019</b>	<b>307</b>	<b>23</b>	<b>7,5 %</b>	<b>284</b>	<b>92,5 %</b>
TOTAL 2017-2018	3 857	876	22,7 %	2 981	77,3 %
<b>VOLET CONTRIBUTIF 2017-2018</b>	<b>291</b>	<b>11</b>	<b>3,8 %</b>	<b>280</b>	<b>96,2 %</b>

\* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

## TABLEAU N° 7A

RÉPARTITION EN 2018-2019 DES DEMANDES NON STATUÉES  
 AU 31 MARS 2019 PAR RÉGION  
 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Demandes non statuées* au 31/03/19	Demandes acceptées	%	Demandes refusées	%	Solde demandes non statuées	%	Avocats permanents	%	Avocats pratique privée	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	536	268	50,0 %	228	42,5 %	40	7,5 %	92	34,3 %	176	65,7 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	22	11	50,0 %	10	45,5 %	1	4,5 %	9	81,8 %	2	18,2 %
CÔTE-NORD	396	208	52,5 %	107	27,0 %	81	20,5 %	81	38,9 %	127	61,1 %
ESTRIE	145	100	69,0 %	38	26,2 %	7	4,8 %	48	48,0 %	52	52,0 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	145	90	62,1 %	51	35,1 %	4	2,8 %	27	30,0 %	63	70,0 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	130	82	63,1 %	42	32,3 %	6	4,6 %	46	56,1 %	36	43,9 %
MONTRÉAL	902	420	46,6 %	329	36,4 %	153	17,0 %	340	81,0 %	80	19,0 %
OUTAOUAIS	178	58	32,6 %	83	46,6 %	37	20,8 %	36	62,1 %	22	37,9 %
QUÉBEC	425	298	70,1 %	109	25,7 %	18	4,2 %	156	52,3 %	142	47,7 %
RIVE-SUD	153	86	56,2 %	59	38,6 %	8	5,2 %	47	54,7 %	39	45,3 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	252	155	61,5 %	80	31,8 %	17	6,7 %	47	30,3 %	108	69,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>3 284</b>	<b>1 776</b>	<b>54,1 %</b>	<b>1 136</b>	<b>34,6 %</b>	<b>372</b>	<b>11,3 %</b>	<b>0</b>	<b>52,3 %</b>	<b>847</b>	<b>47,7 %</b>

\* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

Le présent tableau fait état du résultat de la répartition des demandes non-statuées au 31 mars 2019 en terme de demandes acceptées et de demandes refusées. Les demandes acceptées sont réparties en demandes traitées par les avocats permanents ou référées aux avocats de la pratique privée.

## TABLEAU N° 8

RÉPARTITION DES DEMANDES REFUSÉES PAR MOTIFS ET PAR RÉGION AU 31 MARS 2020  
POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2019 au 31 MARS 2020 - VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Application de l'article 4.11										Application de l'article 70						
	Total des demandes de non-refusées*	Refus de contribuer	Inadmissibilité financière	Service nommé exclu	Article 69	Service non couvert	Non vraisemblance de droit	Très peu de chance de succès	Coût déraisonnable	Impossibilité d'exécution	Refus règlement raisonnable	Autres services disponibles	À l'encontre de la loi	Disponibilité d'un bien	Refus de fournir renseignements	Renseignements faux ou inexacts	Autres cas art. 70
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	1 684	68	281	6	9	24	7	14	1	1	0	15	4	0	1 269	4	29
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	1 112	99	386	12	2	138	27	18	1	0	1	6	39	0	447	5	3
CÔTE-NORD	363	26	118	5	3	55	2	4	1	2	0	5	30	0	105	1	14
ESTRIE	1 448	134	402	7	16	113	27	55	2	10	0	6	105	0	614	21	1
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	6 265	230	945	10	6	547	39	64	1	0	0	35	259	0	4 566	21	129
MAURICIE-BOIS-FRANCS	3 248	268	641	28	16	572	42	77	7	2	4	21	295	1	1 768	15	4
MONTREAL	17 292	610	2 526	56	58	1 881	142	713	5	7	2	102	303	5	12 065	89	182
OUTAOUAIS	1 877	187	534	22	2	282	55	67	4	3	2	18	93	0	715	4	13
QUÉBEC	3 284	310	913	19	17	366	27	77	4	2	1	12	36	0	1 753	6	5
RIVE-SUD	6 728	312	1 205	48	31	615	57	89	9	9	0	37	48	1	4 634	13	13
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	862	89	243	2	6	32	10	16	1	1	0	2	3	0	525	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>44 163</b>	<b>2 333</b>	<b>8 194</b>	<b>215</b>	<b>166</b>	<b>4 625</b>	<b>435</b>	<b>1 194</b>	<b>36</b>	<b>37</b>	<b>10</b>	<b>259</b>	<b>1 215</b>	<b>7</b>	<b>28 461</b>	<b>180</b>	<b>395</b>
<b>VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT</b>	<b>4 869</b>	<b>2 333</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>588</b>	<b>46</b>	<b>130</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>40</b>	<b>118</b>	<b>2</b>	<b>1 915</b>	<b>16</b>	<b>99</b>
TOTAL 2018-2019	47 190	2 601	8 797	292	173	5 382	526	1 348	50	59	11	280	1 101	16	29 705	218	376
VOLET CONTRIBUTIF 2018-2019	5 313	2 601	0	28	28	640	50	123	7	9	0	50	120	1	1 962	14	147
TOTAL 2017-2018	45 568	2 642	8 685	265	196	5 959	565	1 386	66	48	10	290	1 089	17	27 667	214	348
VOLET CONTRIBUTIF 2017-2018	5 338	2 642	0	15	39	669	68	116	4	2	2	50	109	4	2 039	21	107

\* Le total des demandes refusées peut inclure plusieurs motifs de refus.

# Section 3

## LES AUTRES RÉSULTATS

Attendu que, par le décret numéro 177-2020 du 13 mars 2020, le gouvernement a déclaré l'état d'urgence sanitaire et a pris certaines mesures afin de protéger la population; Attendu que l'état d'urgence sanitaire a été renouvelé jusqu'à la fin de l'exercice 2019-2020 par les décrets numéros 222- 2020 et 388-2020, par conséquent, il y eut arrêt partiel ou complet de certaines des activités de la Commission des services juridiques. Les données statistiques apparaissant dans cette section en témoignent et ne peuvent notamment, être comparées à celles des années précédentes.





# LE COMITÉ DE RÉVISION

## LA CONSTITUTION

Au 31 mars 2020, le Comité de révision était composé de six membres nommés par la Commission.

Les membres sont :

- M<sup>e</sup> Pierre Paul Boucher
- M<sup>e</sup> Claire Champoux
- M<sup>e</sup> Manon Croteau
- M<sup>e</sup> Walid Hijazi
- M<sup>e</sup> Hélène Martineau
- M<sup>e</sup> Réal Goulet (ad hoc)

## LES DEMANDES DE RÉVISION

Le Comité a reçu 1 817 demandes de révision en 2019-2020. Le délai moyen entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience se situe entre 6 à 8 semaines.

Les demandeurs reçoivent généralement leur décision quelques jours après l'audience. Une attention particulière est apportée aux demandes urgentes qui sont entendues à très courte échéance.

	Demandes de révision reçues au 31 mars	Dossiers fermés	Dossiers à traiter au 31 mars
2020	1 817	1 811	254
2019	1 822	2 025	248
2018	2 190	2 410	444

## LES AUDIENCES DU COMITÉ

Afin de prévenir et éviter des délais supplémentaires pour le requérant d'aide juridique, le Comité de révision a mis en place certaines mesures, notamment en augmentant le nombre de journées d'audience et en permettant à un requérant que sa demande de révision puisse être entendue sur dossier.

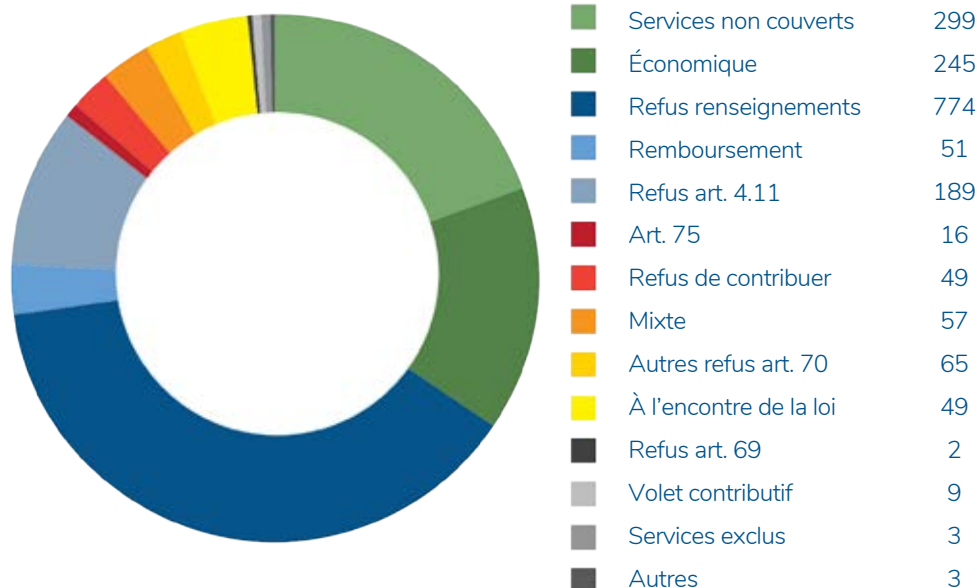
Le Comité a tenu 67 journées d'audience au siège social de la Commission. Lors de ces audiences, le Comité a étudié 1 467 dossiers, soit en moyenne 22 dossiers par journée d'audience.

Dans 30 dossiers, les personnes entendues se sont présentées devant le Comité. Dans 19 dossiers des décisions ont été rendues sur vue du dossier à la demande de la partie demanderesse, alors que dans 1 418 dossiers, les personnes ont été entendues par conférence téléphonique.

Le Comité a entendu 16 demandes de révision dans le cadre de contestation du droit d'un bénéficiaire à l'aide juridique.

Il y a eu une demande d'appel devant la Cour d'appel du Québec d'une décision rendue par la Cour supérieure rejetant une demande de contrôle judiciaire d'une décision du Comité de révision toujours en cours d'instance depuis l'année 2018-2019.

## Nature des refus \* qui font l'objet d'une demande en révision en 2019-2020



\* Services non couverts : services non couverts en vertu des articles 4.5, 4.6, 4.7 et 4.10 de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.

Économique : refus de nature économique en vertu de l'article 18 du Règlement sur l'aide juridique.

Refus renseignements : refus de fournir les renseignements demandés en vertu de l'article 70 a) de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.

Remboursement : contestation d'une demande de remboursement.

Refus art. 4.11 : refus pour un des motifs prévus à l'article 4.11 de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.

Art. 75 : demandes de révision de décisions d'un directeur général à la suite d'une contestation du droit d'une personne à l'aide juridique en vertu de l'article 75 de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.

Refus de contribuer : refus de contribuer en vertu des articles 26 et suivants du Règlement sur l'aide juridique.

Mixte : refus comportant deux ou trois motifs de refus.

Autres refus art.70 : autres motifs de refus prévus à l'article 70 de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.

À l'encontre de la loi : refus parce que la demande est à l'encontre de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.

Refus art. 69 : refus en vertu de l'article 69 de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.

Volet contributif : contestation du montant de la contribution.

Services exclus : services nommément exclus par la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.

## DÉCISIONS RENDUES PAR LE COMITÉ DE RÉVISION POUR CHAQUE DEMANDE DE RÉVISION

### Nature des décisions rendues en 2019-2020

RÉGIONS	Rejet autre motif	Accueillie	Accueillie en partie	Sans compétence	Sans objet	TOTAL	Désistement	Fermées admin.	GRAND TOTAL
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	30	8	0	0	1	43	6	8	57
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	22	3	2	0	1	31	1	3	35
CÔTE-NORD	7	0	1	0	0	9	1	3	13
ESTRIE	32	7	1	0	2	43	2	3	48
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	94	21	4	0	0	124	14	22	160
MAURICIE-BOIS-FRANCS	39	11	6	0	5	65	7	7	79
MONTREAL	351	156	28	1	18	624	104	217	945
OUTAOUAIS	15	6	2	0	0	27	5	2	34
QUÉBEC	71	22	7	0	2	107	15	17	139
RIVE-SUD	96	67	9	0	3	178	40	60	278
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	12	4	1	0	1	20	1	2	23
<b>TOTAL 2019-2020</b>	<b>769</b>	<b>305</b>	<b>61</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>1 271</b>	<b>196</b>	<b>344</b>	<b>1 811</b>
<b>TOTAL 2018-2019</b>	<b>930</b>	<b>374</b>	<b>48</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>1 461</b>	<b>205</b>	<b>359</b>	<b>2 025</b>
<b>TOTAL 2017-2018</b>	<b>952</b>	<b>457</b>	<b>45</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>1 526</b>	<b>297</b>	<b>587</b>	<b>2 410</b>

**Rejet :** décisions du directeur général confirmées.

**Rejet autre motif :** décisions du directeur général confirmées pour d'autres motifs.

**Acc. :** décisions du directeur général infirmées en totalité.

**Acc. en partie :** décisions du directeur général infirmées en partie.

**Sans comp. :** demandes de révision rejetées, le Comité n'avait pas compétence pour disposer de la demande.

**Sans objet :** demandes de révision déclarées sans objet par le Comité lors de l'audience.

**Désistement :** demandes de révision retirées.

**Fermées admin. :** dossiers fermés administrativement (plus d'objet, mandat émis, etc.).

## ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'exercice financier 2019-2020, le **Comité de révision** de la Commission des services juridiques a reçu et traité deux demandes d'accès à l'information. Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi. Aucune plainte n'a été reçue au sujet du traitement des demandes d'accès.

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES	2
---------------------------------	---

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

DÉLAI DE TRAITEMENT	Demandes d'accès à documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	0	2	0
21 à 30 jours	0	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
<b>Total</b>	0	2	0

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

DÉCISION RENDUE	Demandes d'accès à documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
Acceptée (entièrement)	0	2	0
Partiellement acceptée	0	0	0
Refusée (entièrement)	0	0	0
Autres	0	0	0

Dispositions de la Loi invoquées

### Mesures d'accommodement et avis de décision

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

# LA RÉCIPROCITÉ

RÉGIONS OU PROVINCES/ TERRITOIRES	Nombre de demandes provenant de	Nombre de demandes à destination de
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	3	4
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	8	7
CÔTE-NORD	1	1
ESTRIE	9	2
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	8	10
MAURICIE-BOIS-FRANCS	5	2
MONTRÉAL	44	32
OUTAOUAIS	48	18
QUÉBEC	4	7
RIVE-SUD	13	9
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	1	2
<b>TOTAL POUR LES RÉGIONS DU QUÉBEC</b>	<b>144</b>	<b>94</b>
ALBERTA	11	30
COLOMBIE-BRITANNIQUE	5	6
MANITOBA	1	2
NOUVEAU-BRUNSWICK	21	10
NOUVELLE-ÉCOSSE	0	1
NUNAVUT	0	1
ONTARIO	54	91
SASKATCHEWAN	1	0
TERRE-NEUVE	0	3
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	1	0
<b>TOTAL POUR LES PROVINCES/TERRITOIRES</b>	<b>94</b>	<b>144</b>

Pour l'année 2019-2020, en vertu du nouvel accord de réciprocité interprovinciale, 238 demandes ont été traitées. De ce nombre, 144 demandes proviennent des centres régionaux du Québec à destination des autres provinces et territoires. Par ailleurs, 94 demandes en provenance des provinces et territoires ont été acheminées vers les centres régionaux de la province de Québec.

