

45^e RAPPORT
ANNUEL DE
GESTION

2016
2017

Commission des services juridiques



*L'aide juridique,
un réseau au
service des gens*

compétence
impartialité
intégrité
loyauté
respect



COMMISSION DES
SERVICES JURIDIQUES

L'aide juridique, un réseau au service des gens

45^e RAPPORT
ANNUEL DE
GESTION

2016
2017

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, 2017
Bibliothèque et Archives Canada, 2017

ISBN: 978-2-550-78851-5 (Format imprimé)
ISBN: 978-2-550-78852-2 (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.

TABLE DES MATIÈRES

1. La présentation du rapport	7	11. Les autres exigences	63
2. Le message du président de la Commission des services juridiques	8	gouvernementales et législatives	63
3. La déclaration du président	10	11.1 L'accès à l'information	63
4. La présentation de la Commission des services juridiques	11	11.2 La protection des renseignements personnels	64
4.1 La mission	11	11.3 La Politique linguistique	64
4.2 Les valeurs	11	11.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques	66
4.3 La vision	11	11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique	66
4.4 Les mandats	11	11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	66
4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes	12	11.7 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	66
5. Le contexte	20	11.8 Bonis au rendement accordés en 2016-2017	68
6. Les faits saillants et le rayonnement	21	11.9 Les ressources informationnelles	69
6.1 Les faits saillants	21	11.10 Le contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique	69
6.2 Les décisions marquantes des commissaires	23	12. Les données statistiques et le profil de la clientèle	70
6.3 L'attribution du Prix Robert-Sauvé et du Prix mérite de la Commission des services juridiques	23	12.1 Les statistiques	70
6.4 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté	24	12.2 Le profil de la clientèle	81
7. Le rappel de la Déclaration de services aux citoyens	25	13. Les ressources	84
8. Le Plan stratégique 2013-2017 et les orientations et objectifs 2016-2017	26	13.1 Les ressources humaines	84
9. Le Plan d'action de développement durable 2015-2020	36	13.2 Les ressources financières	85
10. Les autres résultats	54	13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2017	86
10.1 Le Comité de révision	54	14. Les orientations et les objectifs 2017-2018	109
10.2 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée	57	15. ANNEXES	110
10.3 Le Service de la gestion de certains services autres que l'aide juridique (chapitre III)	59	Annexe 1	110
10.4 Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)	59	Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la commission des services juridiques	110
10.5 Le Service des communications	60	Annexe 2	114
10.6 Le Service de garde téléphonique	60	Annexe 3	115
10.7 Le Service de recherche et contentieux	60		
10.8 La réciprocité	61		
10.9 Le Service des ressources humaines	62		

1. La présentation du rapport

Montréal, le 12 septembre 2017

M^e Stéphanie Vallée
Ministre de la Justice
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe Pigeon
1200, route de l'Église 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre, conformément à l'article 87 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14), le quarante-cinquième rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2017. Nos états financiers consolidés dûment audités font partie de ce rapport.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,



M^e Yvan Niquette

2. Le message du président de la Commission des services juridiques

En cette première année d'un mandat de cinq ans à titre de président, c'est un privilège qui m'est accordé de vous présenter le 45^e Rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques (CSJ).

Après 45 ans d'existence, le réseau de l'aide juridique a vécu au cours de l'année visée par le présent rapport, une importante période de transition au niveau de sa haute direction. Le 8 août dernier, M^e Denis Roy a quitté la gouverne de l'organisme après douze ans d'un leadership qui aura changé l'image de l'institution. Il a su rallier les gestionnaires du régime autour d'objectifs communs et de missions nouvelles. Désormais, on ne parle plus de la *Loi sur l'aide juridique* (sanctionnée en juillet 1972), mais de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*. En effet, depuis 2010, le chapitre III de notre loi régit désormais l'obligation de la CSJ et des centres régionaux d'offrir les services à des personnes qui ne sont pas économiquement admissibles à l'aide juridique, mais qui bénéficient de l'ordonnance d'un tribunal leur accordant le droit à un avocat rémunéré par l'État. En 2013, s'est ajoutée la mise en œuvre d'une nouvelle offre de service appelée « Service d'aide à l'homologation » (SAH). Ce service est également accessible à l'ensemble de la population sans égard à la situation financière des personnes qui y ont droit. En 2014, le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) fut confié à la CSJ, et ce, encore une fois, sans égard à leur admissibilité à l'aide juridique et pour peu de frais. Sous sa gouverne, l'appariement entre l'accès gratuit à l'aide juridique et le salaire minimum, avec indexation automatique, est devenu loi. Merci à M^e Roy pour cet immense héritage.

L'équipe des dirigeants de la CSJ s'est significativement renouvelée et je suis fier de pouvoir compter sur des collaborateurs d'expérience avec des compétences complémentaires, des avocats issus du réseau, qui connaissent ses acteurs et sa mission.

La lecture du présent rapport vous donnera accès à une foule d'informations sur l'ensemble des activités de la CSJ ayant eu cours en 2016-2017. De grands chantiers, sous le thème de la cohérence, entamés lors des exercices financiers précédents ont été complétés. Priorité fut accordée à la gestion de l'admissibilité à l'aide juridique. La modernisation de la *Politique sur le traitement des demandes d'aide juridique*, l'actualisation du logiciel d'admissibilité et son guide d'utilisation, le développement de capsules de formation de type « webinaire » et la conception d'une *Politique sur la documentation dans le traitement des demandes d'aide juridique* sont autant d'outils mis à la disposition de l'ensemble des professionnels et du personnel afin de s'assurer d'un traitement cohérent et uniforme des demandes d'aide juridique pour tout le réseau. Tous les acteurs du réseau de l'aide juridique y ont contribué. Toutefois, je tiens à transmettre mes remerciements bien sentis et mon appréciation particulière pour les efforts consacrés par les intervenants de première ligne que sont les avocats et les membres du personnel de soutien.

Au cours de l'année 2016-2017, la CSJ eut une participation active au sein des forums regroupant l'ensemble des partenaires de l'organisation judiciaire québécoise et y apporta sa contribution. À la Table justice Québec sur les délais en matière criminelle présidée par la ministre de la Justice, nous avons pleinement collaboré à l'élaboration du plan d'action qui précédait l'important jugement rendu en juillet par la Cour suprême du Canada (R. c. Jordan, 2016 CSC 27). Dans cette affaire, la Cour impose de nouvelles balises entre le dépôt d'accusations et la conclusion du procès afin que l'accusé soit jugé dans un délai raisonnable, conformément à la Charte canadienne des droits et libertés. La mise en œuvre des mesures prévues au plan d'action, dès lors, s'accéléra et le réseau de l'aide juridique consacra tous les efforts utiles à

2

SECTION

l'atteinte de l'objectif de réduction des délais, et ce, en fonction des ressources mises à sa disposition. À cet effet, nous tenons à saluer le réinvestissement important en matière de justice effectué en décembre 2016 et dont les retombées pour le régime d'aide juridique devraient se concrétiser au cours de la prochaine année.

Un comité sur la modernisation de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* présidé par la sous-ministre associée du ministère de la Justice auquel participe le président, le vice-président et le secrétaire est à pied d'œuvre. Des propositions d'amendement à la Loi et ses règlements qui pourraient avoir une incidence positive sur les délais de justice ont déjà été soumises. Les travaux sur l'ensemble de la Loi se poursuivent afin notamment de s'arrimer au nouveau *Code de procédure civile* qui favorise les modes de prévention et de règlement des différends.

Encore cette année, la CSJ a poursuivi l'application de mesures ciblées en matière de contrôle des dépenses et des effectifs, notamment pour se conformer à 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). Cette rigueur dans la gestion des dépenses et des effectifs fut maintenue en dépit des difficultés inhérentes à la structure décentralisée du réseau et de sa mission qui consiste essentiellement à donner des services à la population.

La négociation des conventions collectives avec les employés de soutien a significativement progressé malgré la présence de deux unités d'accréditation syndicale (CSN et SFPQ) ainsi que le retrait d'un syndicat régional (Saguenay – Lac St-Jean) de la table de négociation commune. L'implantation d'un horaire variable favorisant la conciliation travail-vie personnelle est au cœur de la négociation.

En terminant, l'année qui vient sera celle de l'adoption d'un nouveau plan stratégique qui guidera nos actions pour les quatre prochaines années. L'objectif étant de maintenir la qualité de nos services et d'assurer le rayonnement de l'organisation ainsi que des individus qui la composent tant auprès de la population que de la communauté juridique.

Bonne lecture!

Le président,



M^e Yvan Niquette

3. La déclaration du président

Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats en regard des objectifs et des orientations de la Commission.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2016-2017 de la Commission :

- ◆ décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- ◆ présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- ◆ présentent des données exactes et fiables qui couvrent l'ensemble des activités de la Commission.

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 2017.



M^e Yvan Niquette, président

Montréal, le 12 septembre 2017

4. La présentation de la Commission des services juridiques

4.1 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.

4.2 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.

4.3 La vision

La Commission assume le leadership 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.

4.4 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.

Depuis 2010, par l'ajout du chapitre III de la loi, la Commission s'est vue attribuer la responsabilité de veiller à ce que des services juridiques soient fournis 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. Elle doit également veiller à ce que de tels services soient offerts lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du *Code criminel*.