Les demandes en provenance de l'Ontario (54 demandes) s'adressent, dans une proportion de 57,45 % aux bureaux d'aide juridique du Québec. De même, les demandes en provenance du Québec s'adressent à l'Ontario dans une proportion de 63,19 % (91 demandes).

Pour l'année 2018-2019, le nombre de demandes de réciprocité traitées était de 330.

# LE SERVICE ADMINISTRATIF DE RAJUSTEMENT DES PENSIONS ALIMENTAIRES POUR ENFANTS (SARPA)

Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants est en activité depuis le 1<sup>er</sup> avril 2014. C'est la Commission des services juridiques qui a le mandat de gérer ce service.

Ce service administratif permet aux parents de faire rajuster la pension alimentaire de leur enfant mineur qui a déjà été fixée par jugement. La demande peut être soumise par les deux parents ou par un seul d'entre eux. Les critères d'admissibilité sont prévus par la *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* et à son règlement d'application.

Le coût d'une demande de rajustement est de 292 \$ depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Toutefois, les parents admissibles à l'aide juridique y ont accès gratuitement ou à moindre coût.

Dès le 1<sup>er</sup> avril 2014, la Commission des services juridiques a mis en ligne un site Internet permettant de présenter une demande en ligne et de vérifier son admissibilité grâce à un questionnaire.

Afin d'accompagner les parents dans le processus et de les orienter vers le bon service (SARPA, Service d'aide à l'homologation (SAH) ou aide juridique) une ligne téléphonique est mise à leur disposition (1-855 LeSARPA). Pour l'année 2019-2020, le Service a reçu 4 896 appels téléphoniques (soit une moyenne de 19 appels par jour).

Pour sa quatrième année d'exercice, le SARPA a reçu 577 demandes. En plus des dossiers traités, voici des réalisations de ce service :

- Le SARPA a participé au Salon VISEZ DROIT organisé par le Barreau de Montréal et qui s'est tenu du 8 au 11 avril 2019 au Complexe Desjardins;
- Afin d'élargir et améliorer l'accessibilité au SARPA, des rencontres et échanges ont eu lieu entre l'avocate du SARPA et des représentantes du ministère de la Justice.

# LE SERVICE DE L'APPROBATION DES HONORAIRES DE LA PRATIQUE PRIVÉE

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée effectue, pour l'ensemble du réseau, le traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats de la pratique privée ou des notaires ayant accepté des mandats d'aide juridique.

## LE GUICHET UNIQUE

L'article 81.3 du Règlement d'application de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* confie à la Commission le mandat de payer pour et à l'acquit des centres d'aide juridique les comptes d'honoraires des avocats et notaires de la pratique privée. Ces honoraires sont payés en application de deux ententes entrées en vigueur le 27 mars 2013 (*Entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et les débours des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique et concernant la procédure de règlement des différends* et *Entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et les débours des avocats rendant des services en matières criminelle et pénale et concernant la procédure de règlement des différends*). S'applique également le Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010).

Ces ententes sont venues à échéance le 30 septembre 2017, mais continuent de s'appliquer jusqu'à leur remplacement.

Les travaux en vue de renouveler ces ententes ont débuté le 19 décembre 2017, entre les négociateurs désignés par le ministère de la Justice et le Barreau du Québec, et étaient interrompus au 31 mars 2020. La Commission des services juridiques agit à titre de conseillère auprès du négociateur du ministère de la Justice du Québec et pour la première fois est présente à la table de négociation.

Les honoraires des notaires sont payés en application du Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec intervenue le 11 octobre 2003 sur les conditions d'exercice, le mode de règlement des différends et le tarif des notaires pour les services rendus dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, ainsi que du Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010).

## LES TÉLÉSERVICES

Depuis le mois de juillet 2013, tous les avocats et notaires utilisent le mode de facturation en ligne. Au 31 mars 2020, 6 139 avocats et notaires s'y étaient inscrits. Pour faciliter l'utilisation du service, les avocats et notaires bénéficient d'un soutien technique offert de 8 heures 30 à 16 heures 30, du lundi au vendredi.

LE PAIEMENT<sup>1</sup>

En 2019-2020, le réseau de l'aide juridique a payé 90 299 relevés d'honoraires et déboursés originaux à 2 165 avocats de la pratique privée et à 86 notaires. Des honoraires de 50 663 670 \$ et des déboursés de 10 959 021 \$ ont été versés<sup>2</sup>. Il s'agit d'un paiement moyen de près d'un million deux cent mille, par semaine. Les avocats ont reçu une moyenne de 28 435 \$ d'honoraires et déboursés et les notaires, 716 \$.

De plus, une somme de 1 895 033 \$ a été imputée à la dépense au titre des droits de greffe.

L'expérience moyenne des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique au cours de l'exercice est de 16,10 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2020.

La Commission demande aux avocats et notaires de s'inscrire au service de paiement par dépôt direct. Le nombre d'avocats et de notaires se prévalant de ce mode de paiement est passé de 4 426 à 4 634 en 2019-2020.

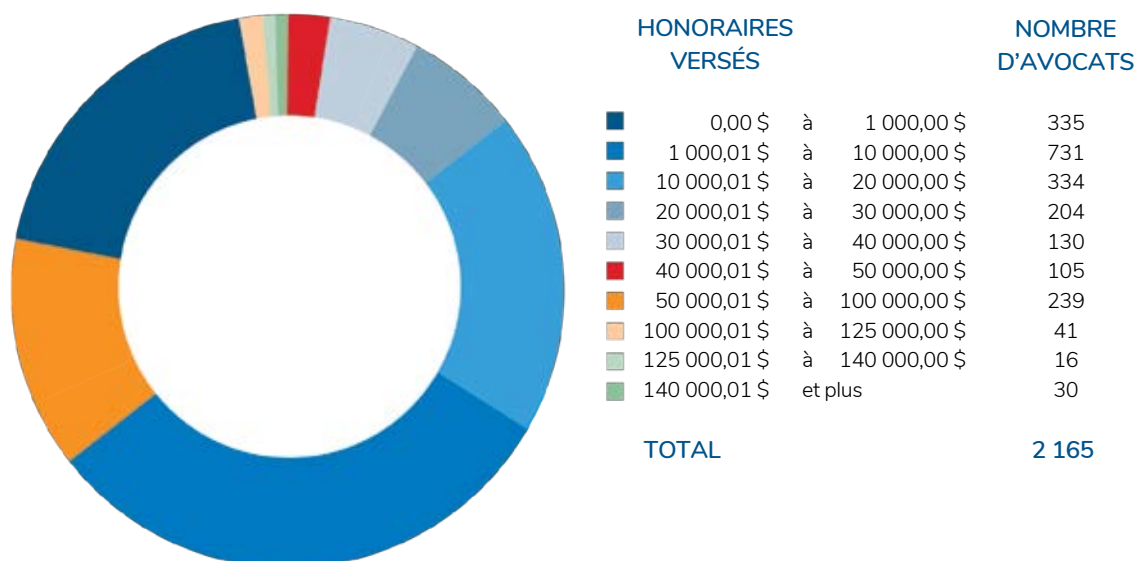
Le Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires prévoit le paiement d'intérêts lorsque le délai de paiement de 30 jours n'est pas respecté. À ce chapitre, la Commission a rempli ses obligations puisqu'en 2019-2020, elle a versé un montant de 2 371 \$ en intérêts, soit 0,004 % sur des paiements totalisant 61 622 691 \$ versés aux avocats et aux notaires.

1. Les honoraires et débours qui apparaissent à la présente section ont été réellement déboursés au cours de l'année financière 2019-2020. Ces sommes ne peuvent pas être comparées avec les montants qui apparaissent aux états financiers puisque ces derniers sont ajustés pour tenir compte des honoraires et débours courus à payer au 31 mars.

2. Ces honoraires et débours ne comprennent pas les montants qui ont été versés pour le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés, ainsi que les honoraires et déboursés des avocats qui agissent dans des dossiers qui relèvent du chapitre III de la Loi.

## TABLEAU 1

### RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS POUR L'EXERCICE FINANCIER 2019-2020





## TABLEAU 2

AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ  
VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT  
LE 31 MARS 2020, PAR RÉGION

RÉGIONS	Avocats réclamants
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	148
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	159
CÔTE-NORD	77
ESTRIE	347
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	742
MAURICIE-BOIS-FRANCS	400
MONTRÉAL	1 206
OUTAOUAIS	186
QUÉBEC	441
RIVE-SUD	857
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	122
<b>TOTAL</b>	<b>4 685</b>

NOTE: Les chiffres ci-haut réfèrent au nombre d'avocats de la pratique privée auxquels des honoraires ont été versés, par la Commission des services juridiques ou pour le compte des centres régionaux, au cours de l'exercice financier se terminant le 31 mars 2020. Ceci ne signifie pas nécessairement que ces avocats ont tous pignon sur rue dans la région dans laquelle ils ont rendu des services en vertu de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.

Le nombre réel d'avocats de la pratique privée qui ont reçu des honoraires au cours de l'exercice financier 2019-2020 est de 2 165 avocats.

## LA CONCILIATION

Bien que la gestion du paiement des honoraires de la pratique privée soit confiée à la Commission, les centres régionaux continuent d'assumer le traitement des différends logés en vertu des ententes. Plus particulièrement, ils s'acquittent du traitement des demandes de conciliation. Des dizaines de séances tenues conjointement avec les barreaux de section ont eu lieu et de nombreux différends se sont ainsi réglés.

Les demandes d'arbitrage adressées à la Cour du Québec dans le cadre des ententes sont gérées autant par les centres que par la Commission lorsqu'elle est elle-même visée par le réclamant.

## LE SERVICE DES COMMUNICATIONS

En plus de continuer d'assurer les relations avec les médias, le Service des communications a veillé toute l'année à informer adéquatement la clientèle et le grand public. Des brochures, des dépliants, un calendrier et des aide-mémoire conviviaux et pratiques ont été mis à la disposition du public, entre autres, dans les bureaux d'aide juridique, sur le site Internet et sur le compte Twitter et les pages Facebook et LinkedIn de la Commission.

Le Service des communications, en collaboration avec le Service de recherche de la Commission des services juridiques et des avocats du réseau de l'aide juridique, a préparé huit chroniques sur différents problèmes juridiques qui touchent la clientèle et deux capsules juridiques sur l'aide juridique. Les chroniques ont été distribuées par les centres régionaux aux différents organismes de leur région et ont été diffusées sur le site Internet de la Commission et sur ceux des centres régionaux d'aide juridique.

Les chroniques, capsules ainsi que plusieurs messages d'information ont été diffusés sur le compte Twitter @La\_CSJ et la page Facebook @CSJ.QC.CA et LinkedIn **commission-des-services-juridiques** de la Commission.

Au cours de la dernière année, le Service des communications a fait parvenir 10 Infolettres aux abonnés inscrits. Celles-ci annonçaient des nouvelles comme l'indexation des seuils d'admissibilité.

La Commission a accru ses abonnés de son Compte Twitter, de sa page Facebook et de sa page Entreprise LinkedIn respectivement de 6,8 %, 22,2 % et 291 % au cours de la dernière année par rapport à l'année précédente.

## LE SERVICE DE GARDE TÉLÉPHONIQUE

La Commission des services juridiques a confié au Centre communautaire juridique de Montréal la tâche d'assurer le service de garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés pour l'ensemble du territoire québécois.

Au cours de l'année financière 2019-2020, ce service de garde téléphonique a reçu 23 389 appels téléphoniques comparativement à 24 883 appels pour l'exercice précédent.

Notons que pendant les heures de bureau, ce service est fourni par l'ensemble des avocats des différents centres régionaux.

# LE SERVICE DE LA GESTION DE CERTAINS SERVICES AUTRES QUE L'AIDE JURIDIQUE (CHAPITRE III)

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée effectue le traitement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés et il assume, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2014, la gestion des services et du traitement des honoraires des avocats qui agissent dans des dossiers qui relèvent du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14).

En vertu de ce chapitre, ce service gère, en concertation avec les centres régionaux, les ordonnances judiciaires reconnaissant le droit constitutionnel d'un accusé aux services d'un avocat rémunéré par l'État. De plus, lorsqu'une personne accusée dans le cadre d'un mégaprocès est bénéficiaire de l'aide juridique, ce service peut intervenir rapidement pour offrir des services afin d'éviter qu'une telle ordonnance ne soit prononcée.

Qui plus est, ce service voit à assurer les services d'un avocat lorsqu'un tribunal interdit à un accusé de contre-interroger lui-même un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toute autre ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel*. Dans ce cadre, il offre également certains services juridiques afin d'assister un accusé ayant une problématique de santé mentale.

Pour l'exercice se terminant au 31 mars 2020, la Commission a inscrit une charge de 412 961 \$ en honoraires et déboursés dans le cadre de l'application du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Au cours de l'année 2019-2020, 497 mandats ont été émis, soit 19 mandats dans le cadre de mégaprocès pour des personnes déjà admissibles à l'aide juridique et 478 mandats pour des ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat. Dans ces derniers cas, 231 mandats ont été assumés par des avocats permanents du réseau et 247 mandats par des avocats de la pratique privée.

# LE SERVICE D'AVOCATS-CONSEILS ET CONTENTIEUX

## LE SERVICE D'AVOCATS-CONSEILS

Les avocats du Service d'avocats-conseils ont poursuivi la mise à jour du contenu du site Internet et de l'intranet de la Commission en collaboration avec la Direction, le Service des communications et la webmestre. Ce service travaille en collaboration avec le Service des technologies de l'information afin de faciliter l'utilisation de données du Service de recherche qui est disponible aux avocats du réseau sur l'intranet.

Les services d'une firme de consultants ont été retenus afin d'améliorer l'accès et le partage d'information entre le Service d'avocats-conseils et les avocats du réseau de l'aide juridique. Les travaux ont débuté au printemps 2018 et se sont poursuivis en 2019-2020, notamment par l'implantation de nouveaux outils et d'une nouvelle plate-forme.

Le Service d'avocats-conseils de la Commission assure un service de consultation et coordonne des formations au personnel de la Commission ainsi qu'aux avocats du réseau. Durant la dernière année, environ 2 000 demandes de consultation ont été traitées par les avocats du service. Il assume également la responsabilité et l'organisation des journées d'étude annuelles des avocats.

Au cours de l'année 2019-2020, deux avocates ayant œuvré de nombreuses années au sein du réseau de l'aide juridique ont quitté le Service pour une retraite bien méritée, soient M<sup>es</sup> Esther Tremblay et Diane Trudeau. Deux nouvelles avocates, issues du réseau de l'aide juridique, ont accepté le défi de se joindre à l'équipe, soient M<sup>es</sup> Andréanne Beaudry et Maria Choquette-Stuart.

Le Service distribue mensuellement un bulletin de jurisprudence, l'*Aide juridique express*, qui est déposé sur l'intranet de la Commission.

## LE CONTENTIEUX

Les avocats du Service d'avocats-conseils représentent la Commission devant les tribunaux. Durant l'année, ils ont été impliqués dans un dossier concernant l'application de la *Loi sur l'aide juridique* et sur la prestation de certains autres services juridiques devant différentes instances.

# LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Le Service des ressources humaines est coordonné par une conseillère en gestion des ressources humaines et chapeauté par la vice-présidence de la Commission des services juridiques.

En plus de participer à la gestion du personnel, à la formation des employés, aux relations sociales et syndicales, à la gestion des carrières et des compétences, au coaching des directeurs et au développement organisationnel, ce service coordonne les comités de direction et de relations de travail. Il chapeaute un comité bipartite de santé, sécurité et mieux-être au travail (SST), comité qui réalise, notamment des cliniques de vaccination contre la grippe, qui voit à la formation d'une personne-ressource interne en ergonomie et qui assure la résolution des problèmes et plaintes reliés à la santé et sécurité du travail.

Il s'assure du suivi et de la mise à jour de la Politique contre le harcèlement et la discrimination et du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Il collabore également au développement et à l'élaboration de nouvelles politiques.

Ce service a également mis sur pied un comité de reconnaissance au travail. Il a développé un guide de gestion de l'invalidité et un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés et a organisé des formations aux cadres, aux adjoints administratifs et aux employés de la Commission des services juridiques. Depuis octobre 2018, ce service participe au Comité de développement durable et collabore dans l'implantation d'initiatives corporatives favorisant la santé des employés et l'utilisation du transport collectif.

Au cours de l'exercice financier 2017-2018, ce service a mis en place un abonnement corporatif à une plateforme de recrutement commune, à l'usage de tous les centres communautaires juridiques. Cet abonnement permet une meilleure visibilité au réseau de l'aide juridique en présentant un profil corporatif commun au public. L'abonnement a été renouvelé de nouveau en février 2020 pour une période de deux ans, permettant ainsi de bénéficier d'une réduction des coûts.

Ce service a instauré quelques initiatives visant la santé des employés, notamment la participation au printemps 2019 à des séances d'entraînement de cardio-jogging gratuites offertes par le Palais des congrès durant l'heure du dîner. De plus, en collaboration avec le Comité de santé, sécurité et mieux-être, ce service a participé à une activité de développement chapeauté par le Comité sectoriel de l'Administration provinciale, dont le but était la mise en valeur des actions en prévention. Les thèmes abordés lors de cet événement étaient la gestion des risques ainsi que la santé psychologique au travail. Le Comité de santé, sécurité et mieux-être a également mené une campagne de sensibilisation sur la santé auprès des employés sous forme de capsules d'information vulgarisée visant la prévention des maladies et des lésions professionnelles. Lors de la semaine de Santé et sécurité du travail au Québec, en octobre 2019, ce service a facilité la mise en place des sessions d'information par le fournisseur du programme d'aide aux employés, afin d'assurer que ceux-ci soient bien outillés en termes de santé préventive.

Dans le cadre de ses actions en matière d'inclusion et d'accessibilité des services en ressources humaines, ce service a accueilli lors de la Journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre 2019, le conférencier, M. Luc Labbé des Services de placement Horizon-travail, organisme offrant des services spécialisés d'aide à l'emploi pour personnes handicapées. Lors de sa conférence, M. Labbé a su démystifier les préjugés et fausses croyances entourant les situations d'handicap vécues par les personnes vivant avec une déficience. Par ailleurs dans la même veine, ce service a participé au Colloque vivre-ensemble en entreprise le 5 juin 2019, visant la diversité et l'inclusion, notamment l'embauche et l'intégration des immigrants.

Dans le cadre d'un programme favorisant l'accès à la Justice du ministère de la Justice, ce service a démarré un projet novateur sur mesure qui favorise la gestion proactive des conflits et incivilités au travail. Avec le soutien des consultantes de l'Institut Pacifique, la mise en place de cette démarche intitulée « projet Ambassadeur » touchera tous les employés de la Commission.

# Section 4

## LES RESSOURCES UTILISÉES



# UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2020, la Commission comptait 60 personnes à son emploi.

La situation du réseau au 31 mars 2020 était la suivante : l'aide juridique avait des bureaux dans 83 villes du Québec, comprenant 105 unités, dont 87 bureaux ouverts à plein temps et 18 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se trouve à l'annexe 1 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 407 avocats salariés et de 545 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 952 employés à temps complet. De plus, 17 stagiaires du programme du Barreau étaient à l'emploi dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2020, le réseau comprenait 281 avocates et 126 avocats; 41 % des avocats du réseau avaient moins de 35 ans.

L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 13,9 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2020.

## AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS À TEMPS COMPLET (ETC) DÉPENSÉS POUR L'EXERCICE 2019 – 2020

RÉGIONS	Avocats	Autres professionnelles et employés de soutien	Stagiaire	TOTAL
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	11,2	39,6	0,0	50,8
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	17,0	21,2	0,5	38,7
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	18,8	27,3	1,8	47,9
CÔTE-NORD	10,5	13,0	0,5	24,0
ESTRIE	25,9	33,2	0,5	59,6
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	36,4	46,0	2,0	84,4
MAURICIE-BOIS-FRANCS	26,2	33,0	1,6	60,8
MONTRÉAL	117,1	142,8	6,1	266,0
OUTAOUAIS	26,0	32,8	0,5	59,3
QUÉBEC	40,3	47,5	2,2	90,0
RIVE-SUD	49,0	55,8	0,9	105,7
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	15,9	22,4	0,0	38,3
	<b>394,3</b>	<b>514,6</b>	<b>16,6</b>	<b>925,5 (*)</b>
EFFECTIFS BUDGETISÉS 2019-2020	<b>407,0</b>	<b>545,0</b>	<b>17,0</b>	<b>969,0</b>

(\*) Excluant le personnel du Service de garde téléphonique

## RÉPARTITION DE L'FFECTIF PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

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

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2019-2020	2018-2019	Écart
Haute direction	2	2	0
Cadres juridiques	62	59	3
Cadres non juridiques	18	17	1
Avocats	379	366	13
Professionnels	8	9	-1
Techniciens et personnel du bureau	552	557	-5
Stagiaires en droit	22	21	1
<b>TOTAL</b>	<b>1 043</b>	<b>1 031</b>	<b>12</b>

## FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

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

CHAMP D'ACTIVITÉ	2019	2018
Favoriser le perfectionnement des compétences	145 933 \$	123 588 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	21 543 \$	21 277 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	6 037 \$	2 238 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	10 285 \$	12 903 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	664 \$	460 \$



## Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2019	2018
Proportion de la masse salariale (%)	3,74 %	3,44 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	2,0	2,3
Somme allouée par personne	3 844 \$	3 488 \$

## Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIE D'EMPLOI	2019	2018
Cadres	21,4	38,5
Avocats	23,5	19,5
Professionnels	18,1	8,9
Personnel de bureau et technique	34,5	37,0

# UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Pour l'exercice 2019-2020, la subvention de base accordée à la Commission aux fins des opérations relevant du régime d'aide juridique s'élève à 174 664 300 \$.

Quant aux dépenses reliées aux activités du chapitre III et des mégaprocès, elles totalisent 684 818 \$.

Les autres revenus réalisés, notamment ceux du volet contributif et des remboursements des coûts de l'aide juridique se chiffrent à 5 857 216 \$.

La Commission a également inscrit une subvention de 424 200 \$ à l'égard du développement du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA), une subvention de 157 900 \$ à titre de financement de frais administratifs relatifs au Service d'aide à l'homologation (SAH), de même qu'une subvention de 72 924 \$ au titre de remboursement de frais encourus lors du sommet du G7.

Les dépenses totales pour l'exercice 2019-2020 s'élèvent à 190 723 628 \$.

Globalement, la Commission a réalisé une insuffisance des revenus sur les charges de 6 844 088 \$. Au 31 mars 2020, la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 46 471 236 \$ ainsi qu'un excédent cumulé totalisant 55 355 388 \$.

## DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

SECTEUR D'ACTIVITÉ	Budget de dépenses 2019-2020 (000 \$)	Dépenses prévues au 31 mars 2020 (000 \$)	Dépenses réelles 2018-2019 (000 \$)	Écart (000 \$)	Variation (%)
Opérations régulières – fonctionnement	124 350,3 \$	119 239,7 \$	111 806,7 \$	7 433,0 \$	6,6 %
Opérations régulières - pratique privée	65 500,0 \$	70 386,1 \$	64 230,4 \$	6 155,7 \$	9,6 %
Chapitre III	2 698,0 \$	684,8 \$	1 474,3 \$	(789,5) \$	(53,6 %)
SARPA	414,2 \$	413,0 \$	422,4 \$	(9,4) \$	(2,2 %)

# UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les technologies de l'information sont essentielles à l'accomplissement de la mission de la Commission, notamment pour soutenir la prestation de services aux bénéficiaires de l'aide juridique et pour assurer la gestion ainsi que la sécurité de l'information du réseau de l'aide juridique. Ces technologies jouent aussi un rôle essentiel dans la poursuite de la mission d'information de la Commission. En 2019-2020, les dépenses de maintien de l'actif du réseau de l'aide juridique liées aux technologies de l'information se sont élevées à 1 452 927 \$.

En vertu de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (RLRQ c. G-1.03), la Commission des services juridiques produit annuellement au dirigeant principal de l'information et au dirigeant de l'information du Secrétariat du Conseil du trésor un plan directeur en ressources informationnelles, une programmation des investissements et des dépenses en ressources informationnelles, un inventaire des actifs informationnels y compris une évaluation de leur état, un portrait de la main-d'œuvre et du recours à des consultants affectés aux ressources informationnelles.

## DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2019-2020

TYPE D'INTERVENTION	Investissements (000 \$)	Dépenses (000 \$)
Projet <sup>1</sup>	0 \$	0 \$
Activités <sup>2</sup>	670 635 \$	782 292 \$
Total	670 635 \$	782 292 \$

1. Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.

2. Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la loi.

# Section 5

AUTRES  
EXIGENCES



# GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Le 5 décembre 2014 entrait en vigueur la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (LGCE) (RLRQ, c. G1.011).

Cette loi prévoit la mise en place de mesures de contrôle du niveau d'effectif d'organismes publics applicables à l'égard de chaque période déterminée par le Conseil du trésor. Elle établit également des mesures particulières applicables aux contrats de service qu'un organisme entend conclure pendant les périodes soumises à des mesures de contrôle de l'effectif, entre autres en assujettissant leur conclusion à une autorisation du président de la Commission des services juridiques et en conférant au président du Conseil du trésor un pouvoir de surveillance.

La LGCE prévoit qu'un organisme public doit faire état de l'application des dispositions prévues concernant les contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, et le dénombrement de ses effectifs dans son rapport annuel. Cet état doit notamment présenter le niveau de l'effectif et sa répartition par catégories d'emploi.

Au niveau des effectifs, une cible globale de 1 816 832 heures rémunérées a été fixée par la ministre de la Justice en janvier 2019 pour l'exercice 2019-2020. Le niveau réel dénombré selon les paramètres gouvernementaux a été supérieur à la cible de 21 900 heures ou 1,2 %.

## Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020

CATÉGORIE	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	153 627,5	0	153 627,5	84,1
2. Personnel professionnel	718 107,6	409,8	718 107,6	393,4
3. Personnel infirmier	-	-	-	-
4. Personnel enseignant	-	-	-	-
5. Personnel de bureau, technicien et assimilés	934 987,0	1 000,7	935 994,7	512,5
6. Agents de la paix	-	-	-	-
7. Ouvrier, personnel d'entretien et de service	-	-	-	-
8. Étudiants et stagiaires	30 593,1	0	30 593,1	16,8
<b>Total 2019-2020</b>	<b>1 837 315,3</b>	<b>1 417,5</b>	<b>1 837 732,8</b>	<b>1 006,8</b>
<b>Total 2018-2019</b>			<b>1 797 961,9</b>	<b>984,5</b>

## CONTRATS DE SERVICE

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2019 et le 31 mars 2020

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	2	94 000 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>2</b>	<b>94 000 \$</b>

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan d'action de développement durable 2015-2020 de la Commission des services juridiques s'inscrit dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Cette dernière résulte de la Loi sur le développement durable (RLRQ, c. D-8.1.1) qui a été adoptée par le gouvernement et l'Assemblée nationale du Québec au printemps 2006.

À partir de quatre orientations (orientations 1, 4, 6 et 7) de la stratégie 2015-2020, la Commission des services juridiques a retenu neuf objectifs organisationnels dans son Plan d'action de développement durable 2015-2020 qui permettront au réseau de l'aide juridique d'apporter au plan gouvernemental une contribution à la mesure de sa spécificité axée sur la réussite des engagements qui y sont formulés.

Voici les actions réalisées par la Commission des services juridiques au cours de l'exercice 2019-2020.