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), sanctionnée le 15 juin 2012, a créé deux nouveaux services offerts et disponibles à toute la population du Québec. Depuis le 1^{er} 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.

4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes

› 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 2017

M^e Yvan Niquette, président
 M^e Daniel LaFrance, vice-président
 M. Gilles Baril, Val d'Or
 M^e Amélie Binette, Québec
 M^e Johanne Brodeur, Longueuil
 M^e Rachel Caissy, Maria
 M^e Marie-Josée Héту, Trois-Rivières
 M^e Jean Lazure, Gatineau
 M^e Réjean Olivier LeBel, Sherbrooke
 M^e Nadine Le Gal, Saint-Jérôme
 M^e Janick Perreault, Montréal
 M^e Isabelle Simard, Saguenay
 M^{me} Sarah Juneau,
 déléguée de la sous-ministre de la Justice
 M. Jean-Paul Bergeron, délégué du sous-ministre du
 Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

› Le Comité administratif

Le Comité administratif était composé de cinq membres au 31 mars 2017, 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.

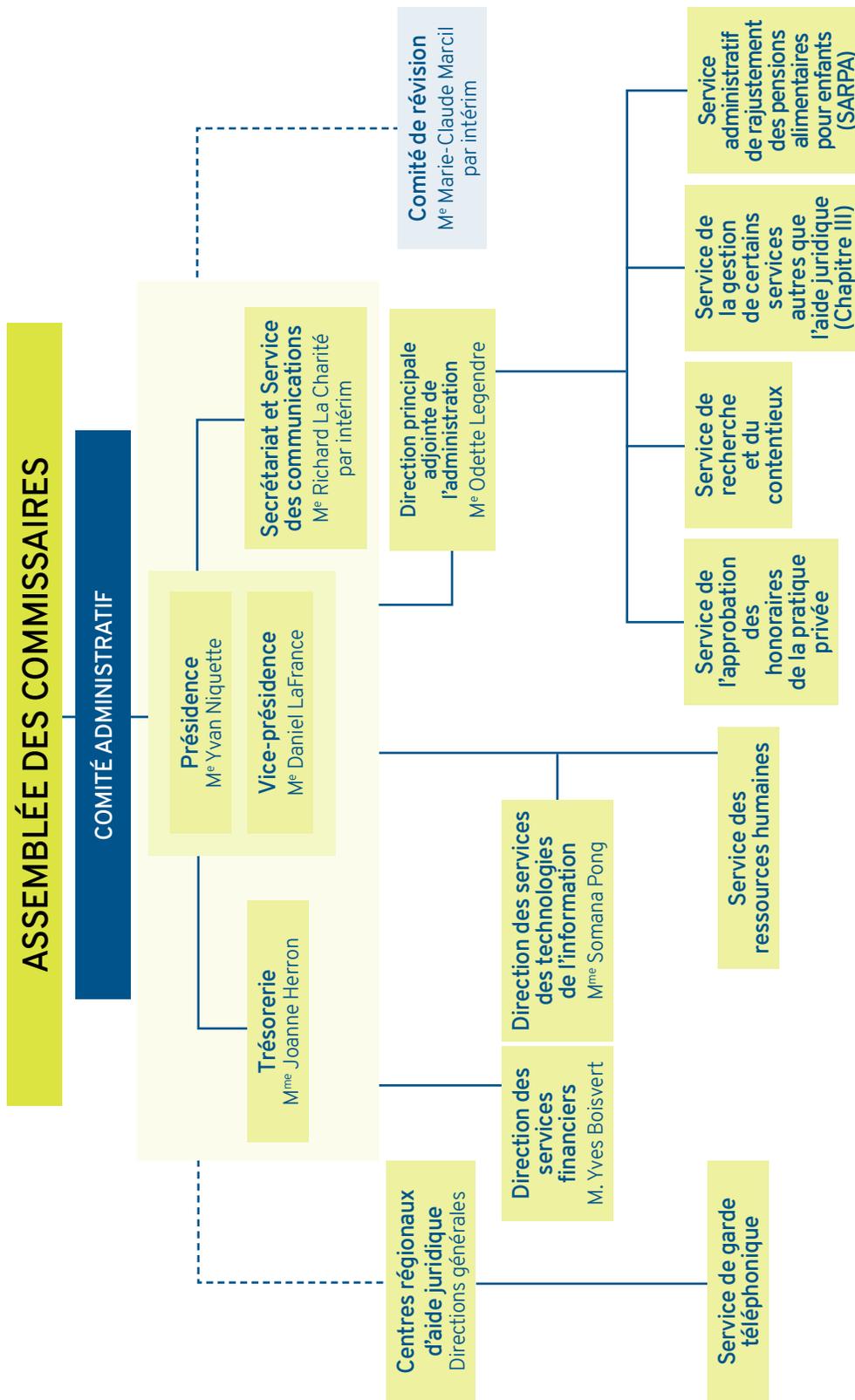
Le Comité administratif peut, sur recommandation du directeur général d'un centre régional, déclarer admissible à l'aide juridique, en application des articles 4.3 ou 4.13 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, une personne qui autrement ne serait 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 2016-2017, il n'y a eu aucune demande de cette nature.

Membres du Comité administratif au 31 mars 2017

M^e Yvan Niquette, président
 M^e Daniel LaFrance, vice-président
 M. Gilles Baril, commissaire
 M^e Jean Lazure, commissaire
 M^e Réjean Olivier LeBel, commissaire

4

SECTION



› 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.

› 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.

› 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, il est mandataire de la Commission en matière de développement durable et de la politique linguistique et il chapeaute le Service des communications.

› Les différents services de la Commission

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 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.

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 et à l'évolution constante de l'infrastructure des technologies de l'information.

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 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^{er} 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 des ressources humaines

La Commission a rassemblé en octobre 2013 tous les services reliés aux ressources humaines sous l'égide de ce service, lequel participe 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 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 recherche et le contentieux

Le Service de recherche 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 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.

RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE AU QUÉBEC

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

<p>Centre régional d'aide juridique Abitibi-Témiscamingue</p> <p>M^e Jean Paquin Directeur général</p> <p>8 bureaux permanents 8 bureaux temps partiel</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Bas Saint-Laurent-Gaspésie</p> <p>M^e Jean-Roch Michaud Directeur général</p> <p>10 bureaux permanents 6 bureaux temps partiel</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Côte-Nord</p> <p>M^e François Wullaert Directeur général</p> <p>3 bureaux permanents 3 bureaux temps partiel</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Estrie</p> <p>M^e Philippe Gilbert Directeur général</p> <p>7 bureaux permanents 3 bureaux temps partiel</p>
<p>Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière</p> <p>M^e Caroline Blache Directrice générale</p> <p>9 bureaux permanents</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Mauricie-Bois-Francs</p> <p>M^e Michel Tessier Directeur général</p> <p>7 bureaux permanents</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Montréal</p> <p>M^e Stéphanie Archambault Directrice générale</p> <p>12 bureaux permanents 1 centre local</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Outaouais</p> <p>M^e Danielle Mongeon Directrice générale</p> <p>7 bureaux permanents 1 bureau temps partiel</p>
<p>Centre régional d'aide juridique Québec</p> <p>M^e Daniel Moffet Directeur général</p> <p>9 bureaux permanents 2 bureaux temps partiel</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Rive-Sud</p> <p>M^e Harold Gagnon Directeur général</p> <p>11 bureaux permanents</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Saguenay-Lac Saint-Jean</p> <p>M^e Marie Fillion Directrice générale</p> <p>6 bureaux permanents</p>	

› 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.

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.

Au 31 mars 2017, les membres des conseils d'administration des centres régionaux et les directeurs généraux étaient :

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

M ^{me} Nancy Burrows, présidente	M ^e Marie-Hélène Bastien
M ^e Louis-Charles Bélanger	M. Pier-Paul Belzil-Lacasse
M. Sylvain Blais	M ^e Marie-Andrée Dubois
M ^e Nathalie Gingras	M ^{me} Linda Grégoire
M ^e Michel Rolland	
M ^e Jean Paquin, directeur général	

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

M ^e Marie-France Bergeron, présidente	M ^e Pierre J. Cadieux
M ^{me} Lovia Castilloux	M ^e Isabel Côté
M ^{me} Marlyne Cyr	M. Vallier Daigle
M ^e Jean-Marie Doiron	M ^{me} Réjeanne Hudon
M ^{me} Pierrette Lévesque	M. Richard Marin
M. Claude Poirier	M. Louis-Philippe Ste-Croix
M ^e Jean-Roch Michaud, directeur général	

Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord

M ^{me} Nadia Morissette, présidente	M ^e Isabelle Blouin
M. Gino Boucher	M. Jean Caron
M. Jean-Marie Deraps	M ^e Grégoire Dostie
M ^{me} Caroline Dupuis	M ^{me} Thérèse Laplante
M ^e Brigitte-Viviane Lévesque	M ^{me} Darlene Rowsell Roberts
M ^e Victor St-Onge	M ^{me} Mélanie Simon
M ^e François Wullaert, directeur général	

Centre régional d'aide juridique de l'Estrie

M ^e André Fournier, président	M ^{me} Soucila Badaroudine
M ^{me} Joanne Beaudin	M ^{me} Caroline Beauregard
M. Mario Dubois	M ^{me} Lyne Lacroix
M ^{me} Lise Larocque	M ^{me} Geneviève Latour
M. François Lemieux	M ^e Timothy Leonard
M ^e Daniel Proulx	M ^{me} Liette Tessier-Allard
M ^e Philippe Gilbert, directeur général	

Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière

M. Serge Forget, président	M ^e Étienne Bouchard
M ^e Sophie Boulard	M ^{me} Michèle Céclier
M. Jean-Pierre Ferland	M ^e Éric Germain
M ^e Josée Mayo	M ^e André Théorêt
M ^{me} Joane Vandal	
M ^e Caroline Blache, directrice générale	

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

M ^{me} Rollande Barabé-Cloutier, présidente	M ^{me} Louise Armstrong
M ^{me} Marie-Josée Bettez	M ^e Ann Gagné
M ^e Marie-Josée Garneau	M ^e Jean-François Lacoursière
M ^e Luce Lagacé	M ^e Ghislain Lavigne
M. René Pelletier	M. Jean Ruel
M ^{me} Nicole Simonneau	
M ^e Michel Tessier, directeur général	

Centre régional d'aide juridique de Montréal

M ^e Nicole Parent, présidente	M ^e Geneviève Fortin
M. Pierre Gendron	M ^{me} Michèle Goyette
M ^{me} Céline Pelletier	M ^e Danièle Roy
M ^{me} Huguette St-Louis	M ^{me} Yvonne Séguin
M. Jean Valiquette	
M ^e Stéphanie Archambault, directrice générale	

Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais

M ^e Charles Belleau, président	M ^{me} Cécile Barrière
M ^{me} Sophie Beaudoin	M ^e Jade Boucher
M ^e Natacha Bouffard	M ^e Maude Castagne
Dr Jean De la Chevrotière	M ^{me} Rosanne Émard
M ^e Guy Gosselin	M. Guy Lavigne
M ^{me} Anick Ouellette	M ^e Jean-Claude Sarrazin
M ^e Danielle Mongeon, directrice générale	

Centre régional d'aide juridique de Québec

M ^{me} Jeanne-d'Arc Lefrançois-Marcoux, présidente	M ^{me} Éline Côté
M ^e Marie-Michelle Desrochers	M. Jean Drolet
M ^e Maurice Dussault	M. Marc Giroux
M. Michel Hamel	M ^e Anne-Marie Laflamme
M. Henri Ouellet	M ^e Martin Roy
M. Maurice Tremblay	
M ^e Daniel Moffet, directeur général	

Centre régional d'aide juridique de la Rive-Sud

M ^e Ginette Laflamme, présidente	M ^{me} Stella Brochu
M. René de Repentigny	M ^e Marie-Andrée Hotte
M ^{me} Marie-Sophie Lamothe	M. Gilles Mailloux
M ^{me} Micheline Montpetit	M ^e Renée Roy
M ^e Jacques Sylvestre, Sr.	
M ^e Harold Gagnon, directeur général	

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

M. Pierre Tremblay, président	M. Serge Cloutier
M. Denis Daigle	M ^e Bruno Fortin
M. Yann Gilbert	M ^e Carmen Harvey
M ^{me} Julie Racine	M. Doris Riverin
M ^{me} Nancy St-Gelais	M ^{me} Sarah Truchon
M ^e Marie Fillion, directrice générale	

5. 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

De 1972 à 2017, 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

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*.

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), sanctionnée le 15 juin 2012, a créé deux nouveaux services offerts et disponibles à toute la population du Québec. Depuis le 1^{er} 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.

6. Les faits saillants et le rayonnement

6.1 Les faits saillants

› INDEXATION DES SEUILS D'ADMISSIBILITÉ

Le 31 mai 2016, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont été haussés de **1,90 %** par le Règlement modifiant le *Règlement sur l'aide juridique* (Décret 1280-2013, (2013) 145 G.O. II 5539 modifié par le décret 385-2015, (2015) 147 G.O. II 1333). Ce pourcentage correspond à celui de la hausse du salaire minimum du 1^{er} mai 2016. Rappelons que le 1^{er} janvier 2016, les seuils de l'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 **19 565 \$** 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 **32 081 \$**.

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 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** est également haussé de **1,90 %**.

En somme, ces modifications des critères de l'admissibilité à l'aide juridique touchent 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.

› MODERNISATION DE LA LOI SUR L'AIDE JURIDIQUE ET SUR LA PRESTATION DE CERTAINS AUTRES SERVICES JURIDIQUES

Au cours du dernier exercice financier, un comité mixte du ministère de la Justice et de la Commission des services juridiques, sous la présidence de M^e Renée Madore,

sous-ministre associée au ministère de la Justice, a été mis sur pied afin de procéder à la modernisation de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et de ses règlements, et ce, compte tenu, notamment du nouveau Code de procédure civile qui favorise des modes de prévention et de règlement des différends. De ce comité est né un sous-comité interne du réseau de l'aide juridique et auquel participent le vice-président, le secrétaire et les directeurs généraux des Centres communautaires juridiques de l'Estrie, de Montréal et de l'Outaouais.

› GESTION DE L'ADMISSIBILITÉ À L'AIDE JURIDIQUE

La dernière année en a été une marquée par la consolidation de la gestion de l'admissibilité à l'aide juridique.

La modernisation de la Politique de traitement des demandes d'aide juridique, l'actualisation du logiciel d'admissibilité et de son guide d'utilisation, le développement de capsules de formation de type «webinaire» et la conception d'une Politique de documentation dans le traitement des demandes d'aide juridique 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.

L'entière responsabilité des intervenants de tous les niveaux ont été sensibilisés à l'importance de la mission que constitue la gestion du régime d'aide juridique, notamment par des attentes signifiées à cet égard et par des exercices de vérifications.

› DÉLAIS EN MATIÈRES CRIMINELLE ET PÉNALE

En mars 2016, la ministre de la Justice, M^e Stéphanie Vallée a réuni au sein de la Table Justice-Québec l'ensemble des partenaires du milieu juridique concernés y compris la Commission des services juridiques afin de travailler à l'élaboration d'une stratégie visant à réduire les délais en matière criminelle. Alors que les travaux étaient avancés, le 8 juillet 2016, la Cour suprême du Canada a rendu un important jugement en matière criminelle (*R. c. Jordan*, 2016 CSC 27). La Cour impose de nouvelles balises entre le dépôt d'accusations et la conclusion du procès afin que l'accusé soit jugé dans un délai raisonnable.

Le 7 décembre 2016, la ministre de la Justice a présenté une stratégie découlant du Plan d'action de la Table Justice-Québec qui prévoit des investissements massifs de 175,2 millions de dollars sur une période de quatre ans, à savoir, notamment la création de 16 nouveaux postes de juges à la Cour du Québec, l'embauche de 45 procureurs additionnels au Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), dont 15 déjà embauchés, 60 effectifs en soutien aux procureurs du DPCP, une nouvelle salle d'audience à Montréal et deux salles d'audience à Laval.

Dès décembre 2016, la Commission des services juridiques a transmis auprès du ministère de la Justice une étude et présentation des besoins en ressources additionnelles pour le réseau d'aide juridique. Ces derniers avaient comme assises qu'environ 75 % des dossiers en matière criminelle se font sous le couvert du régime d'aide juridique, soit par des avocats permanents, soit par des avocats de la pratique privée. Au 31 mars 2017, la Commission des services juridiques était dans l'attente de recevoir une réponse favorable à sa demande d'effectifs de 20 avocats et 27 membres du personnel de soutien.

Par ailleurs, la Commission des services juridiques a participé et continuera d'être présente aux différents Forums sur la modernisation de la justice visant la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale.

› NÉGOCIATIONS DES CONVENTIONS COLLECTIVES

Les conventions collectives des avocats et des employés de bureau étant échues depuis le 31 mars 2015, un comité de négociation patronal unique à toutes les tables (4 tables de négociations pour les employés de bureau et une seule pour les avocats) a été mis sur pied l'année dernière et a, au cours de l'année 2016-2017, participé à des rencontres de négociation avec les représentants syndicaux des employés de bureau et des avocats. 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.

Ainsi, le vice-président et le secrétaire de la Commission des services juridiques agissent à titre de porte-parole et ils sont accompagnés des directrices générales des Centres communautaires juridiques de Laurentides-Lanaudière et de Montréal et du directeur général du Centre communautaire juridique de MAURICIE-BOIS-FRANCS.

Notons qu'un des enjeux majeurs de la présente ronde de négociation avec les employés de bureau est l'horaire de travail.

› CONTEXTE ORGANISATIONNEL À LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

Au cours de l'exercice 2016-2017, la Commission des services juridiques a connu le départ à la retraite de son président, M^e Denis Roy, et ce, après douze ans. Le vice-président, M^e Yvan Niquette a été nommé président et M^e Daniel LaFrance, vice-président alors qu'il occupait auparavant le poste de secrétaire de la Commission. M^e Richard La Charité, avocat délégué au Comité de révision, est devenu le secrétaire par intérim et M^e Marie-Claude Marcil, directrice du bureau de Crémazie au Centre communautaire juridique de Montréal, occupe par intérim le poste de directrice déléguée au Comité de révision.