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020

**Objectif gouvernemental :** 1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

<b>Actions</b>	Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités courantes de gestion administrative
<b>Indicateurs</b>	Taux d'employés joints par les activités de sensibilisation à la démarche de développement durable
<b>Cibles</b>	1. 60 % des employés d'ici 2016 2. 80 % des employés d'ici 2017 3. 100 % des employés d'ici 2018
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	100 % des employés ont été joints par des activités de sensibilisation à la démarche de Développement durable en 2018
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

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

<b>Actions</b>	Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités courantes de gestion administrative
<b>Indicateurs</b>	Activités mises sur pied par les responsables afin de réaliser les diverses actions proposées
<b>Cibles</b>	1. Évaluation d'un programme d'achat en gros d'ici 2016. 2. Mise en place du programme d'achat en gros d'ici 2017
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Évaluation du programme effectué (cible atteinte) et mise en place abandonnée (cible non atteinte)
<b>Atteinte de la cible</b>	NON ATTEINT - Débuté

<b>Actions</b>	Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités courantes de gestion administrative
<b>Indicateurs</b>	Activités mises sur pied par les responsables afin de réaliser les diverses actions proposées
<b>Cibles</b>	100 % des nouvelles acquisitions de matériels de bureau écoresponsables
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	100 % des produits écoresponsables achetés lorsque disponibles
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

<b>Actions</b>	Accroître les pratiques écoresponsables dans l'acquisition de matériel informatique
<b>Indicateurs</b>	Cadre de gestion mis en place contribuant à l'atteinte des objectifs de gestion de la technologie de l'information et des communications
<b>Cibles</b>	100 % du matériel informatique ayant une provenance écoresponsable, un cycle de vie augmenté et une fin de vie écoresponsable, d'ici 2018
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	100 % des cartouches d'encre vides sont retournées et 100 % du matériel informatique acheté lorsque disponible sont écoresponsables
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

<b>Actions</b>	Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités de formation
<b>Indicateurs</b>	Cadre de gestion mis en place contribuant à l'atteinte des actions lors de l'organisation des journées de formation
<b>Cibles</b>	Diminution de la diffusion papier des cahiers de formation
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Diminution significative du nombre de participants aux journées d'étude qui choisissent la version papier des ateliers
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
<b>Actions</b>	Réaliser des démarches favorisant les modes de transports collectifs et actifs
<b>Indicateurs</b>	La réalisation d'actions écoresponsables favorisant les déplacements en transport collectif et actif
<b>Cibles</b>	1. Évaluation de la faisabilité des actions proposées d'ici la fin 2016 2. Mise en place des actions d'ici 2017
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	La Commission a maintenu sa participation financière aux programmes Opus et Cie et Opus Entreprise
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
<b>Actions</b>	Réaliser des démarches favorisant les modes de transports collectifs et actifs
<b>Indicateurs</b>	-
<b>Cibles</b>	90 % des employés utilisant le transport en commun ou participant à l'indemnisation kilométrique d'ici 2017
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	90,2 % des employés de la Commission utilisent le transport en commun, la bicyclette ou la marche pour se rendre au travail
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue



Objectif gouvernemental : **1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics**

<b>Actions</b>	Mettre en oeuvre un processus permettant de prendre en compte les principes de développement durable dans le processus décisionnel
<b>Indicateurs</b>	Intégration d'un processus de prise en considération des principes durables dans la politique interne de gestion et dans le processus décisionnel de la Commission
<b>Cibles</b>	Évaluation de la faisabilité des actions, d'ici 2016
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Cette cible a été atteinte en 2016
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
<b>Actions</b>	Mettre en œuvre un processus permettant de prendre en compte les principes de développement durable dans le processus décisionnel
<b>Indicateurs</b>	-
<b>Cibles</b>	Mise en place d'un outil permettant aux centres régionaux d'adopter un Plan d'action de développement durable, d'ici 2017
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Cette cible a été atteinte en 2017
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental : **1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique**

<b>Actions</b>	Accroître la transmission de l'information et la formation sur le thème du développement durable
<b>Indicateurs</b>	La réalisation d'activités de formation menant à une sensibilisation face au développement durable, plus précisément face à la réduction de consommation énergétique et à la réduction de consommation de matières premières et résiduelles
<b>Cibles</b>	Réalisation d'une présentation d'ici 2016
Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année	Cette cible a été atteinte en 2016
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

<b>Actions</b>	Accroître la transmission de l'information et la formation sur le thème du développement durable
<b>Indicateurs</b>	La réalisation d'activités de formation menant à une sensibilisation face au développement durable, plus précisément face à la réduction de consommation énergétique et à la réduction de consommation de matières premières et résiduelles
<b>Cibles</b>	Diffusion à 80 % du personnel de la CSJ d'ici 2017
Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année	Cette cible a été atteinte en 2017
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

<b>Actions</b>	Accroître la transmission de l'information et la formation sur le thème du développement durable
<b>Indicateurs</b>	La réalisation d'activités de formation menant à une sensibilisation face au développement durable, plus précisément face à la réduction de consommation énergétique et à la réduction de consommation de matières premières et résiduelles
<b>Cibles</b>	Diffusion lors des journées de formation de cette présentation d'ici 2017
Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année	Diffusion de la formation à travers le réseau de l'aide juridique
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Après la date prévue

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

<b>Actions</b>	Consolider les connaissances des avocats œuvrant auprès des communautés amérindiennes et inuites
<b>Indicateurs</b>	La réalisation d'activités de formation et le nombre d'avocats formés
<b>Cibles</b>	100 % des avocats concernés d'ici 2017
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Formations aux avocats nouvellement embauchés et discussions pour en offrir de nouvelles à l'ensemble des avocats du réseau
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

**Objectif gouvernemental :** **1.6 Coopérer aux niveaux national et international en matière de développement durable en particulier avec la Francophonie**

<b>Actions</b>	Renforcer la réalisation d'échanges et de collaboration avec les pays de la francophonie et assurer la conformité aux standards de francisation des technologies
<b>Indicateurs</b>	La réalisation d'activités d'échange et de collaboration au niveau national et international
<b>Cibles</b>	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	La Commission a accueilli des représentants du Fonds d'assistance judiciaire du Burkina Faso pour discuter d'aide juridique
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

<b>Actions</b>	Renforcer la réalisation d'échanges et de collaboration avec les pays de la francophonie et assurer la conformité aux standards de francisation des technologies
<b>Indicateurs</b>	La francisation des ressources informationnelles et autres
<b>Cibles</b>	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Adoption d'une Politique linguistique et Plan d'action annuel de francisation des TI et des communications
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental : **4.1 Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables**

<b>Actions</b>	Accroître l'employabilité des personnes éloignées du milieu du travail
<b>Indicateurs</b>	La réalisation d'actions liées à augmenter l'employabilité des personnes éloignées du marché du travail
<b>Cibles</b>	Mise en place d'un plan permettant d'accueillir un stagiaire par année
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Adoption d'un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées qui prévoit, notamment l'embauche de stagiaires handicapés
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

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

<b>Actions</b>	Renforcer les activités visant à aider les entreprises d'économie sociale
<b>Indicateurs</b>	Le nombre d'objets amassés et redistribués
<b>Cibles</b>	Mise en place de la collecte de livres d'ici 2016
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Cette cible a été atteinte en 2017
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Après la date prévue

<b>Actions</b>	Renforcer les activités visant à aider les entreprises d'économie sociale
<b>Indicateurs</b>	Le nombre d'objets amassés et redistribués
<b>Cibles</b>	Mise en place de la collecte de jouets d'ici Noël 2016
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	La Commission des services juridiques mettra en place une collecte de jouets pour Noël 2020
<b>Atteinte de la cible</b>	NON ATTEINT - Débuté

<b>Actions</b>	Renforcer les activités visant à aider les entreprises d'économie sociale
<b>Indicateurs</b>	Le nombre de participants à l'activité
<b>Cibles</b>	Évaluation de l'intérêt des employés de participer au Spin-o-don d'ici 2016
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Cette cible a été atteinte en 2018
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Après la date prévue

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

<b>Actions</b>	Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés
<b>Indicateurs</b>	Amélioration des mesures permettant d'élargir l'accès à la justice pour les personnes issues de milieux défavorisés, via des activités de promotion, de formation et d'information
<b>Cibles</b>	Depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2016, hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Au 31 mai 2019, hausse de 4,17 % des seuils d'admissibilité à l'aide juridique
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

<b>Actions</b>	Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés
<b>Indicateurs</b>	-
<b>Cibles</b>	Hausse des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible via le volet contributif d'ici le 31 mars 2016
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Cette cible a été atteinte lors de l'exercice financier 2015-2016
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

<b>Actions</b>	Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés
<b>Indicateurs</b>	-
<b>Cibles</b>	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte des actions prévues
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Des avocats du réseau ont fait connaître leurs services, notamment au sein d'organismes communautaires
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

<b>Actions</b>	Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés
<b>Indicateurs</b>	-
<b>Cibles</b>	Évaluation des coûts et des besoins liés à une revitalisation du site Web, à la création d'une version mobile et à une application, d'ici 2016
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Cette cible a été atteinte en 2016
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

<b>Actions</b>	Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés
<b>Indicateurs</b>	-
<b>Cibles</b>	Nouveau site Web d'ici le 31 mars 2017
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Cette cible a été atteinte lors de l'exercice financier 2017-2018
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Après la date prévue

**Objectif gouvernemental :** **6.2 Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires**

<b>Actions</b>	Consolider l'accès aux services d'aide juridique
<b>Indicateurs</b>	Statistiques de la répartition de la demande d'aide juridique sur tout le territoire et ventilation de la nature et de la quantité de services offerts à la population dans chacune des régions
<b>Cibles</b>	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	198 169 demandes d'aide juridique ont été admises à travers le Québec au cours de l'année 2019-2020, et ce, pour différents services juridiques en matière civile, familiale administrative, criminelle, droit de la santé, de l'immigration et en droit des jeunes
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

**Objectif gouvernemental :** **7.1 Accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emploi ainsi qu'aux territoires par des pratiques et la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables**

<b>Actions</b>	Accroître l'accessibilité des bureaux pour la clientèle
<b>Indicateurs</b>	La réalisation, lors de rénovation des bureaux d'aide juridique et de la Commission, d'aménagements conformes à l'accessibilité universelle
<b>Cibles</b>	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Plusieurs échanges ont eu lieu entre la Commission et les centres régionaux
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

<b>Actions</b>	Accroître l'accessibilité des bureaux pour la clientèle
<b>Indicateurs</b>	Le nombre d'employés formés sur le sujet
<b>Cibles</b>	Formation à 100 % du personnel concerné d'ici 2017
<b>Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année</b>	Cette cible a été atteinte en 2016-2017
<b>Atteinte de la cible</b>	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

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

La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, c. D-11.1) est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2017. Cette loi a pour objets de faciliter la divulgation, dans l'intérêt public, d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard des organismes publics et d'établir un régime général de protection contre les représailles. Voici le détail des divulgations pour la dernière année financière.



**Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics**  
(article 25), 2019-2020

1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations<sup>1</sup>
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1)<sup>2</sup>
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3° de l'article 22

Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
0		
	0	
	0	
4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.		
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	0	
		-
-	-	-
0	0	0

<sup>1</sup> Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

<sup>2</sup> Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé le biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

<sup>3</sup> Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

# CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, la Commission a adopté au cours de l'exercice 1999-2000 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques.

Pour se conformer à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Commission reproduit ci-après ce Code d'éthique et de déontologie qui se retrouve sur son site Internet au [www.csj.qc.ca](http://www.csj.qc.ca) à l'onglet *Commission/Politiques et règlements*.

Quant au constat sur la conformité aux règles établies par ce code, aucun manquement n'a été signalé en 2019-2020.

## LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

*Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2); *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474)

### CHAPITRE I OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein de la Commission des services juridiques et de responsabiliser ses administrateurs.
2. Le présent code s'applique aux administrateurs de la Commission.  
Sont administrateurs de la Commission :
  - a) Les douze membres nommés par le gouvernement après consultation, incluant le président et le vice-président.
  - b) Le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou son délégué.

Seuls le président et le vice-président sont des administrateurs rémunérés, à plein temps.

## CHAPITRE II

### PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs de la Commission sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4. L'administrateur de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., c. M-30) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474) ainsi que ceux établis dans le présent code.

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

L'administrateur de la Commission qui, à la demande de la Commission, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

5. L'administrateur de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information exige le respect de la confidentialité.

6. L'administrateur de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.
7. Le président et le vice-président doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8. L'administrateur de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'article 5, l'administrateur de la Commission nommé ou désigné par un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

9. Le président et le vice-président ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Commission dans laquelle ils sont nommés.

Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur de la Commission qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou entreprise dans lequel il est nommé ou désigné doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisme ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

10. L'administrateur de la Commission ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
11. L'administrateur de la Commission ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

12. Le président et le vice-président doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si les autorités qui les ont nommés les nomment ou les désignent aussi à d'autres fonctions. Le vice-président peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

13. L'administrateur de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. L'administrateur de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. L'administrateur de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

17. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur de la Commission qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

18. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Commission.

## CHAPITRE III ACTIVITÉS POLITIQUES

19. Le président ou le vice-président qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.
20. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
21. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
22. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
23. Le président ou le vice-président qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30<sup>e</sup> jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30<sup>e</sup> jour qui suit la date où une autre personne est proclamée élue.
24. Le président ou le vice-président, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

## CHAPITRE IV RÉMUNÉRATION

25. Le président et le vice-président n'ont droit, pour l'exercice de leurs fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires.

Les autres administrateurs n'ont droit à aucune rémunération; cependant, les dépenses encourues pour assister aux réunions leur sont remboursées.

26. Le président ou le vice-président révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.
27. Le président ou le vice-président qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

28. Le président ou le vice-président qui a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur de la Commission pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur de la Commission est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

29. Le président ou le vice-président qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.
30. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par le président ou le vice-président de la Commission n'est pas visé par les articles 27 à 29.

31. La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 27 et 28 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.
32. Les articles 27, 28 et 29 s'appliquent aux retours dans le secteur public effectués après le 31 août 1998.

## CHAPITRE V

### PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.
34. L'administrateur de la Commission à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération s'il y a lieu, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.
35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur de la Commission des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.
36. Sur conclusion que l'administrateur de la Commission a contrevenu à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* et son règlement ou au présent code, l'autorité compétente lui impose une sanction.

En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation de l'administrateur de la Commission, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération s'il y a lieu, l'administrateur de la Commission pour une période d'au plus trente jours.

37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur de la Commission est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.
38. Toute sanction imposée à un administrateur de la Commission, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.



# GOVERNANCE

## LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

### LES MEMBRES DE LA COMMISSION

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en considérant leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés. Les membres sont nommés pour trois ans, sauf le président et le vice-président qui sont nommés pour une période qui ne peut excéder 10 ans.

Elle comprend également, à titre consultatif, deux membres sans droit de vote, le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou son délégué.

### MEMBRES DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES AU 31 MARS 2020

M<sup>e</sup> Yvan Niquette, président

M<sup>e</sup> Daniel LaFrance, vice-président

M. Gilles Baril, Rouyn

M<sup>e</sup> Amélie Binette, Québec

M<sup>e</sup> Rachel Caissy, Maria

M<sup>e</sup> Marie-Josée Héту, Trois-Rivières

M<sup>e</sup> Jean Lazure, Gatineau

M<sup>e</sup> Réjean Olivier LeBel, Sherbrooke

M<sup>e</sup> Nadine Le Gal, Saint-Jérôme

M<sup>e</sup> Isabelle Simard, Saguenay

M. Jean-Paul Bergeron, délégué de la sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

M<sup>me</sup> Sarah Juneau, déléguée de la sous-ministre de la Justice

## RELEVÉ DE PRÉSENCES DES ADMINISTRATEURS AU 31 MARS 2020

NOMS	Assemblée des Commissaires		Comité administratif
	8 réunions régulières	1 réunion annuelle	7 réunions régulières
M <sup>e</sup> Yvan Niquette	8/8	1/1	7/7
M <sup>e</sup> Daniel LaFrance	8/8	1/1	7/7
M <sup>e</sup> Amélie Binette	8/8	1/1	
M. Gilles Baril	6/8	1/1	6/7
M <sup>e</sup> Rachel Caissy	7/8	0/1	
M <sup>e</sup> Marie-Josée Héту	5/8	0/1	
M <sup>e</sup> Jean Lazure	8/8	1/1	6/7
M <sup>e</sup> Réjean Olivier LeBel	7/8	1/1	6/7
M <sup>e</sup> Nadine Le Gal	6/8	1/1	
M <sup>e</sup> Isabelle Simard	5/8	1/1	
La sous-ministre de la Justice	6/8	1/1	
La sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	2/8	0/1	

## LE COMITÉ ADMINISTRATIF

Le Comité administratif était composé de cinq membres au 31 mars 2020, y compris le président et le vice-président.