Aussi, quatre nouveaux commissaires ont été nommés par le Conseil des ministres, à savoir M^e Amélie Binette, M^e Johanne Brodeur, M^e Marie-Josée Héту et M^e Nadine Le Gal. Ces nominations étaient très attendues compte tenu que deux assemblées générales des commissaires avaient dû être annulées en raison de l'absence de quorum, le minimum de membres présents requis par la loi étant de sept (y compris le président et le vice-président).

À la suite du départ à la retraite de M^e Gilles Daoust, directeur au Service de recherche et du contentieux, la Commission des services juridiques a procédé à une restructuration. Ainsi, les postes de directeur du Service de recherche et du contentieux, de directeur du Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et gestion de certains services autres que l'aide juridique et de directeur du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) ont été abolis. Un poste de directeur principal adjoint de l'administration a été créé afin de regrouper tous ces services juridiques sous une même direction. Ce poste de cadre juridique est l'équivalent d'un directeur général adjoint et est occupé par M^e Odette Legendre.

› 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)

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. G-1.011).

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 services 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.

Dans le cadre de cette loi, pour une troisième année consécutive, la Commission des services juridiques a mis en œuvre divers mécanismes de reddition de comptes lui permettant de valider l'atteinte éventuelle des cibles gouvernementales.

› COLLABORATION INTERNATIONALE

La Commission des services juridiques a reçu une délégation de juristes ukrainiens le 25 avril 2016. Cette rencontre a permis d'échanger sur les différences entre le régime d'aide juridique québécois et celui de l'Ukraine.

La Commission des services juridiques a accueilli du 7 au 11 février 2017 une délégation belge composée de 10 avocats responsables de bureaux d'aide juridique. Le but de la visite était d'obtenir des informations sur le réseau québécois de l'aide juridique, sur la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et surtout en apprendre plus sur les avocats salariés. Les membres de la délégation ont visité les bureaux de la Commission des services juridiques, le bureau d'aide juridique de St-Hyacinthe, un bureau d'avocats de la pratique privée de St-Hyacinthe, les palais de justice de Longueuil et de Montréal et le bureau d'aide juridique Droit de l'immigration à Montréal. La délégation a rencontré, notamment des avocats permanents de l'aide juridique et le juge en chef adjoint de la Cour du Québec, Chambre de la jeunesse.

› MAINTIEN DE L'ÉQUITÉ SALARIALE

La Commission des services juridiques a terminé au cours de la dernière année ses travaux liés au maintien de l'équité salariale de décembre 2011 et de décembre 2016.

6.2 Les décisions marquantes des commissaires

Au cours de la présente année financière, les commissaires ont adopté une Nétiquette et une Politique sur la gestion et l'utilisation des médias sociaux afin d'établir les orientations générales concernant la gestion et l'utilisation des médias sociaux par la Commission des services juridiques.

De même, les commissaires ont mis à jour le Cadre de gestion de la sécurité de l'information ainsi que les Lignes internes de conduite concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction de la Commission des services juridiques.

6.3 L'attribution du Prix Robert-Sauvé et du Prix mérite de la Commission des services juridiques

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

Ainsi, au cours de la dernière année, la Commission des services juridiques a remis le Prix Mérite.

Rappelons que ce prix se veut une façon concrète de souligner la qualité du travail d'un membre du personnel avocat et la qualité de son implication au sein même de l'aide juridique.

La Commission des services juridiques a décerné le 3 novembre 2016 ce Prix mérite à M^e Denis Roy, pour son engagement à la défense des démunis, sa contribution pour une plus grande accessibilité à la justice et son implication pendant douze ans à la présidence de la Commission des services juridiques.

Sous la gouverne de M^e Denis Roy, il y a eu appariement entre l'accès gratuit à l'aide juridique et le salaire minimum. Durant sa présidence, la *Loi sur l'aide juridique* fut modifiée et s'intitule désormais la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

En effet, en 2010, la Commission des services juridiques s'est vu confier 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*. On lui confia également le mandat de mettre sur pied le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) et d'offrir le Service d'aide à l'homologation (SAH) prévu à la *Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale*. Ces deux services sont accessibles tant aux parents financièrement admissibles à l'aide juridique qu'à ceux qui ne le sont pas.

6.4 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté

Au cours de l'exercice financier 2016-2017, 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, 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^e Fannie Côtes a été nommée juge à la Cour du Québec, Chambre de la jeunesse.

M^e Karine Giguère a été nommée juge à la Cour du Québec, Chambre criminelle.

M^e Annie Savard a été nommée juge à la Cour du Québec, Chambre de la jeunesse.

M^e Jean-Sébastien Vaillancourt a été nommé juge à la Cour du Québec, Chambre civile.

7. Le rappel de la 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 2016-2017

	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Nombre de plaintes reçues	114	147	66
Nombre de plaintes en cours de traitement	13	15	7
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	92	117	54
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	3	12	2
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	2	1	0
Nombre de plaintes où il y a eu désistement	4	2	3
Nombre de plaintes recevables, mais non fondées	37	38	32

La Déclaration de services aux citoyens de la Commission est disponible sur son site Internet à l'adresse suivante: 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.

8. Le Plan stratégique 2013-2017 et les orientations et objectifs 2016-2017

Le quatrième Plan stratégique de la Commission des services juridiques, préparé de concert avec les onze centres régionaux d'aide juridique, a été adopté en juin 2013.

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 2013-2017 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 répondre aux nouveaux besoins en matière de justice et la modernisation du cadre de gestion sont des orientations auxquelles adhèrent la Commission des services juridiques et les onze centres régionaux d'aide juridique.

Ce plan est publié sur le site Internet de la Commission des services juridiques : www.csj.qc.ca, onglet *Commission*.

› Tableau synthèse du Plan stratégique 2013-2017 et sommaire des résultats

La Commission et les centres régionaux présentent dans cette section les résultats des travaux faits en conformité du Plan stratégique 2013-2017 et des orientations et objectifs adoptés par les membres de la Commission pour l'année 2016-2017, lesquels sont intégrés aux enjeux et orientations du Plan stratégique pour des fins de présentation.

Enjeu 1		Accessibilité à la justice : informer et être à l'écoute des citoyens	
1.1		Accès facile à de l'information juridique	
Objectifs		Cibles	
1.1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée		1.	12 chroniques diffusées et déposées sur le site Web chaque année
		2.	100 % des brochures existantes mises à jour et déposées sur le site Web en 2017
1.1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique			12 activités nationales ou régionales annuelles dans le cadre d'activités d'accès à la justice
1.1.3 Diffuser des informations sur les réseaux sociaux			Croissance annuelle des messages transmis sur les réseaux sociaux chaque année
1.1.4 Offrir aux citoyens une ligne téléphonique d'information et de consultation portant sur les pensions alimentaires			Mise en service d'une ligne 1-855 accessible à tous les citoyens du Québec pouvant répondre à leurs questions relatives à la modification des pensions alimentaires



› Résultats 2016-2017

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 et diffusé 9 chroniques sur différents problèmes juridiques qui touchent la clientèle. Ces chroniques sont distribuées par les centres régionaux aux différents organismes de leur région et elles sont diffusées sur le site Internet de la Commission et sur ceux des centres régionaux d'aide juridique.

Ces chroniques ainsi que plusieurs messages d'information sont diffusés sur le compte Twitter @La_CSJ et la page Facebook @CSJ.QC.CA de la Commission.

100% des brochures existantes ont été mises à jour et déposées sur le site Web en 2017.

La Commission des services juridiques ainsi que les centres régionaux ont participé à au moins 12 activités pour l'accès à la justice.

La ligne 1-855 LeSARPA (537-2772), en fonction depuis le 3 mars 2014, permet aux citoyens de s'informer sur les services mis en œuvre concernant les pensions alimentaires, à savoir le Service d'aide à l'homologation (SAH) et le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

1.2 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
1.2.1 Favoriser les échanges et le partage d'information entre les organismes qui visent à favoriser l'accès à la justice	Participer à des rencontres avec la direction des organismes qui interviennent dans le monde juridique tels, le ministère de la Justice et ses composantes, les cliniques juridiques universitaires, Éducaloi, etc.

› Résultats 2016-2017

Beaucoup d'avocats du réseau participent et interviennent avec la direction des organismes dans le monde juridique. 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, Pro Bono Québec, Soquij, l'Accès au Droit et à la Justice (ADAJ) etc. Par ailleurs, un avocat de la Commission a donné le 13 mai 2016 à la direction des Centres de justice de proximité du Québec une formation sur le régime d'aide juridique.

Enjeu 2

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

2.1 Accès à l'aide juridique

Objectifs	Cibles
2.1.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique	16 000 demandes acceptées annuellement au volet contributif au 31 mars 2017
2.1.2 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les aînés	Hausse du nombre d'aînés admis à l'aide juridique

› Résultats 2016-2017

Le 31 mai 2016, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont été haussés de **1,90 %**. Ce pourcentage correspond à celui de la hausse du salaire minimum du 1^{er} mai 2016. Rappelons que le 1^{er} janvier 2016, les seuils de l'admissibilité à l'aide juridique gratuite avaient été haussés, avec comme référence le salaire minimum, ce qui correspondait à une hausse de **17,75 %**. Ces hausses, jumelées à l'indexation des seuils du 1^{er} janvier 2014 (15,3% au volet gratuit et 10,5% au volet contributif), ont permis aux personnes âgées de 65 ans et plus, qui reçoivent principalement des prestations de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti, d'être admissibles à l'aide juridique.