Il exécute les mandats et les fonctions qui lui sont délégués par la Commission. Il prépare les prévisions budgétaires, le rapport financier annuel et les soumet à la Commission. Le Comité administre les valeurs ou les deniers reçus par la Commission et peut recommander une enquête en vertu de l'article 28 de sa loi constitutive. Il fait rapport de ses activités à la Commission lors des assemblées.

Conformément aux orientations adoptées par le Secrétariat du Conseil du trésor favorisant la mise en place de pratiques modernes et éprouvées d'audit interne, le Comité administratif de la Commission s'est constitué en comité d'audit. À ce titre, deux réunions ont été tenues avec les auditeurs indépendants de la Commission des services juridiques.

Le Comité administratif peut, sur recommandation du directeur général d'un centre régional, déclarer admissible à l'aide juridique, en application des articles 4.3 ou 4.13 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, une personne qui autrement ne serait pas admissible financièrement ou qui ne pourrait pas bénéficier de l'aide juridique en raison du service demandé. Le Comité administratif doit prendre en considération les circonstances exceptionnelles et le tort irréparable que cette personne subirait en cas de refus. Au cours de l'exercice financier 2019-2020, il y a eu aucune demande.

## MEMBRES DU COMITÉ ADMINISTRATIF AU 31 MARS 2020

M<sup>e</sup> Yvan Niquette, président  
M<sup>e</sup> Daniel LaFrance, vice-président  
M. Gilles Baril, commissaire  
M<sup>e</sup> Jean Lazure, commissaire  
M<sup>e</sup> Réjean Olivier LeBel, commissaire

### LE PRÉSIDENT ET LE VICE-PRÉSIDENT

Le président et le vice-président exercent leurs fonctions à temps plein. Le président est responsable de l'administration et de la direction de la Commission. En cas d'absence ou d'empêchement d'agir du président, il est remplacé par le vice-président.

### LA TRÉSORERIE ET LES SERVICES FINANCIERS

La Trésorerie et les Services financiers planifient, organisent, dirigent et contrôlent l'ensemble des activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Ils en vérifient l'exactitude et assurent le suivi des procédures.

Leurs principales activités sont les achats, l'archivage, la comptabilité, le contrôle budgétaire, la reddition de compte, les ressources matérielles, la planification administrative, les statistiques et le paiement des relevés d'honoraires aux avocats et aux notaires de la pratique privée.

La trésorière rend compte au président, aux membres de la Commission et à ceux du Comité administratif de la conduite de toutes les activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Elle fait rapport au Comité administratif du suivi budgétaire et, le cas échéant, de toutes irrégularités ou erreurs dans les affaires financières des centres régionaux et y joint ses recommandations.

### LE SECRÉTARIAT

Le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées des membres de la Commission. Le secrétaire agit comme secrétaire aux assemblées de la Commission et du Comité administratif. Il rédige les procès-verbaux et conserve les archives de la Commission. Il est aussi responsable du dossier de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels et du suivi des divulgations d'actes répréhensibles, il est mandataire de la Commission en matière de développement durable et de la Politique linguistique et il chapeaute le Service des communications.

### LES CENTRES RÉGIONAUX D'AIDE JURIDIQUE

Les pouvoirs des centres régionaux sont exercés par un conseil d'administration formé de douze membres nommés pour trois ans par la Commission. Le directeur général, nommé par le conseil d'administration du centre régional, siège au conseil avec voix consultative seulement.

Au 31 mars 2020, les membres des conseils d'administration des centres régionaux et les directeurs généraux étaient :

#### Centre régional d'aide juridique de l'Abitibi-Témiscamingue

M<sup>me</sup> Nancy Burrows, présidente  
M. Pier-Paul Belzil-Lacasse  
M. Sylvain Blais  
M<sup>e</sup> Marie-Andrée Dubois  
M<sup>e</sup> Nathalie Gingras  
M<sup>me</sup> Linda Grégoire  
M<sup>e</sup> Michel Rolland  
M<sup>e</sup> Kathy Tremblay  
M<sup>e</sup> Nathalie Samson, directrice générale

#### Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord

M<sup>me</sup> Nadia Morissette, présidente  
M<sup>e</sup> Isabelle Blouin  
M. Gino Boucher  
M<sup>me</sup> Mélanie Boulay  
M. Jean Caron  
M<sup>e</sup> Grégoire Dostie  
M<sup>me</sup> Caroline Dupuis  
M<sup>me</sup> Thérèse Laplante  
M<sup>e</sup> Brigitte-Viviane Lévesque  
M<sup>me</sup> Darlene Rowsell Roberts  
M<sup>me</sup> Mélanie Simon  
M<sup>e</sup> François Wullaert, directeur général

#### Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière

M. Serge Forget, président  
M<sup>me</sup> Johanne C. Bernier  
M<sup>e</sup> Sophie Boulard  
M<sup>e</sup> Émilie Brien  
M. Jean-Pierre Ferland  
M<sup>me</sup> Pauline Gascon  
M. Jean-Pierre Labrie  
M<sup>e</sup> Josée Mayo  
M. André Théorêt  
M<sup>me</sup> Joane Vandal  
M<sup>e</sup> Caroline Blache, directrice générale

#### Centre régional d'aide juridique du Bas Saint-Laurent-Gaspésie

M<sup>me</sup> Marlyne Cyr, présidente  
M<sup>me</sup> Lovia Castilloux  
M. Nathaël Chiasson  
M<sup>me</sup> Renée-Claude Coulombe-Lapierre  
M. Vallier Daigle  
M<sup>e</sup> Jean-Marie Doiron  
M<sup>me</sup> Réjeanne Hudon  
M<sup>me</sup> Pierrette Lévesque  
M<sup>e</sup> David Ouellet  
M<sup>e</sup> Anne-Marie Soucy  
M. Louis-Philippe Ste-Croix  
M<sup>e</sup> Bruno-Gabriel Vargas  
M<sup>e</sup> Isabelle D'Amours, directrice générale

#### Centre régional d'aide juridique de l'Estrie

M<sup>me</sup> Joanne Beaudin, présidente  
M<sup>me</sup> Soucila Badaroudine  
M<sup>me</sup> Kylie Côté  
M<sup>me</sup> Annie-Andrée Émond  
M<sup>e</sup> Daniel Grégoire  
M. Sébastien Laberge  
M<sup>me</sup> Lyne Lacroix  
M. François Lemieux  
M<sup>e</sup> Timothy Leonard  
M<sup>me</sup> Carole Panneton  
M<sup>e</sup> Stéphane Reynolds  
M<sup>me</sup> Marie-Pierre Robert  
M<sup>e</sup> Philippe Gilbert, directeur général

#### Centre régional d'aide juridique de la Mauricie-Bois-Francs

M<sup>me</sup> Rollande Barabé-Cloutier, présidente  
M<sup>me</sup> Louise Armstrong  
M<sup>me</sup> Marie-Josée Bettez  
M<sup>e</sup> Alain Gervais  
M<sup>e</sup> Eric Hamelin  
M<sup>e</sup> Karine Houle  
M<sup>e</sup> Ghislain Lavigne  
M. René Pelletier  
M. Jean Ruel  
M<sup>e</sup> Nathalie Lavigne, directrice générale

**Centre régional d'aide juridique de Montréal**

M<sup>me</sup> Céline Pelletier, présidente  
 M<sup>e</sup> Simone Bonenfant  
 M<sup>e</sup> Geneviève Fortin  
 M<sup>e</sup> Magali Fournier  
 M<sup>e</sup> Lucie Joncas  
 M. Jacques Labelle  
 M<sup>me</sup> Christiane Ouellette  
 M<sup>me</sup> Yvonne Séguin  
 D<sup>r</sup> Anne-Sophie Thommeret-Carrière  
 M. Benoit Vachon  
 M<sup>e</sup> Stéphanie Archambault, directrice générale

**Centre régional d'aide juridique de Québec**

M<sup>e</sup> Anne-Marie Laflamme, présidente  
 M<sup>me</sup> Manon Blouin  
 M. David Boivin  
 M<sup>me</sup> Marie-Ève Chamberland  
 M. Stéphane Desmeules  
 M<sup>e</sup> Marie-Michelle Desrochers  
 M<sup>e</sup> Maurice Dussault  
 M. Michel Hamel  
 M<sup>e</sup> André Jacques  
 M<sup>e</sup> Éline Roy  
 M<sup>e</sup> Martin Roy  
 M<sup>e</sup> Alain Daigle, directeur général

**Centre régional d'aide juridique  
du Saguenay–Lac Saint-Jean**

M. Pierre Tremblay, président  
 M<sup>e</sup> Guillaume Arcand  
 M. Serge Cloutier  
 M. Bruno Fortin  
 M. Yann Gilbert  
 M<sup>e</sup> Josyane Hamel  
 M<sup>me</sup> Julie Racine  
 M. Doris Riverin  
 M<sup>me</sup> Nancy St-Gelais  
 M<sup>e</sup> Marie-Élyse Tremblay-Noël  
 M<sup>me</sup> Sarah Truchon  
 M<sup>e</sup> Bianka Villeneuve  
 M<sup>e</sup> Caroline Aubin, directrice générale

**Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais**

M<sup>e</sup> Marie-Josée Poirier, présidente  
 M<sup>me</sup> Sophie Beaudoin  
 M<sup>e</sup> Maude Castagne  
 Dr Jean De la Chevrotière  
 M. Maxime Courchesne  
 M<sup>e</sup> Robert Fecteau  
 M<sup>e</sup> Sylvie Labbé  
 M<sup>me</sup> Geneviève Lalande  
 M. Guy Lavigne  
 M<sup>me</sup> Anick Ouellette  
 M<sup>me</sup> Mona Paré  
 M<sup>me</sup> Céline Richer  
 M<sup>e</sup> Danielle Mongeon, directrice générale

**Centre régional d'aide juridique  
de la Rive-Sud**

M<sup>e</sup> Ginette Laflamme, présidente  
 M<sup>me</sup> Stella Brochu  
 M. René de Repentigny  
 M<sup>e</sup> Marie-Andrée Hotte  
 M. Gilles Lacombe  
 M<sup>me</sup> Marie-Sophie Lamothe  
 M<sup>e</sup> Nancy Leggett-Bachand  
 M<sup>e</sup> Julie Marchand  
 M<sup>me</sup> Micheline Montpetit  
 M<sup>e</sup> Katherine-Erika Vincent  
 M<sup>e</sup> Robert Poitras  
 M<sup>e</sup> Isabelle Allard, directrice générale

# ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1), toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents détenus par la Commission des services juridiques, sauf les exceptions prévues à la loi.

Au cours de l'exercice financier 2019-2020, la Commission des services juridiques a reçu et traité 41 demandes d'accès à l'information. Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi.

La Commission des services juridiques a reçu de la Commission d'accès à l'information un avis de révision d'une décision qui s'est terminé par un désistement.

## Bilan des demandes reçues et traitées

NOMBRE TOTAL DE DEMANDE REÇUES 41

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

DÉLAI DE TRAITEMENT	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	19	20	0
21 à 30 jours	2	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>0</b>

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

DÉCISION RENDUE	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification	Dispositions de la Loi invoquées
Acceptée (entièrement)	5	15	0	
Partiellement acceptée	8	1	0	Informations confidentielles : article 29 (1 dossier) article 53 (1 dossier) Aucun document visé par la demande : article 1 (7 dossiers)
Refusée (entièrement)	8	4	0	Informations confidentielles : article 53 (1 dossier) Aucun document visé par la demande : article 1 (11 dossiers)
Autres	0	4	0	

### Mesures d'accommodement et avis de décision

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ACCÈS AYANT FAIT L'OBJET DE MESURES D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE

0

NOMBRE D'AVIS DE RÉVISION REÇUS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

1

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2015, le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1, r. 2) a été modifié afin d'édicter de nouvelles mesures à mettre en place par les organismes gouvernementaux. Ces mesures s'inscrivent dans l'engagement à une plus grande transparence de la part du gouvernement du Québec et font la promotion d'une diffusion proactive de renseignements qui sont d'intérêt pour l'information du public.

Ces changements font en sorte que la Commission des services juridiques est désormais tenue de diffuser sur son site Internet des renseignements relatifs aux frais de déplacement et de fonction, aux dépenses de formation et de participation à des colloques et congrès, aux frais de publicité et de promotion de même que de télécommunication et de location d'espaces de bureaux. Les indemnités, allocations et salaires annuels du président et du vice-président sont également publiés.

En outre, ces modifications réglementaires font en sorte que, sauf exception, les informations transmises dans le cadre d'une demande d'accès à l'information sont également accessibles via le site Web de la Commission des services juridiques au [www.csj.qc.ca](http://www.csj.qc.ca).

# EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La Commission des services juridiques n'a constaté aucune infraction à sa Politique linguistique au cours du dernier exercice. De plus, aucune plainte ne lui a été soumise.

En collaboration avec l'Office québécois de la langue française, la Commission des services juridiques a adopté le 18 mars 2015 une nouvelle politique linguistique qui a été mise à jour le 3 mai 2017 et grandement inspirée de la Politique linguistique gouvernementale. Un rappel de cette politique a été fait à l'ensemble du personnel de la Commission des services juridiques de même qu'aux directions générales des centres régionaux au cours de la dernière année.

Également, la Commission des services juridiques a, depuis le 28 janvier 2010, un Plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications conforme à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications de l'Office québécois de la langue française. Ce plan d'action a été renouvelé et adopté par les membres de la Commission des services juridiques lors de leur assemblée générale du 21 mars 2012. La Commission s'engage dans cette politique, dans la mesure des moyens à sa disposition et dans le respect de son cadre budgétaire, à travailler afin que l'ensemble du réseau de l'aide juridique se conforme aux standards du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles.

Conformément à ce plan d'action, le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique, les logiciels de gestion et les logiciels de paiement des honoraires de la pratique privée sont utilisés en version française. De plus, la Commission respecte les standards gouvernementaux relativement au nom de domaine Internet et d'adresses de courrier électronique dans le cadre des particularités du réseau de l'aide juridique.