Au cours de l'année financière 2016-2017, les demandes traitées relevant du volet contributif ont baissé de près de 25 % compte tenu de la hausse de 17,75 % le 1^{er} janvier 2016 du barème d'admissibilité à l'aide juridique gratuite alors qu'à la même période le barème d'admissibilité au volet contributif augmentait de façon négligeable. Au total, 14 666 demandes ont été traitées, dont 9 113 demandes admises. Le ratio des demandes acceptées par rapport au nombre de demandes traitées sous ce volet s'établissait donc cette année à 62,1%.

Au cours de l'année financière 2016-2017, les demandes admises pour les personnes âgées de 65 ans et plus ont augmenté de 6,5 % par rapport à l'année précédente. En effet, il y a eu 5 470 demandes admises comparativement à 5 136 pour l'année 2015-2016.

2.2 Promotion et mise en œuvre des nouveaux services d'accès à la justice en matière de droit familial

Objectifs	Cibles
2.2.1 Offrir à la population le nouveau Service d'aide à l'homologation	Nombre de citoyens ayant bénéficié de ces nouveaux services
2.2.2 Implanter le nouveau Service d'aide au rajustement des pensions alimentaires (SARPA) au sein de la Commission des services juridiques	Ajout d'une direction du SARPA à la structure de la Commission des services juridiques au 1 ^{er} décembre 2013

› Résultats 2016-2017

Le Service d'aide à l'homologation (SAH) est entré en vigueur en octobre 2013. Au cours de l'année 2016-2017, 3 445 demandes ont été traitées, soit une augmentation de 4,2 % par rapport à l'année précédente.

Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) a vu le jour le

1^{er} avril 2014, un site Web et une ligne 1-855 ont été créés afin de rendre le service des plus accessibles.

Une équipe composée d'une directrice, d'une avocate, de techniciennes en droit et d'employées de bureau est en place pour offrir ce service. Au 31 mars, nous dénombrons 695 demandes.

Enjeu 3		Une organisation performante et novatrice: optimiser les ressources disponibles pour assurer une offre de service de qualité à la clientèle de l'aide juridique	
3.1		Maintien et développement de l'expertise du personnel pour assurer une offre de service de qualité	
Objectifs		Cibles	
3.1.1 Évaluer les besoins réels en ressources humaines		100 % des postes évalués	
3.1.2 Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle		100 % des nouveaux employés intégrés	
3.1.3 Mettre à niveau les compétences du personnel par de la formation, des échanges et la création d'outils appropriés		100 % des besoins comblés	

› Résultats 2016-2017

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.

En cours d'exercice, une formation intitulée «L'horaire variable: principe et gestion des modalités» a été donnée aux cadres juridiques et non juridiques du réseau de l'aide juridique.

À l'instar des années passées, le Service de recherche de la Commission des services juridiques a organisé en novembre 2016 des journées annuelles de formation pour tous les avocats du réseau dans le respect des exigences

du *Règlement sur la formation continue obligatoire des avocats*. Les sujets abordés étaient variés et répondaient aux besoins de la pratique quotidienne des avocats du réseau de l'aide juridique.

La Commission des services juridiques a créé et mis à la disposition des employés concernés du réseau trois capsules webinaires de formation au logiciel d'admissibilité destinées aux professionnels à l'emploi du réseau d'aide juridique. La première capsule est une initiation au logiciel d'admissibilité, la deuxième traite de la notion de cristallisation et du volet contributif et la dernière concerne les notions importantes.

3.2 Amélioration des relations avec les avocats de la pratique privée et les notaires	
Objectifs	Cibles
3.2.1 Gérer et mettre en application les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée et des notaires	100 % des employés formés au cours de l'année financière 2013-2014
3.2.2 Faciliter la communication avec les avocats de la pratique privée et les notaires	Mise en opération d'une ligne 1-855 au 31 mars 2014
3.2.3 Améliorer la cohérence dans les décisions des agents conciliateurs des centres régionaux d'aide juridique	Rencontres et échanges accrus entre les directions du Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et des centres régionaux d'aide juridique

› Résultats 2016-2017

Depuis 2011, la Commission des services juridiques a cessé l'impression et l'envoi par la poste de plus de 85 000 avis de paiements destinés aux avocats de la pratique privée et aux notaires. Ces avis peuvent dorénavant être consultés sur l'intranet du site Web de la Commission. Ce mode de consultation assure une meilleure confidentialité et facilite la gestion de la facturation.

De plus, la Commission a demandé aux avocats de la pratique privée et aux notaires de transmettre toutes leurs factures par voie électronique depuis le 31 décembre 2011. Cette modification aux modalités de facturation a réduit la consommation de papier des 2 459 avocats et notaires qui ont produit 87 580 relevés d'honoraires. Également,

depuis le 31 mars 2014, la Commission des services juridiques paie la totalité des relevés d'honoraires et de débours des avocats et notaires par dépôts directs et ne leur fait plus parvenir de chèques par la poste.

Au cours du dernier exercice financier, il y a eu plusieurs rencontres entre les directions du Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et des centres régionaux pour améliorer la cohérence dans les décisions des agents conciliateurs.

Le 3 mars 2014, la ligne 1-855 LeSARPA a été inaugurée afin de répondre aux questions des citoyens, mais également des avocats en matière de pension alimentaire.



3.3 Optimisation des relations entre les gestionnaires du réseau de l'aide juridique et maintien de leurs compétences	
Objectifs	Cibles
3.3.1 Favoriser le maintien et le développement des compétences des gestionnaires	100 % des gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion
3.3.2 Favoriser les rencontres et les communications entre les membres de la Commission des services juridiques, les membres des conseils d'administration et les directeurs généraux des centres régionaux d'aide juridique	19 rencontres annuelles des gestionnaires

› Résultats 2016-2017

La Commission et le Comité administratif se sont réunis à six reprises en 2016-2017. De même, en plus des assemblées générales des commissaires, plusieurs rencontres entre la Commission des services juridiques et les directeurs généraux se sont tenues.

Pour une application uniforme de la loi, en collaboration avec les centres régionaux, des comités constitués

d'officiers de la Commission et de directeurs généraux ont été créés pour élaborer des politiques communes, étudier certains problèmes ponctuels, assurer le suivi de dossiers et développer des outils de formation, notamment un comité sur la cohérence dans l'admissibilité à l'aide juridique et un comité de négociation des conventions collectives. En cours d'exercice, ces acteurs se sont réunis à plusieurs reprises.

3.4 Mesure des performances de l'organisation	
Objectifs	Cibles
3.4.1 Procurer aux gestionnaires du réseau des outils de contrôle dans le cadre de l'application des conventions collectives des avocats et des employés de soutien	Outils de gestion créés au 31 décembre 2013
3.4.2 Maintenir le contrôle de qualité et de conformité à la Loi et aux Règlements dans le cadre de l'admissibilité à l'aide juridique	Contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique chaque année
3.4.3 Créer un outil simplifiant la consolidation des états financiers des centres régionaux d'aide juridique	Outil performant au 31 décembre 2014
3.4.4 Développer un système d'évaluation des coûts du Service d'aide au rajustement des pensions alimentaires (SARPA)	Implantation d'un système comptable d'imputation et d'évaluation des coûts du SARPA au 31 mars 2015

› Résultats 2016-2017

Les dispositions des conventions collectives ont permis de développer des outils pour les gestionnaires dans leur travail d'évaluation de leurs équipes d'avocats. Ces outils ont été mis à jour en janvier 2016 afin d'y intégrer un volet sur la gestion de l'admissibilité à l'aide juridique.

Également, un fichier informatique de reddition de comptes a été mis en œuvre afin de faciliter ce travail

rendu nécessaire par l'application des exigences prévues dans les conventions collectives des avocats.

Par ailleurs, l'exercice de vérification de la demande d'aide juridique a été réalisé avec succès par les auditeurs externes de la Commission des services juridiques. Pour plus de détails sur le processus, consultez la section 11.10 du présent rapport.



3.5 Amélioration du service informatique	
Objectifs	Cibles
3.5.1 Mettre à jour le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique	Mise en opération d'un nouveau logiciel au 31 décembre 2014
3.5.2 Développer un logiciel pour maintenir l'inventaire du parc informatique du réseau de l'aide juridique	Mise en opération d'un logiciel au 31 mars 2017
3.5.3 Améliorer la sécurité informatique des données détenues par les constituantes du réseau de l'aide juridique	Adhésion de l'ensemble des constituantes à un service de stockage des données en ligne le 31 mars 2014
3.5.4 Publier le guide d'ouverture des demandes d'aide juridique	Publication du guide le 31 mars 2016
3.5.5 Moderniser l'équipement informatique pour la numérisation des pièces jointes aux factures des avocats de la pratique privée	Équipements achetés et fonctionnels au 31 mars 2014
3.5.6 Refondre le site Web de la Commission des services juridiques	Conformité du site Web aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web le 31 mars 2017

› Résultats 2016-2017

En cours d'exercice, le Service des technologies de l'information de la Commission des services juridiques a déployé une version améliorée du logiciel d'admissibilité à l'aide juridique permettant de meilleurs contrôles.

Ce même service a, au cours du dernier exercice financier, travaillé sur la refonte du site Web de la Commission des services juridiques afin qu'il soit conforme aux standards sur l'accessibilité pour les personnes ayant une incapacité visuelle, motrice ou cognitive et qu'il s'arrime aux développements technologiques. La mise en ligne du nouveau site est prévue pour le 1^{er} mai 2017.

Également, la Commission des services juridiques a, à titre de complément au guide d'ouverture des demandes d'aide juridique, publié l'année dernière, créé et mis à la

disposition des employés concernés du réseau trois capsules webinaires de formation au logiciel d'admissibilité destinées aux professionnels à l'emploi du réseau d'aide juridique. La première capsule est une initiation au logiciel d'admissibilité, la deuxième traite de la notion de cristallisation et du volet contributif et la dernière concerne les notions importantes.

En outre, la Commission des services juridiques a revu au cours de l'exercice précédent sa Politique d'utilisation des technologies de l'information. Elle a, de plus, adopté une Nétiquette et une Politique sur la gestion et l'utilisation des médias sociaux.

Sur les pages suivantes, vous trouverez le tableau synthèse de la planification stratégique de la Commission des services juridiques pour les années 2017-2021.

8

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2017-2021

Commission des services juridiques

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		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 1 Accès élargi à de l'information juridique	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	Axe d'intervention 3 Faciliter l'accès à nos services	Axe d'intervention 4 Les nouvelles formes de justice
Objectifs	Objectifs	Objectifs	Objectifs
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée ◆ Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique ◆ Diffuser des informations juridiques sur les réseaux sociaux ◆ Assurer un bon référencement des organismes juridiques du Québec 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Favoriser les échanges et le partage d'informations entre les organismes qui visent à favoriser l'accès à la justice ◆ Créer des partenariats avec des Ministères et organismes qui visent l'accès à la Justice 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique ◆ Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les personnes handicapées ◆ Travailler à une meilleure accessibilité au Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) ◆ Atteindre un délai raisonnable pour tenir une audience devant le Comité de révision 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Favoriser l'accès à des solutions de rechange pour notre clientèle, notamment des modes de prévention et de règlement des différends ◆ Moderniser la <i>Loi sur l'aide juridique</i> et sur la prestation de certains autres services juridiques et les règlements
Cibles	Cibles	Cibles	Cibles
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Concevoir 10 chroniques ou capsules juridiques et les diffuser sur les réseaux sociaux et sur le site Web à chaque année ◆ 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 ◆ 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 ◆ Offrir une Infolettre à la population au 31 mars 2018 ◆ Étudier la possibilité de faire partie de d'autres plateformes sociales comme LinkedIn au 31 mars 2018 ◆ Accroître annuellement les abonnés du compte Twitter et de la page Facebook de la CSJ: 5 % par année ◆ Faire l'étude d'opportunité d'un projet pilote pour une ligne info justice au 31 mars 2019 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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'ADAJ*, les Centres de justice de proximité, les Cliniques juridiques universitaires, les corps policiers, Éducaloi, Pro Bono Québec, Soquij, etc. ◆ 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. ◆ Établir au moins 3 ententes de partenariats au 31 mars 2021 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Hausser les demandes acceptées annuellement au volet contributif: 2 % sur l'année précédente ◆ Hausser annuellement le nombre de personnes handicapées admises à l'aide juridique: 2 % sur l'année précédente ◆ Former un comité de travail interne 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 (SARPA) 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 ◆ Assurer un délai moyen pour tenir une audience devant le Comité de révision se situant entre 4 et 6 semaines 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Analyser les besoins de formation d'avocats du réseau en médiation familiale au 31 mars 2019 ◆ 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 ◆ Former un comité de travail interne pour analyser les améliorations à apporter à la <i>Loi sur l'aide juridique</i> 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 ◆ Élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matière autre que criminelle et pénale au 31 mars 2019 ◆ Harmoniser le processus interne du traitement des demandes d'aide juridique en fonction des modifications législatives au 31 mars 2020

9. Le Plan d'action de développement durable 2015-2020

Le 16 mars 2016, la Commission des services juridiques a adopté son Plan d'action de développement durable 2015-2020 et l'a arrimé à son Plan stratégique 2013-2017. Ce plan d'action préparé en collaboration avec les onze centres régionaux d'aide juridique s'inscrit à l'intérieur du cadre de référence gouvernementale que constitue la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020.

La Stratégie 2015-2020, adoptée le 28 octobre 2015 par le Conseil des ministres, est issue de la démarche de développement durable du gouvernement du Québec entreprise en 2004. Elle 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. Rappelons que la *Loi sur le développement durable* avait conduit à l'adoption de la Stratégie gouvernementale 2008-2013 qui a été prolongée jusqu'à l'adoption de la Stratégie 2015-2020, cette dernière constitue un outil privilégié permettant de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de tous.

À partir de quatre orientations (orientations 1, 4, 6 et 7) de la Stratégie 2015-2020, la Commission des services juridiques a retenu 10 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 ou que la Commission des services juridiques prévoit réaliser dans le cadre de son Plan d'action de développement durable 2015-2020.

TABLEAU SYNTHÈSE DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (PADD) 2015-2020 ET RÉSULTATS 2016-2017



Orientation 1:

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Objectif 1.1:

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Objectif organisationnel:

La Commission des services juridiques vise la réduction des impacts négatifs sur l'environnement qui pourraient résulter de ses activités. Mettre à contribution et sensibiliser ses employés afin de promouvoir un mode de vie et un mode d'acquisition écoresponsable

Action du PADD:

Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités courantes de gestion administrative

Cible(s) de l'action et échéance(s)

1. 60 % des employés d'ici 2016
2. 80 % des employés d'ici 2017
3. 100 % des employés d'ici 2018
4. 100 % des nouvelles acquisitions de matériels de bureau écoresponsables
5. Évaluation d'un programme d'achat en gros d'ici 2016
6. Mise en place du programme d'achat en gros d'ici 2017

Indicateurs

1. Taux d'employés joints par les activités de sensibilisation à la démarche de développement durable (**voir objectif 1.4**)
2. Activités mises sur pied par les responsables afin de réaliser les diverses actions proposées

RÉSULTAT(S) OBTENU(S) ET CIBLE(S)

- ◆ 60 % des employés ont été joints par des activités de sensibilisation à la démarche de développement durable en 2016 (**cible 1 atteinte**).
- ◆ 80 % des employés ont été joints par des activités de sensibilisation à la démarche de développement durable en 2017 (**cible 2 atteinte**).
- ◆ Réduction de 6,4 % d'achat de papier et d'enveloppes par rapport à 2015-2016.
- ◆ 100 % des produits écoresponsables sont achetés lorsqu'ils sont disponibles (**cible 4 atteinte**).
- ◆ Économie d'énergie et d'éclairage dans les bureaux le soir et les fins de semaine.

MESURES DE(S) L'INDICATEUR(S)

- ◆ Nombre d'employés visés.
- ◆ Nombre d'acquisitions de matériel.
- ◆ Nombre d'activités mises sur pied.

**LIEN(S) AVEC L'(ES) OBJECTIF(S)
ET RÉSULTAT(S) RECHERCHÉ(S)**

Lié à l'objectif 1.4 quant à la formation menant à une sensibilisation face au développement durable.

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

Domaine 1 – Activité courante de gestion administrative.

**MANIÈRE(S) DE CONTRIBUER
ET CIBLE(S), si applicable**

Acquisition écoresponsable de fournitures de bureau et produits d'entretien:

Programme d'achat en gros évalué en 2016, mais a été abandonné vu que l'achat de savon à vaisselle est négligeable et que le locateur est responsable de l'entretien des locaux de la Commission des services juridiques et qu'il utilise seulement des produits écoresponsables (**cible 5 atteinte et cible 6 non atteinte**).

Réduire l'utilisation de papier et d'encre: Depuis 2011, la Commission des services juridiques a cessé l'impression et l'envoi par la poste de plus de 85 000 avis de paiements destinés aux avocats de la pratique privée et aux notaires. Ces avis peuvent dorénavant être consultés sur l'intranet du site Web de la Commission. Ce mode de consultation facilite la gestion de la facturation et évite l'envoi de 100 000 feuilles par année.

De plus, la Commission a demandé aux avocats de la pratique privée et aux notaires de transmettre toutes leurs factures par voie électronique depuis le 31 décembre 2011. Cette modification aux modalités de facturation a réduit d'autant la consommation de papier des 2 459 avocats et notaires qui ont produit 87 580 relevés d'honoraires pour l'exercice 2016-2017. Également, depuis le 31 mars 2014, la Commission des services juridiques paie la totalité des relevés d'honoraires et de débours des avocats et notaires par dépôts directs et ne leur fait plus parvenir de chèques par la poste.

Les talons de paie de tous les employés du réseau de l'aide juridique sont maintenant accessibles par Internet, ce qui permet d'économiser sur le papier sur lequel ils étaient imprimés, l'achat d'enveloppes pour les acheminer et les frais de poste ou de messagerie qu'occasionnaient ces envois.

Adopter des pratiques écoresponsables en matière de gestion documentaire: La Commission des services juridiques et plusieurs centres régionaux privilégient la numérisation de documents et leur envoi par courriel plutôt que d'utiliser les appareils plus traditionnels tels que les télécopieurs ou photocopieurs.

Favoriser le réemploi des fournitures et équipements.