De plus, en utilisant les tableaux suivants, la Commission des services juridiques doit faire état de l'application de la politique linguistique institutionnelle qu'elle a élaborée à la suite de l'adoption, en mars 2011, de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

## Comité permanent et mandataire

Avez-vous un mandataire?

Oui

Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?

cinquante ou plus

Avez-vous un comité permanent?

Oui

Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?

Oui

Si oui, donnez le nombre de ces rencontres : 1

Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?

Oui

Si oui, expliquez lesquelles? Réunions d'équipes



### Statut de la politique linguistique institutionnelle

Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation?

Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée : 18 mars 2015

Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?

Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française : 3 mai 2017

Oui

Oui

### Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?

Si oui, expliquez lesquelles? Réunions d'équipes et diffusion dans l'intranet

Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?

Oui

Sans objet

## CONTRÔLE DE L'ADMISSIBILITÉ À L'AIDE JURIDIQUE

La direction et le personnel des centres régionaux se mobilisent afin d'assurer l'application uniforme de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et de ses règlements.

À cet égard, la Commission et les centres régionaux ont mis en place un outil d'évaluation afin de contrôler l'application de la loi et de ses règlements quant au traitement des dossiers d'admissibilité. La directrice des services des technologies de l'information de la Commission des services juridiques sélectionne de façon aléatoire des demandes d'aide juridique acceptées durant l'année financière précédente.

La vérification de ces demandes est réalisée par le vice-président de la Commission des services juridiques et par les représentants de l'auditeur externe indépendant de la Commission des services juridiques.

Ces travaux sont réalisés en conformité avec les conditions prévues à l'article 91 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* qui oblige la Commission des services juridiques et tous les centres régionaux à respecter la confidentialité des communications des requérants de l'aide juridique.

# Section 6

ÉTATS  
FINANCIERS  
AU 31 MARS 2020



**COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**  
**RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ**  
**AU 31 MARS 2020**

**COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES****RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ  
AU 31 MARS 2020**

---

<b>RAPPORT DE LA DIRECTION</b>	1
<b>RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT</b>	2 - 4
<b>ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS</b>	
Résultats	5
Excédent cumulé	6
Variation de l'actif financier net	7
État de la situation financière	8
Flux de trésorerie	9
Notes afférentes aux états financiers	10 - 20
Renseignements complémentaires	
Annexe A - Charges fonctionnement	21
Annexe B - Charges pratique privée	22
Annexe C - Autres revenus	23

## RAPPORT DE LA DIRECTION SUR LES ÉTATS FINANCIERS

Les états financiers consolidés de la Commission des services juridiques (ci-après «la Commission») ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthode comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Aux fins de la préparation des états financiers consolidés, la Commission utilise prioritairement le Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers consolidés.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

L'assemblée des commissaires surveille la façon dont la direction s'acquitter des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et elle approuve les états financiers consolidés. Elle est assistée dans ses responsabilités par le comité administratif. Ce comité rencontre la direction et l'auditeur externe indépendant, examine les états financiers et en recommande l'approbation à l'assemblée des commissaires.

La firme PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l. (ci-après«PwC»), a procédé à l'audit des états financiers consolidés de la Commission, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. PwC peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité administratif pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Président



M<sup>e</sup> Yvan Niquette

Trésorière



Joanne Herron, MBA, CPA, CGA

Montréal, le 17 juin 2020



## Rapport de l'auditeur indépendant

Aux administrateurs de la  
Commission des services juridiques

---

### Notre opinion

À notre avis, les états financiers consolidés ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des services juridiques et de ses centres régionaux (collectivement, la « Commission ») au 31 mars 2020 ainsi que des résultats de son exploitation, de l'excédent cumulé, de la variation de son actif financier net et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

### Notre audit

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés de la Commission, qui comprennent :

- les résultats consolidés pour l'exercice clos à cette date;
- l'excédent cumulé consolidé pour l'exercice clos à cette date;
- la variation de l'actif financier net consolidé pour l'exercice clos à cette date;
- l'état consolidé de la situation financière au 31 mars 2020;
- les flux de trésorerie consolidés pour l'exercice clos à cette date;
- les notes afférentes, qui comprennent un résumé des principales méthodes comptables.

---

### Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section *Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers consolidés* de notre rapport.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

### Indépendance

Nous sommes indépendants de la Commission conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers consolidés au Canada, et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.

---

*PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l.*  
1250, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 2500, Montréal (Québec) Canada H3B 4Y1  
Tél. : +1 514 205-5000, Téléc. : +1 514 876-1502

« PwC » s'entend de PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l., une société à responsabilité limitée de l'Ontario.



---

### *Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers consolidés*

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers consolidés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers consolidés, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la Commission à poursuivre ses activités, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider la Commission ou de cesser ses activités, ou si elle n'a aucune autre solution réaliste que de le faire.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la Commission.

---

### *Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers consolidés*

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés, pris dans leur ensemble, sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers consolidés prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long du processus. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Commission;



- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Commission à poursuivre ses activités. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la Commission à cesser ses activités;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers consolidés, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers consolidés représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle;
- nous obtenons des éléments probants suffisants et appropriés concernant l'information financière des entités et activités de la Commission pour exprimer une opinion sur les états financiers consolidés. Nous sommes responsables de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit du groupe, et assumons l'entière responsabilité de notre opinion d'audit.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance, entre autres informations, l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

*PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.<sup>1</sup>*

Montréal (Québec)

Le 17 juin 2020

---

<sup>1</sup> CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A116819



## COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

5

RÉSULTATS CONSOLIDÉS  
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

	2020	2020	2019
	Budget	Réel	Réel
	(non audité)		
<b>REVENUS</b>			
Octrois du gouvernement du Québec			
Opérations régulières			
Fonctionnement	106 872 700 \$	107 072 700 \$	109 068 400 \$
Pratique privée	63 521 600	65 396 600	65 690 200
Droits de greffe	2 195 000	2 195 000	2 195 000
Service d'aide à l'homologation	-	157 900	175 500
Remboursement de frais encourus lors du sommet du G7		72 924	-
Chapitre III et mégaprocès			
Fonctionnement	203 000	203 000	203 300
Pratique privée	2 500 000	2 500 000	2 500 000
SARPA			
Fonctionnement	424 200	424 200	429 900
	175 716 500	178 022 324	180 262 300
<b>CHARGES (Annexes A et B)</b>			
Opérations régulières			
Fonctionnement	124 350 305	119 239 721	111 806 715
Pratique privée	65 500 000	70 386 090	64 230 437
Chapitre III et mégaprocès			
Fonctionnement	197 984	271 857	351 840
Pratique privée	2 500 000	412 961	1 122 410
SARPA			
Fonctionnement	414 150	412 999	422 363
	192 962 439	190 723 628	177 933 765
<b>EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES AVANT AUTRES REVENUS</b>	(17 245 939)	(12 701 304)	2 328 535
<b>AUTRES REVENUS (Annexe C)</b>	3 000 000	5 857 216	5 565 822
<b>EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES DE L'EXERCICE</b>	(14 245 939) \$	(6 844 088) \$	7 894 357 \$

**COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**  
**EXCÉDENT CUMULÉ CONSOLIDÉ**  
**EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020**

	Total				Total 2020	Total 2019
	Réserve générale	Investi en immobilisations	Affectation responsabilité professionnelle (note 2 c)	Affectation incendie et vol (note 2 d)		
<b>SOLDE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE</b>	53 177 472	4 022 004	3 500 000	1 500 000	62 199 476	54 305 119
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges de l'exercice	(5 156 539)	(1 758 597)	70 137	911	(6 844 088)	7 894 357
Investissements nets en immobilisations :						
À même les opérations de l'exercice	(1 199 639)	1 199 639	-	-	-	-
Versements sur la dette à long terme						
À même les opérations de l'exercice	(421 106)	421 106	-	-	-	-
Virements à l'excédent affecté à la responsabilité professionnelle et incendie et vol (note 2)	71 048	-	(70 137)	(911)	-	-
	(6 706 236)	(137 852)	-	-	(6 844 088)	7 894 357
<b>SOLDE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE</b>	46 471 236 \$	3 884 152 \$	3 500 000 \$	1 500 000 \$	55 355 388 \$	62 199 476 \$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

## COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

VARIATION DE L'ACTIF FINANCIER NET CONSOLIDÉ  
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

	2020	2020	2019
	Budget (non audité)	Réel	Réel
<b>EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES DE L'EXERCICE</b>	(14 245 939) \$	(6 844 088) \$	7 894 357 \$
<b>VARIATIONS LIÉES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>			
Acquisitions	(1 916 038)	(2 406 584)	(4 283 710)
Amortissement	1 743 911	1 757 658	1 540 062
Perte sur dispositions	-	939	-
	(172 127)	(647 987)	(2 743 648)
Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	-	(29 796)	(64 958)
Diminution (augmentation) des avances sur traitements différés	-	(43 553)	51 400
	-	(73 349)	(13 558)
<b>Augmentation (diminution) de l'actif financier net</b>	(14 418 066)	(7 565 424)	5 137 151
<b>ACTIF FINANCIER NET À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE</b>	54 987 687	54 987 687	49 850 536
<b>ACTIF FINANCIER NET À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE</b>	40 569 621	47 422 263 \$	54 987 687 \$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

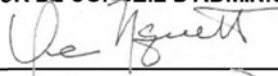
## COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

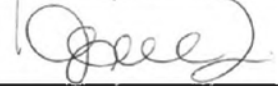
8

ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE  
AU 31 MARS 2020

	2020	2019
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>		
Encaisse (Note 3)	61 319 621 \$	73 862 166 \$
Fonds en fidéicommiss (Note 3)	591 454	615 094
Débiteurs (Note 4)	55 842 625	48 063 248
	117 753 700	122 540 508
<b>PASSIFS FINANCIERS</b>		
Créditeurs (Note 5)	65 869 925	63 723 956
Traitements différés	109 028	148 235
Revenus perçus par anticipation (Note 6)	1 165 208	1 279 193
Dettes (Note 7)	3 187 276	2 401 437
	70 331 437	67 552 821
<b>ACTIF FINANCIER NET</b>	47 422 263 \$	54 987 687 \$
<b>ACTIFS NON FINANCIERS</b>		
Frais payés d'avance	652 753 \$	622 957 \$
Avances sur traitements différés	208 944	165 391
Immobilisations corporelles (Note 8)	7 071 428	6 423 441
	7 933 125 \$	7 211 789 \$
<b>EXCÉDENT CUMULÉ (Note 9)</b>	55 355 388 \$	62 199 476 \$

## POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

  
 Administrateur

  
 Administrateur

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

## COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

9

**FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS  
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020**

	2020	2019
<b>ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT</b>		
Excédent (Insuffisance) des revenus sur les charges de l'exercice	(6 844 088) \$	7 894 357
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement - immobilisations corporelles	1 757 658	1 540 062
Perte sur radiation et disposition d'immobilisations corporelles	939	-
Frais payés d'avance	(29 796)	(64 958)
Avances sur traitements différés	(43 553)	51 400
	(5 158 840)	9 420 861
Variations des actifs financiers et des passifs financiers liés au fonctionnement (note 10)		
Opérations	(4 706 463)	2 494 404
Pratique privée	(1 080 137)	(3 374 586)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	(10 945 440)	8 540 679
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Versements sur les dettes	(421 106)	(291 332)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(421 106)	(291 332)
<b>ACTIVITÉS DE PLACEMENT</b>		
Fonds en fidéicommis	23 640	63 996
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	23 640	63 996
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS</b>		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(1 199 639)	(2 033 758)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(1 199 639)	(2 033 758)
<b>AUGMENTATION (DIMINUTION) NETTE AU COURS DE L'EXERCICE</b>	(12 542 545)	6 279 585
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE</b>	73 862 166	67 582 581
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE</b>	61 319 621 \$	73 862 166 \$

Les opérations sans effet sur la trésorerie comprennent l'acquisition d'immobilisations corporelles d'une valeur comptable de 1 206 945 \$ (2 249 952 \$ en 2019) (note 8).

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 MARS 2020**

---

**1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ**

La Commission des services juridiques (la « Commission ») est l'organisme chargé d'appliquer la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques (RLRQ, c. A-14) (la « Loi »). Elle veille à ce que l'aide juridique soit fournie de façon cohérente et uniforme sur l'ensemble du territoire québécois par les centres régionaux aux personnes admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources.

De plus, depuis 2010, par l'ajout du chapitre III de la Loi, la Commission assume la responsabilité de fournir des services, notamment aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du Code criminel.

À cette mission hors régime d'aide juridique s'est ajouté, le 1<sup>er</sup> avril 2014, un service administré par la Commission pour l'ensemble de la population du Québec : le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

**2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES****a) Présentation des états financiers consolidés**

Les états financiers consolidés sont dressés selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public du *Manuel de comptabilité de CPA* (comptables professionnels agréés) *Canada* et comprennent les principales méthodes comptables suivantes.

**b) Consolidation**

Les états financiers consolidés comprennent les comptes de la Commission et des centres régionaux suivants contrôlés par la Commission :

- Centre communautaire juridique de Montréal (incluant Services juridiques communautaires de Pointe-Saint-Charles et Petite-Bourgogne inc.);
- Centre communautaire juridique de Laurentides-Lanaudière;
- Centre communautaire juridique de la Rive-Sud;
- Centre communautaire juridique de Québec;
- Centre communautaire juridique de l'Outaouais;
- Centre communautaire juridique de l'Estrie;
- Centre communautaire juridique du Saguenay-Lac-Saint-Jean;
- Centre communautaire juridique de la Mauricie-Bois-Francs;
- Centre communautaire juridique du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie;
- Centre communautaire juridique de la Côte-Nord;
- Centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue.

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 MARS 2020**

---

**2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)****c) Excédent cumulé affecté à la responsabilité professionnelle**

Cette affectation a pour objectif le paiement des règlements de poursuites en responsabilité contre les avocats du réseau et les commissaires de la Commission. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 3 500 000 \$ (3 500 000 \$ en 2019). Tout excédent ou insuffisance des revenus sur les charges doit être viré à (de) l'excédent cumulé non affecté - réserve générale.

**d) Excédent cumulé affecté à la protection incendie et vol**

Cette affectation a pour objectif de défrayer les coûts liés à des incendies ou à des vols dans les locaux du réseau. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 1 500 000 \$ (1 500 000 \$ en 2019). Tout excédent ou insuffisance des revenus sur les charges doit être viré à (de) l'excédent cumulé non affecté - réserve générale.

**e) Excédent cumulé non affecté - réserve générale**

La réserve générale constituée par la direction de la Commission sert à assumer les obligations et engagements de la Commission dans le cours normal de ses affaires.