Augmenter la récupération des matières résiduelles: L'achat de papier recyclé s'est poursuivi. La Commission des services juridiques acquiert du papier blanc qui contient 100 % de fibres recyclées pour son utilisation courante, 50 % de fibres recyclées pour les enveloppes et le papier à en-tête ainsi que des chemises en carton et des tablettes contenant au moins 30 % de matières recyclées.

Action du PADD: Accroître les pratiques écoresponsables dans l'acquisition de matériel informatique

Cible(s) de l'action et échéance(s)	Indicateurs
1. 100 % du matériel informatique ayant une provenance écoresponsable, un cycle de vie augmenté et une fin de vie écoresponsable, d'ici 2018	1. Cadre de gestion mis en place contribuant à l'atteinte des objectifs de gestion de la technologie de l'information et des communications
RÉSULTAT(S) OBTENU(S) ET CIBLE(S)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 100 % des cartouches d'encre vides sont retournées au détaillant. ◆ 90 % du matériel informatique acheté a une provenance et une fin de vie écoresponsable (cible 1 atteinte à 90%).
MESURES DE(S) L'INDICATEUR(S)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Nombre de matériel
LIEN(S) AVEC L'(ES) OBJECTIF(S) ET RÉSULTAT(S) RECHERCHÉ(S)	<p>Aucun autre objectif associé.</p> <p>Résultat recherché 6 - La mise en œuvre, par 70 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables pour développer la gestion écoresponsable des parcs informatiques.</p> <p>Domaine 4 - Technologies de l'information et des communications.</p>
MANIÈRE(S) DE CONTRIBUER ET CIBLE(S), si applicable	<p>Mise en place d'un cadre de gestion.</p> <p>Considérations écoresponsables lors de l'achat et l'entretien du matériel informatique.</p> <p>Prolonger la fin de vie du matériel informatique: dons du matériel aux employés ou à des organismes communautaires.</p> <p>Améliorer la gestion de la fin de vie des équipements.</p> <p>Recyclage des cartouches d'encre vides et de matériel informatique.</p> <p>Concevoir des outils de communication: Des mémos sont envoyés aux différents services, notamment pour recycler les cartouches d'encre et pour l'entretien du matériel informatique.</p>

Action du PADD: Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités de formation

Cible(s) de l'action et échéance(s)	Indicateurs
1. Diminution de la diffusion papier des cahiers de formation	1. Cadre de gestion mis en place contribuant à l'atteinte des actions lors de l'organisation des journées de la formation
RÉSULTAT(S) OBTENU(S) ET CIBLE(S)	<ul style="list-style-type: none"> 41,2% des participants aux journées d'étude annuelles qui se sont tenues en 2016 ont choisi la version numérique de la documentation pour les ateliers alors que ce nombre était de 23,9% en 2015 (cible 1 atteinte).
MESURES DE(S) L'INDICATEUR(S)	<ul style="list-style-type: none"> % de personnes ayant choisi la version numérique.
LIEN(S) AVEC L'(ES) OBJECTIF(S) ET RÉSULTAT(S) RECHERCHÉ(S)	<p>Aucun autre objectif associé. Résultat recherché 7 - La réalisation, par 50% de ministères et organismes, de produits et d'activités de communication et l'organisation d'évènements écoresponsables.</p> <p>Domaine 5 – Communications gouvernementales et organisation d'évènements.</p>
MANIÈRE(S) DE CONTRIBUER ET CIBLE(S), si applicable	<p>Mise en place d'un cadre de gestion.</p> <p>Organisation des journées de formation de façon écoresponsable: Formation annuelle de deux jours pour tous les avocats du réseau a eu lieu en novembre 2016 dans un hôtel situé près d'une station de métro.</p> <p>Diminuer la diffusion de documents et de publications en version papier: Lors de l'inscription aux ateliers, la version numérique de la documentation a été offerte par préférence à tous les participants en leur précisant que tous les textes de ces journées de formation étaient disponibles sur le site intranet de la Commission des services juridiques plusieurs jours avant l'évènement.</p>

Action du PADD: Réaliser des démarches favorisant les modes de transports collectifs et actifs	
Cible(s) de l'action et échéance(s)	Indicateurs
1. Évaluation de la faisabilité des actions proposées d'ici la fin 2016 2. Mise en place des actions d'ici 2017 3. 90 % des employés utilisant le transport en commun ou participant à l'indemnisation kilométrique d'ici 2017	1. La réalisation d'actions écoresponsables favorisant les déplacements en transport collectif et actif
RÉSULTAT(S) OBTENU(S) ET CIBLE(S)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Évaluation de la faisabilité des actions proposées a été faite en 2016 (cible 1 atteinte). ◆ Adhésion par la Commission des services juridiques au programme Opus et Cie et Opus Entreprise depuis le 1^{er} mars 2017 (cible 2 atteinte). ◆ 95 % des employés de la Commission des services juridiques utilisent le transport en commun, la bicyclette ou la marche pour se rendre au travail (cible 3 atteinte).
MESURES DE(S) L'INDICATEUR(S)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Nombre d'actions mises en place. ◆ Nombre d'employés utilisant le transport en commun.
LIEN(S) AVEC L'(ES) OBJECTIF(S) ET RÉSULTAT(S) RECHERCHÉ(S)	<p>Lié à l'objectif 7.1.</p> <p>Résultat recherché 3 - La réalisation, par 90 % des ministères et organismes, d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transports collectifs et actifs.</p> <p>Activité incontournable 1: Contribution à l'atteinte de résultats visés de gestion écoresponsable.</p> <p>Domaine 2 - Transport et déplacements des employés.</p>
MANIÈRE(S) DE CONTRIBUER ET CIBLE(S), si applicable	<p>Contribution financière de la Commission des services juridiques à l'achat des abonnements Opus et Cie et Opus Entreprise de ses employés.</p> <p>Information donnée aux nouveaux employés favorisant des déplacements actifs et collectifs avec offre d'adhérer à OPUS et Cie ou OPUS Entreprise.</p>

Objectif 1.2:	Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics
Objectif organisationnel:	La Commission des services juridiques désire mettre en œuvre un processus permettant de prendre en compte les principes de développement durable dans le cadre de ses activités et de son processus décisionnel et, éventuellement, offrir un support aux centres régionaux
Action du PADD:	Mettre en œuvre un processus permettant de prendre en compte les principes de développement durable dans le processus décisionnel
Cible(s) de l'action et échéance(s)	Indicateurs
1. Évaluation de la faisabilité des actions, d'ici 2016 2. Mise en place d'un outil permettant aux centres régionaux d'adopter un PADD, d'ici 2017	1. 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
RÉSULTAT(S) OBTENU(S) ET CIBLE(S)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ La faisabilité des actions a été évaluée en 2016 (cible 1 atteinte). ◆ Le Plan d'action développement durable de la Commission a été transmis en janvier 2017 à titre d'outil aux 11 centres régionaux représentant près de 850 employés (cible 2 atteinte).
MESURES DE(S) L'INDICATEUR(S)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Nombre de rencontres. ◆ Mise en place d'un outil.
LIEN(S) AVEC L'(ES) OBJECTIF(S) ET RÉSULTAT(S) RECHERCHÉ(S)	<p>Lié à l'objectif 1.5.</p> <p>Résultat recherché 11 – L'élaboration et l'utilisation des méthodes d'évaluation et d'aide à la décision qui tiennent compte des principes de développement durable.</p> <p>Activité incontournable 2: Prise en compte des principes de développement durable.</p>
MANIÈRE(S) DE CONTRIBUER ET CIBLE(S), si applicable	<p>Prise en compte des 16 principes énoncés dans la Loi sur le développement durable (les enjeux environnementaux, économiques et sociaux, la santé et qualité de vie au travail, la prévention et la précaution, l'équité et la solidarité sociale, l'efficacité économique, la participation et l'engagement, l'accès au savoir, la production et la consommation responsable), dans le processus décisionnel.</p> <p>Mise en place d'un outil permettant aux centres régionaux d'adopter facilement un plan d'action de développement durable, adapté aux besoins spécifiques de chacun des centres.</p>

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

Objectif organisationnel: La Commission des services juridiques compte instruire les membres de son personnel. Mettre sur pied une formation visant la conscientisation et l'acquisition de comportements, de compétences et de connaissances nécessaires afin de prendre des décisions éclairées qui auront des conséquences positives sur les plans personnels et collectifs, que ce soit dans le cadre du travail au bureau ou dans le cadre de la vie personnelle

Action du PADD: Accroître la transmission de l'information et la formation sur le thème du développement durable

Cible(s) de l'action et échéance(s)

1. Réalisation d'une présentation d'ici 2016
2. Diffusion à 80 % du personnel de la Commission des services juridiques d'ici 2017
3. Diffusion lors des journées de formation de cette présentation d'ici 2017

Indicateurs

1. 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

RÉSULTAT(S) OBTENU(S) ET CIBLE(S)

- ◆ Une présentation du Plan d'action de développement durable de la Commission des services juridiques a été faite aux employés de la Commission durant l'année 2016 ainsi qu'à 9 directions générales sur 11 des centres régionaux en janvier 2017 (**cible 1 atteinte**).
- ◆ Le Plan d'action de développement durable de la Commission des services juridiques a été diffusé à tous les employés de la Commission ainsi qu'aux directions générales de tous les centres régionaux, soit plus de 850 employés (**cible 2 atteinte**).

MESURES DE(S) L'INDICATEUR(S)

- ◆ Nombre de présentations.
- ◆ Nombre d'employés visés.