**f) Excédent cumulé - affectation d'origine interne**

Afin de distinguer l'excédent cumulé disponible au financement des opérations de la Commission, une affectation d'origine interne est constatée lorsqu'un excédent subsiste entre les octrois à recevoir consentis par le gouvernement du Québec pour permettre à la Commission d'adopter la comptabilité d'exercice à l'égard des charges et débours de la pratique privée et des vacances du personnel, sur les charges courues correspondantes. Au 31 mars 2020, le calcul des éléments précités se solde par un déficit de 685 860 \$ (832 238 \$ en 2019) qui est intégré à la réserve générale.

**g) Estimations comptables**

Pour dresser les états financiers consolidés, la direction de la Commission doit faire des estimations et établir des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés à titre d'éléments d'actif et de passif, la présentation des éventualités à la date des états financiers consolidés ainsi que sur les montants présentés à titre de revenus et charges au cours de l'exercice. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont :

- La provision pour honoraires courus de la pratique privée qui nécessite un jugement critique et constitue une source d'incertitude;
- La provision pour éventualités;

Les résultats réels pourraient être différents.

**2. PRINCIPALES METHODES COMPTABLES (SUITE)****h) Constatation des octrois réguliers et spéciaux**

Les revenus provenant des octrois réguliers et spéciaux sont comptabilisés aux revenus, sauf lorsqu'ils donnent lieu à un passif en vertu de stipulations, dans la mesure où les crédits sont autorisés, que l'organisme satisfait aux critères d'admissibilité et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Les montants constatés reposent sur les meilleures informations disponibles et sont ajustés en fonction des nouvelles informations obtenues avant l'achèvement des états financiers consolidés. Ces dispositions s'appliquent aux octrois reçus, tant aux fins des dépenses de fonctionnement qu'aux fins des acquisitions d'immobilisations.

**i) Charges de la pratique privée**

Les honoraires, les débours et les intérêts payés à la pratique privée sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, et les revenus sont comptabilisés selon les montants autorisés par le gouvernement du Québec.

**j) Volet contributif**

Les revenus relatifs aux frais administratifs et les autres contributions des bénéficiaires sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

**k) Mémoires de frais et remboursements des coûts de l'aide juridique**

Les revenus de mémoire de frais et les remboursements des coûts de l'aide juridique sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse en raison de l'incertitude entourant leur recouvrement.

**l) Instruments financiers**

La Commission évalue initialement ses actifs financiers et ses passifs financiers à la juste valeur. Elle évalue ultérieurement tous ses actifs financiers et ses passifs financiers au coût après amortissement. Les variations de juste valeur sont comptabilisées dans les résultats. Les actifs financiers évalués au coût après amortissement se composent de l'encaisse, des fonds en fidéicommiss et des débiteurs. Les passifs financiers évalués au coût après amortissement se composent des créditeurs et des dettes.

**m) Dépréciation des actifs financiers**

Les actifs financiers évalués au coût sont soumis à un test de dépréciation s'il existe des indications possibles de dépréciation. Le montant de réduction de valeur est comptabilisé aux résultats. La moins-value déjà comptabilisée peut faire l'objet d'une reprise de valeur dans la mesure de l'amélioration, soit directement, soit par l'ajustement du compte de provision, sans être supérieure à ce qu'elle aurait été à la date de reprise si la moins-value n'avait jamais été comptabilisée. Cette reprise est comptabilisée aux résultats.



**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 MARS 2020**


---

**2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)**
**n) Immobilisations corporelles**

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

Matériel informatique et bureautique	3 ans
Mobilier et matériel de bureau	5 ans
Développement informatique	5 ans
Améliorations locatives	Durée restante des baux, maximum 10 ans

**o) Avantages sociaux futurs**

Les employés de la Commission et des centres régionaux bénéficient de l'un des régimes de retraite à prestations déterminées suivants, administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) :

- Le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP);
- Le régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE);
- Le régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS).

Il incombe au gouvernement du Québec de pourvoir au paiement d'une partie ou de l'ensemble des prestations de ces régimes de retraite interentreprises. La Commission comptabilise la charge relative à ces régimes de retraite selon les montants de contributions exigibles, lesquels totalisent 7 531 541 \$ pour l'exercice (6 766 008 \$ pour 2019).

**p) Trésorerie et équivalents de trésorerie**

La politique de la Commission consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires, incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le positif et le négatif et les dépôts à terme dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition. De plus, les sommes d'argent que l'entité ne peut utiliser pour les opérations courantes parce qu'elles sont affectées à d'autres fins, telles que les fonds en fidéicommis, ne sont pas incluses dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie.

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 MARS 2020**

**3. RESTRICTIONS SUR L'ENCAISSE ET LES FONDS EN FIDÉICOMMIS**

Certains employés des centres communautaires juridiques se sont prévalus d'une clause de la convention collective leur permettant de faire retenir à la source des sommes d'argent en prévision d'un congé sabbatique à traitement différé. Les fonds en fidéicommis sont déposés à cette fin.

L'encaisse comprend également 104 141 \$ (117 925 \$ en 2019) déposés à cette fin.

**4. DÉBITEURS**

	2020	2019
Intérêts courus	11 163 \$	15 945 \$
Octrois du gouvernement du Québec		
Traitements et vacances courus	8 964 454	8 553 778
Opérations	250 000	-
Pratique privée	44 984 588	37 688 026
Fonds d'accès justice	157 900	175 500
Taxe sur les produits et services	475 758	510 369
Taxe de vente du Québec	927 112	990 572
Autres	71 650	129 058
	55 842 625 \$	48 063 248 \$

**5. CRÉDITEURS**

	2020	2019
Comptes fournisseurs et frais courus	1 591 309 \$	1 877 839 \$
Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée		
Opérations régulières	45 175 093	38 109 588
Chapitre III, mégaprocès	542 945	1 252 907
Taxes de vente	767 044	638 687
Salaires et retenues à la source	3 689 439	2 962 428
Provisions salariales	788 870	5 797 497
Vacances courues	9 459 809	8 964 454
Droits de greffe		
Opérations	1 960 383	2 101 758
Pratique privée	1 895 033	2 018 798
	65 869 925 \$	63 723 956 \$

## COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

15

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 MARS 2020**6. REVENUS PERÇUS PAR ANTICIPATION**

	2020	2019
Volet contributif - permanence	686 745	655 593
Volet contributif - pratique privée	446 759	590 192
Service d'aide à l'homologation - permanence	15 896	20 736
Service d'aide à l'homologation - pratique privée	1 379	1 656
Autres	14 429	11 016
	<b>1 165 208 \$</b>	<b>1 279 193 \$</b>

**7. DETTES**

	2020	2019
Emprunts à la Société québécoise des infrastructures pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 2,15 % à 2,73 %, échéant de 2021 à 2034.	3 187 276 \$	2 401 437 \$

Les remboursements en capital des dettes à long terme à effectuer durant les cinq prochains exercices sont les suivants :

2021	384 666 \$
2022	382 374 \$
2023	383 382 \$
2024	306 987 \$
2025	199 546 \$

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 MARS 2020

## 8. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

			2020	2019
	COÛT	AMORTIS- SEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Matériel informatique et bureautique	6 598 384 \$	4 993 119 \$	1 605 265 \$	1 647 607 \$
Mobilier et matériel de bureau	4 760 438	3 596 521	1 163 917	1 099 609
Développement informatique	160 508	160 508	-	5 078
Améliorations locatives	8 732 363	4 430 117	4 302 246	3 671 147
	20 251 693 \$	13 180 265 \$	7 071 428 \$	6 423 441 \$

Au cours de l'exercice, des améliorations locatives financées par le locateur ont été capitalisées pour un total de 1 206 945 \$ (2 249 952 \$ en 2019).

## 9. EXCÉDENT CUMULÉ

	2020	2019
Non affecté - réserve générale	46 471 236 \$	53 177 472 \$
Investi en immobilisations corporelles	3 884 152	4 022 004
Affectation responsabilité professionnelle	3 500 000	3 500 000
Affectation incendie et vol	1 500 000	1 500 000
	55 355 388 \$	62 199 476 \$

## COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

17

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 MARS 2020

## 10. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

Les variations des actifs financiers et des passifs financiers liés au fonctionnement se détaillent comme suit :

	2020	2019
<b>Opérations</b>		
Débiteurs	(482 815) \$	202 203 \$
Créditeurs	(4 214 166)	2 135 509
Traitements différés	(39 207)	53 259
Revenus perçus par anticipation	29 725	103 433
	(4 706 463) \$	2 494 404 \$
<b>Pratique privée</b>		
Débiteurs	(7 296 562) \$	(2 533 380) \$
Créditeurs	6 360 135	(908 024)
Revenus perçus par anticipation	(143 710)	66 818
	(1 080 137) \$	(3 374 586) \$

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 83 453 \$ (46 167 \$ en 2019).

## 11. ENGAGEMENTS

**Contrats de location**

La Commission et les centres communautaires juridiques se sont engagés, en vertu de contrats de location, à verser une somme de 27 410 967 \$ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

	Locaux	Matériel
2021	6 376 074 \$	204 690 \$
2022	5 126 660 \$	173 221 \$
2023	4 285 874 \$	109 510 \$
2024	3 159 009 \$	48 140 \$
2025	2 406 852 \$	22 432 \$

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 MARS 2020**

---

**12. ÉVENTUALITÉS**

- a) Au 31 mars 2020, la Commission et certains centres communautaires juridiques font l'objet de diverses poursuites, pour un montant total de 13 738 807 \$. La direction estime que ces poursuites ont manifestement très peu de chances de succès et, par conséquent, aucune provision n'a été comptabilisée aux livres au 31 mars 2020.

Actuellement, l'affectation de l'excédent cumulé à la responsabilité professionnelle présente une réserve de 3 500 000 \$. En raison des risques de poursuite, une insuffisance possible de fonds persiste. Cependant, la direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

- b) À la fin de l'exercice, des négociations sont en cours concernant le dossier de relativité salariale relativement au personnel de bureau syndiqué ainsi que pour le personnel professionnel et autres membres du personnel non syndiqué. Des provisions établies selon les paramètres gouvernementaux et totalisant 788 870 \$ ont été constatées aux charges de l'exercice clos le 31 mars 2020. Le compte créditeur est présenté à la note 5.
- c) La convention collective des avocats est échuë depuis le 31 décembre 2019. Au 31 mars 2020, les négociations sont à un stade préliminaire. Par conséquent, aucune provision salariale n'est inscrite aux états financiers.
- d) À la fin de l'exercice, des griefs relatifs aux relations de travail sont en attente de traitement devant les instances d'arbitrage. Le total des montants réclamés est évalué à 190 000\$. Il est impossible de déterminer la conclusion de ces litiges ni les montants qui seraient payés.
- e) À la fin de l'exercice, des négociations sont en cours concernant l'entente sur le Tarif de la pratique privée, échuë depuis le 30 septembre 2017. Selon l'évaluation des autorités, une provision de 6 875 000 \$ a été enregistrée aux charges de l'exercice afin de pourvoir à des versements rétroactifs futurs. Une subvention additionnelle d'un montant équivalent a été accordée et inscrite aux débiteurs ainsi qu'aux revenus de l'exercice. Les contreparties sont incluses dans les débiteurs et les créditeurs aux notes 3 et 4.

**13. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS**

Au cours de l'exercice, la Commission a effectué les opérations suivantes avec des entités contrôlées par le gouvernement du Québec. Elle a comptabilisé une charge de loyer et d'intérêts de 7 375 100 \$ (6 977 539 \$ en 2019) payable à la Société québécoise des infrastructures et des droits de greffe redevables au ministère de la Justice du Québec pour 3 590 890 \$ (3 889 958 \$ en 2019), ainsi que diverses charges d'opérations et droits de greffe totalisant 919 547 \$ (727 331 \$ en 2019) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec. Un solde de 3 855 416 \$ (4 120 556 \$ en 2019) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2020 et apparaît à la note 5.

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 MARS 2020****13. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS (SUITE)**

De plus, la Commission a comptabilisé des octrois du gouvernement du Québec totalisant 109 267 700 \$ (111 263 400 \$ en 2019) pour les opérations et droits de greffe, 65 396 600 \$ (65 690 200 \$ en 2019) pour la pratique privée, 2 703 000 \$ (2 703 300 \$ en 2019) pour les charges liées à des mégaprocès, 424 200 \$ (429 900 \$ en 2019) pour les charges liées au SARPA, 157 900 \$ (175 500 \$ en 2019) liés au service d'aide à l'homologation et 72 924 \$ à titre de recouvrement des frais encourus lors du sommet du G7.

Les comptes débiteurs relativement à ces opérations apparaissent à la note 4.

Ces opérations sont mesurées à leur valeur d'échange qui est la valeur de la contrepartie convenue entre les parties.

À l'exception des opérations indiquées ci-dessus, la Commission n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées.

**14. INSTRUMENTS FINANCIERS****Risques et concentrations**

La Commission, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. L'analyse suivante indique l'exposition et les concentrations de la Commission aux risques à la date de l'état consolidé de la situation financière, soit au 31 mars 2020.

**Risque de liquidité**

Le risque de liquidité est le risque qu'une entité éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. La Commission est exposée à ce risque principalement en regard à ses créiteurs, ses dettes et ses éventualités. La direction estime qu'en cas de telles difficultés, la Commission obtiendrait des octrois gouvernementaux additionnels.

**Risque de crédit**

La Commission détient des débiteurs importants qui consistent principalement en des montants à recevoir du gouvernement du Québec totalisant 55 284 054 \$ et d'autres montants à recevoir du gouvernement fédéral. La direction estime que la nature de ces montants à recevoir fait en sorte que le risque de crédit est en fait inexistant.

**Risque de taux d'intérêt**

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. La Commission est exposée au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne ses instruments financiers à taux fixe. Les instruments à taux d'intérêt fixe assujettissent la Commission à un risque de juste valeur.

**15. BUDGET**

Les chiffres non audités présentés dans la colonne budget aux états financiers consolidés sont fournis à titre d'information seulement.

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS  
AU 31 MARS 2020**

---

**16. COVID-19**

Au mois de mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé a classé au stade de pandémie l'infection au coronavirus COVID-19, ce qui a entraîné la mise en place de mesures d'urgence, dont l'isolement volontaire et la distanciation sociale. La Commission s'est conséquemment adaptée à la situation en poursuivant l'ensemble de ses activités à distance. Ainsi, certaines des audiences se sont également déroulées à distance pendant cette période avant la réouverture partielle des palais de justice le 1er juin 2020.

Étant donné l'évolution constante de la situation et l'incertitude économique qui en découle, l'incidence financière de ces événements est trop incertaine pour être estimée actuellement. Les répercussions seront comptabilisées au moment où elles seront connues et pourront faire l'objet d'une évaluation.



COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES  
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS  
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

	Opérations régulières			Chapitre III et mégaprojets			SARPA			Total		
	Budget*	Réel	Réel	Budget*	Réel	Réel	Budget*	Réel	Réel	Réel	Réel	Total
	2020	2020	2019	2020	2020	2019	2020	2020	2019	2020	2019	2019
<b>ANNEXE A - CHARGES FONCTIONNEMENT</b>												
<b>Opérations et administration</b>												
Charges locatives, taxes et permis	8 579 148 \$	8 438 540 \$	8 073 579 \$	16 305 \$	16 053 \$	15 456 \$	44 840	54 442 \$	43 679 \$	8 509 035 \$	8 132 714 \$	
Frais de déplacement	1 385 091	1 260 725	1 173 304	1 500	359	483	1 000	-	-	1 261 084	1 173 787	
Amortissement - immobilisations corporelles	1 743 911	1 743 911	1 501 981	-	-	-	-	13 747	38 081	1 757 658	1 540 062	
Services professionnels	1 058 205	1 037 535	636 580	10 000	-	-	15 000	-	-	1 037 535	636 580	
Télécommunications	780 033	735 183	715 751	2 000	619	598	5 500	2 291	2 132	738 093	718 481	
Fournitures de bureau	721 515	686 581	695 726	2 000	543	536	5 000	1 841	1 663	688 965	697 925	
Coûts professionnels	722 656	684 946	669 933	-	-	-	3 000	1 367	1 530	686 313	671 463	
Bibliothèque	723 905	670 958	514 193	1 000	-	-	2 000	-	-	670 958	514 193	
Entretien et réparations	665 351	509 675	533 941	2 000	158	253	5 000	535	714	510 368	534 908	
Formation professionnelle	629 784	530 476	597 628	1 000	2 031	-	2 500	783	643	533 290	598 271	
Frais postaux	322 532	279 010	296 234	1 000	149	483	4 000	936	2 552	280 095	299 269	
Autres frais administratifs	524 661	465 290	488 119	2 000	1 262	3 339	7 000	5 938	4 944	472 490	496 402	
Ameublement et matériel de bureau	232 738	257 668	239 154	2 500	-	-	5 000	8 507	671	266 175	239 825	
Réunion des administrateurs	115 078	80 748	94 040	-	-	-	-	-	-	80 748	94 040	
Intérêts sur la dette	99 140	83 453	46 167	-	-	-	-	-	-	83 453	46 167	
Perte sur dispositions d'immobilisations corporelles	-	939	-	-	-	-	-	-	-	939	-	
Information	420 000	307 071	110 363	-	-	-	10 000	790	4 555	307 861	114 918	
Electricité	3 216	3 594	2 952	-	-	-	-	-	-	3 594	2 952	
	18 726 964	17 776 303	16 389 645	41 305	21 174	21 148	109 840	91 177	101 164	17 888 654	16 511 957	
<b>Traitements et charges sociales</b>												
Avocats	65 564 805	62 750 435	59 307 249	84 109	177 129	227 844	101 477	115 389	97 332	63 042 953	59 632 425	
Autres	34 872 956	33 966 569	31 518 955	72 570	73 554	75 520	200 833	205 842	223 416	34 245 965	31 817 891	
	100 437 761	96 717 004	90 826 204	156 679	250 683	303 364	302 310	321 231	320 748	97 288 918	91 450 316	
<b>Débours judiciaires</b>												
Volet gratuit												
Civils	4 755 088	4 176 442	4 129 494	-	-	-	2 000	591	451	4 177 033	4 129 945	
Criminels	430 492	305 748	256 743	-	-	27 328	-	-	-	305 748	284 071	
	5 185 580	4 482 190	4 386 237	-	-	27 328	2 000	591	451	4 482 781	4 414 016	
Volet contributif												
Civils	-	238 521	191 686	-	-	-	-	-	-	238 521	191 686	
Criminels	-	25 703	12 943	-	-	-	-	-	-	25 703	12 943	
	-	264 224	204 629	-	-	-	-	-	-	264 224	204 629	
	5 185 580	4 746 414	4 590 866	-	-	27 328	2 000	591	451	4 747 005	4 618 645	
	124 350 305 \$	119 239 721 \$	111 806 715 \$	197 984 \$	271 857 \$	351 840 \$	414 150	412 999 \$	422 363 \$	119 924 577 \$	112 580 918 \$	

\* Ces montants excluent les budgets en capital pour un total de 1 916 038 \$ pour les acquisitions d'immobilisations et le remboursement de la dette à long terme. Les budgets initiaux ne tiennent cependant pas compte de la charge d'amortissement des immobilisations corporelles.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES  
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS  
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

	Opérations régulières		Chapitre III et mégaprojets		SARPA		Total	
	Budget 2020	Réel 2020	Budget 2020	Réel 2020	Réel 2020	Réel 2019	Réel 2020	Réel 2019
<b>Volet gratuit</b>								
Honoraires								
Civils		29 205 567 \$					29 205 567 \$	25 764 601 \$
Criminels		23 831 523		374 610			24 206 133	22 663 998
Notaires		68 321					68 321	51 554
		53 105 411		374 610			53 480 021	48 480 153
Débours <sup>1</sup>								
Civils		7 009 404					7 009 404	6 955 340
Criminels		5 105 100		38 188		35 645	5 143 288	5 599 591
Notaires		16 796					16 796	15 681
		12 131 300		38 188		35 645	12 169 488	12 570 612
Autres frais		10 932					10 932	3 613
Intérêts		1 730		163		14	1 893	1 794
		12 662		163		14	12 825	5 407
		65 249 373		412 961		1 122 410	65 662 334	61 056 172
<b>Volet contributif</b>								
Honoraires								
Civils		3 231 626					3 231 626	2 857 781
Criminels		1 217 946					1 217 946	712 712
Notaires		7 303					7 303	3 766
		4 456 875					4 456 875	3 574 259
Débours <sup>2</sup>								
Civils		523 654					523 654	508 281
Criminels		154 631					154 631	213 423
Notaires		1 557					1 557	712
		679 842					679 842	722 416
		5 136 717					5 136 717	4 296 675
		65 500 000 \$		70 386 090 \$		2 500 000 \$	412 961 \$	1 122 410 \$
		189 850 305 \$		189 625 811 \$		2 697 984 \$	684 818 \$	1 474 250 \$
							412 999 \$	422 363 \$
							190 723 628 \$	177 933 765 \$

1. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 9 647 346 \$ (10 088 043 \$ en 2019) et d'autres débours de 2 522 142 \$ (2 482 564 \$ en 2019).

2. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 543 328 \$ (596 455 \$ en 2019) et d'autres débours de 136 514 \$ (125 961 \$ en 2019).

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES  
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS  
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

	Opérations régulières			Chapitre III et mégaprojets			SARPA		Total	
	Budget 2020	Réel 2020	Réel 2019	Budget 2020	Réel 2020	Réel 2019	Réel 2020	Réel 2019	Réel 2020	Réel 2019
<b>ANNEXE C - AUTRES REVENUS</b>										
<b>Opérations</b>										
Volet contributif **		1 386 461 \$	1 311 490 \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	1 386 461 \$	1 311 490 \$
Mémoires de frais		15 053	6 825	-	-	-	-	-	15 053	6 825
Remboursements des coûts de l'aide juridique		859 052	865 171	-	-	-	-	-	859 052	865 171
Service d'aide à l'homologation		651 192	764 620	-	-	-	-	-	651 192	764 620
SARPA		-	-	-	-	-	45 289	54 692	45 289	54 692
Intérêts créditeurs		1 469 455	1 363 934	-	-	-	-	-	1 469 455	1 363 934
Autres		4 900	3 586	-	-	-	-	-	4 900	3 586
	2 500 000 \$	4 386 113 \$	4 315 626 \$	- \$	- \$	- \$	45 289 \$	54 692 \$	4 431 402 \$	4 370 318 \$
<b>Pratique privée (article 52)</b>										
Contributions des bénéficiaires	500 000 \$	1 252 284 \$	1 119 051 \$	- \$	60 295 \$	21 279 \$	- \$	- \$	1 312 579 \$	1 140 330 \$
Service d'aide à l'homologation	-	113 235	55 174	-	-	-	-	-	113 235	55 174
	500 000 \$	1 365 519 \$	1 174 225 \$	- \$	60 295 \$	21 279 \$	- \$	- \$	1 425 814 \$	1 195 504 \$
	3 000 000 \$	5 751 632 \$	5 489 851 \$	- \$	60 295 \$	21 279 \$	45 289 \$	54 692 \$	5 857 216 \$	5 565 822 \$
** Depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 1997, la Loi sur l'aide juridique prévoit l'admissibilité de certains bénéficiaires moyennant une contribution de leur part.										
<b>Volet contributif des opérations</b>										
Contributions des bénéficiaires		956 007 \$	883 602 \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	956 007 \$	883 602 \$
Frais administratifs		424 113	422 430	-	-	-	-	-	424 113	422 430
Intérêts		6 341	5 458	-	-	-	-	-	6 341	5 458
		1 386 461 \$	1 311 490 \$	- \$	- \$	- \$	- \$	- \$	1 386 461 \$	1 311 490 \$

# Section 7

ANNEXE



# ANNEXE 1

## Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2020

RÉGIONS	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel
<b>CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE</b>		
M <sup>e</sup> Nathalie Samson, directrice générale 566, 1 <sup>re</sup> Avenue Ouest Amos (Québec) J9T 1V3	Amos Chibougamau Kuujuaq La Sarre Rouyn-Noranda Val d'Or Val d'Or (Bureau du Nord) Ville-Marie	Baie d'Hudson * Baie-James** Baie d'Ungava*** Chibougamau**** Senneterre
Communautés autochtones desservies par la Cour itinérante : * Kuujuarapik, Whapmagoostui, Inukjuak, Puvirnituq ** Chisasibi, Wemindji, Eastmain, Waskaganish *** Salluit, Kangiqsujuaq, Quaqtaq, Kangiqsualujuaq, Kangirsuk **** Némaska, Mistissini, Oujé-Bougoumou, Waswanippi		
<b>CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DU BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE</b>		
M <sup>e</sup> Isabelle D'Amours, directrice générale 320, rue St-Germain Est Bureau 601, 6 <sup>e</sup> étage Rimouski (Québec) G5L 1C2	Amqui Cap-aux-Meules Chandler Gaspé Matane New Richmond Rimouski Rivière-du-Loup Sainte-Anne-des-Monts Témiscouata-sur-le-Lac	La Pocatière Matapédia Paspébiac Saint-Pascal Trois-Pistoles

RÉGIONS	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel
<b>CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE LA CÔTE-NORD</b>		
M <sup>e</sup> François Wullaert, directeur général 690, boul. Laure Bureau 204 Sept-Îles (Québec) G4R 4N8	Baie-Comeau Forestville Sept-Îles	Pessamit
<b>CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE L'ESTRIE</b>		
M <sup>e</sup> Philippe Gilbert, directeur général 225, rue King Ouest Bureau 234 Sherbrooke (Québec) J1H 1P8	Asbestos Coaticook Lac-Mégantic Magog Sherbrooke <ul style="list-style-type: none"> <li>• Section civile et matrimoniale</li> <li>• Section criminelle et jeunesse</li> </ul> Thetford Mines	Disraéli Stanstead Windsor
<b>CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE LAURENTIDES-LANAUDIÈRE</b>		
M <sup>e</sup> Caroline Blache, directrice générale 300, rue Sicard Bureau 210 Sainte-Thérèse (Québec) J7E 3X5	Joliette Lachute Mont-Laurier Repentigny Saint-Eustache Saint-Jérôme Sainte-Agathe Sainte-Thérèse Terrebonne	

RÉGIONS	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel
<b>CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE LA MAURICIE-BOIS-FRANCS</b>		
M <sup>e</sup> Nathalie Lavigne, directrice générale 1350, rue Royale Bureau 601 Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4	Drummondville La Tuque Shawinigan Trois-Rivières <ul style="list-style-type: none"> <li>• Section civile et familiale</li> <li>• Section criminelle et jeunesse</li> </ul> Victoriaville	Louiseville
<b>CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE MONTRÉAL</b>		
M <sup>e</sup> Stéphanie Archambault, directrice générale 425, boul. de Maisonneuve Ouest Bureau 600 Montréal (Québec) H3A 3K5	Laval <ul style="list-style-type: none"> <li>• Section civile</li> <li>• Section criminelle et jeunesse</li> </ul> Montréal <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau en droit criminel et pénal</li> <li>• Bureau en droit de l'immigration</li> <li>• Bureau en droit de la santé mentale</li> <li>• Bureau en droit de la jeunesse</li> <li>• Centre-Sud</li> <li>• Côte-des-Neiges</li> <li>• Crémazie</li> <li>• Maisonneuve-Mercier</li> <li>• Montréal-Nord</li> <li>• Sud-Ouest</li> <li>• *Services juridiques communautaires de Pointe-St-Charles et Petite-Bourgogne Inc.</li> </ul>	
<i>*Centre local</i>		
<b>CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE L'OUTAOUAIS</b>		
M <sup>e</sup> Danielle Mongeon, directrice générale 510, boul. Maloney Est Bureau 201 Gatineau (Québec) J8P 1E7	Campbell's Bay Gatineau (Secteur Aylmer) Gatineau (Secteur Buckingham) Gatineau (Secteur Gatineau) Gatineau (Secteur Hull) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Section criminelle</li> <li>• Section civile/famille/junesse</li> </ul> Maniwaki	Saint-André-Avellin

RÉGIONS	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel
<b>CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE QUÉBEC</b>		
M <sup>e</sup> Alain Daigle, directeur général 2500, boul. Montmorency Bureau 202 Québec (Québec) G1J 5C7	La Malbaie Lévis Montmagny Québec <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre-Ville</li> <li>• Charlesbourg</li> <li>• Section criminelle</li> <li>• Section jeunesse</li> </ul> Saint-Georges-de-Beauce Saint-Joseph-de-Beauce	Sainte-Marie-de-Beauce St-Raymond de Portneuf
<b>CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE LA RIVE-SUD</b>		
M <sup>e</sup> Isabelle Allard, directrice générale 101, boul. Roland-Therrien Bureau 301 Longueuil (Québec) J4H 4B9	Châteauguay Cowansville Granby Longueuil – droit civil Longueuil – droit criminel et de la jeunesse Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Salaberry-de-Valleyfield Sorel-Tracy	
<b>CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DU SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN</b>		
M <sup>e</sup> Caroline Aubin, directrice générale 267, rue Racine Est Bureau 301 Chicoutimi (Québec) G7H 1S5	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquièrre La Baie Roberval	
<b>TOTAL</b>	86 BUREAUX	18 BUREAUX
	1 CENTRE LOCAL	
<b>GRAND TOTAL</b>	105 UNITÉS	





[WWW.CSJ.QC.CA](http://WWW.CSJ.QC.CA)

2, Complexe Desjardins  
Tour de l'Est, bureau 1404  
C.P. 123, Succursale Desjardins  
Montréal (Québec) H5B 1B3  
Tél. : 514 873-3562