LIEN(S) AVEC L'(ES) OBJECTIF(S) ET RÉSULTAT(S) RECHERCHÉ(S)

Lié à l'objectif 1.1.
Résultat recherché 16 – La formation sur les pratiques en matière de développement durable.
Domaine 5 – Communications gouvernementales et organisation d'événements.

MANIÈRE(S) DE CONTRIBUER ET CIBLE(S), si applicable	<p>Réalisation d'une présentation sur le thème du développement durable.</p> <p>Diffusion de la formation aux membres du personnel de la Commission.</p> <p>Diffusion de la formation à travers le réseau d'aide juridique (cible 3 demeure à atteindre).</p>
 Objectif 1.5:	Renforcer l'accès à la culture et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial
Objectif organisationnel:	La Commission des services juridiques désire contribuer à la sauvegarde et à la mise en valeur de nos patrimoines. Plus particulièrement, elle s'engage à reconnaître la spécificité culturelle des Premières Nations ainsi que de la nation inuite. Elle s'engage aussi à reconnaître l'apport de leur culture, de leurs savoirs et de leurs traditions à la construction de l'identité culturelle québécoise
Action du PADD:	Consolider les connaissances des avocats œuvrant auprès des communautés amérindiennes et inuites
Cible(s) de l'action et échéance(s)	Indicateurs
1. 100 % des avocats concernés d'ici 2017	1. La réalisation d'activités de formation et le nombre d'avocats formés
RÉSULTAT(S) OBTENU(S) ET CIBLE(S)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Une formation a été donnée en 2015-2016 aux avocats du réseau de l'aide juridique concernant l'application de l'arrêt <i>R. c. Gladue</i>, (1999) 1 RCS 688 de la Cour suprême du Canada ainsi qu'au niveau des nouvelles jurisprudences pertinentes en la matière. Cette formation a permis de mettre en lumière le processus et l'utilisation des rapports Gladu dans la pratique en droit criminel des avocats (cible 1 atteinte).
MESURES DE(S) L'INDICATEUR(S)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Nombre d'avocats concernés.

LIEN(S) AVEC L'(ES) OBJECTIF(S) ET RÉSULTAT(S) RECHERCHÉ(S)	<p>Lié à l'objectif 1.2 - Résultat visé 15 – Accroître l'utilisation de moyens qui encouragent et facilitent la consultation et la participation des citoyens et des parties prenantes dans le cadre des travaux des ministères et organismes.</p> <p>Lié à l'objectif 17 (Agenda 21 de la culture du Québec), notamment par la prévention et la mise en valeur des usages traditionnels sur le territoire visé.</p> <p>Activité incontournable 3: Contribuer à l'atteinte d'objectifs de la Stratégie 2015-2020 en lien avec l'Agenda 21 de la culture du Québec.</p>
MANIÈRE(S) DE CONTRIBUER ET CIBLE(S), si applicable	<p>Offrir aux membres des nations amérindiennes et de la nation inuite, des services en droit criminel adaptés à leurs traditions et à leur identité culturelle.</p> <p>Informar les avocats qui plaident des dossiers en droit criminel impliquant un membre des Premières Nations des spécificités reliées à leur culture.</p>

Objectif 1.6: Coopérer au niveau national et international en matière de développement durable en particulier avec la Francophonie

Objectif organisationnel: La Commission des services juridiques désire contribuer au renforcement et à l'enrichissement de l'action québécoise. Pour ce faire, elle souhaite mettre en valeur son expertise dans le domaine de l'accessibilité à la justice à travers une collaboration et une coopération au niveau international

Action du PADD: Renforcer la réalisation d'échanges et de collaboration avec les pays de la francophonie et assurer la conformité aux standards de francisation des technologies

Cible(s) de l'action et échéance(s)

1. Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs

Indicateurs

1. La réalisation d'activités d'échange et de collaboration au niveau national et international
2. La francisation des ressources informationnelles et autres

<p>RÉSULTAT(S) OBTENU(S) ET CIBLE(S)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ La Commission des services juridiques a reçu une délégation de juristes ukrainiens le 25 avril 2016. Cette rencontre a permis d'échanger sur les différences entre le régime d'aide juridique québécois et celui de l'Ukraine. ◆ Elle a également accueilli du 7 au 11 février 2017 une délégation belge composée de 10 avocats responsables de bureaux d'aide juridique. Le but de la visite était d'obtenir des informations sur le réseau québécois de l'aide juridique, sur la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> et surtout en apprendre plus sur les avocats salariés. ◆ La Commission des services juridiques a aussi adopté une Politique linguistique ainsi qu'un Plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications. Cette politique et ce plan déterminent et font connaître de quelle manière la <i>Charte de la langue française</i> doit s'appliquer pour tout ce qui a trait aux activités propres de la Commission (cible 1 atteinte).
<p>MESURES DE(S) L'INDICATEUR(S)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Nombre de mesures et d'activités.
<p>LIEN(S) AVEC L'(ES) OBJECTIF(S) ET RÉSULTAT(S) RECHERCHÉ(S)</p>	<p>Aucun autre objectif associé.</p> <p>Résultat recherché 18: La réalisation de projets de transfert et d'échange de connaissances, d'expertises ou de technologies associés à l'économie verte, à l'intégration de la Culture dans le développement durable, à la gouvernance du développement durable et à la publication de document d'orientations en la matière.</p>
<p>MANIÈRE(S) DE CONTRIBUER ET CIBLE(S), si applicable</p>	<p>Continuer l'échange et la collaboration avec les pays concernés par l'accessibilité à la justice et plus particulièrement par les services d'aide juridique.</p> <p>Continuer à travailler avec l'ensemble du réseau afin de se conformer aux standards du gouvernement du Québec sur la francisation des technologies.</p>

**Orientation 4:****Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques****Objectif 4.1:**

Appuyer les activités visant la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables

Objectif organisationnel:

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

Action du PADD:

Accroître l'employabilité des personnes éloignées du milieu du travail

Cible(s) de l'action et échéance(s)

1. Mise en place d'un plan permettant d'accueillir un stagiaire par année

Indicateurs

1. La réalisation d'actions liées à augmenter l'employabilité des personnes éloignées du marché du travail

**RÉSULTAT(S) OBTENU(S)
ET CIBLE(S)**

- ◆ La Commission des services juridiques a accueilli un stagiaire relié à l'organisme Accès-cible (qui vise l'intégration ou la réintégration sur le marché du travail des adultes ayant eu ou ayant des problèmes de santé mentale causant des difficultés à se maintenir sur le marché du travail). Ce stage d'une durée de 7 semaines visait à développer un savoir-faire face au travail régulier de bureau.

**MESURES DE(S)
L'INDICATEUR(S)**

- ◆ Nombre d'actions.

**LIEN(S) AVEC L'(ES) OBJECTIF(S)
ET RÉSULTAT(S) RECHERCHÉ(S)**

Aucun autre objectif associé.

Résultat recherché 38: Augmentation de la participation des personnes les plus vulnérables à des activités de développement qui favorisent leur accès au travail.

Domaine d'intervention: Employabilité.

**MANIÈRE(S) DE CONTRIBUER
ET CIBLE(S), si applicable**

La Commission des services juridiques a adopté un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2018 qui prévoit, notamment l'embauche de stagiaires handicapés (**cible 1 atteinte**).

Objectif 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

Objectif organisationnel: Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques

Action du PADD: Renforcer les activités visant à aider les entreprises d'économie sociale

Cible(s) de l'action et échéance(s)	Indicateurs
<ol style="list-style-type: none"> Mise en place de la collecte de livres d'ici 2016 Mise en place de la collecte de jouets d'ici Noël 2016 Évaluation de l'intérêt des employés de participer au Spin-o-don d'ici 2016 	<ol style="list-style-type: none"> Le nombre d'objets amassés et redistribués Le nombre de participants à l'activité
RÉSULTAT(S) OBTENU(S) ET CIBLE(S)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Collecte de livres et de jouets auprès du personnel de la Commission des services juridiques a débuté en mars 2017 (cible 1 et 2 atteintes). ◆ Évaluation d'un Spin-o-don (cible 3 demeure non atteinte).
MESURES DE(S) L'INDICATEUR(S)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Nombre d'activités. ◆ Nombre de participants.
LIEN(S) AVEC L'(ES) OBJECTIF(S) ET RÉSULTAT(S) RECHERCHÉ(S)	<p>Lié à l'objectif 7.1.</p> <p>Résultat recherché 39: Renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités.</p> <p>Domaine d'intervention: Réduction des inégalités sociales.</p>
MANIÈRE(S) DE CONTRIBUER ET CIBLE(S), si applicable	<p>Mise en place d'une collecte de livres usagés au sein des membres du personnel de la Commission afin de remettre ceux-ci à un ou des organismes communautaires.</p> <p>Mise en place d'une collecte de jouets usagés afin d'être remis à un organisme qui prépare des paniers de Noël et en fait la distribution.</p>

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

Objectif organisationnel: Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques

Action du PADD: Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés

Cible(s) de l'action et échéance(s)

Indicateurs

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Depuis le 1^{er} janvier 2016, hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite 2. Hausse des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible via le volet contributif d'ici le 31 mars 2016 3. Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte des actions prévues 4. Évaluation des coûts et des besoins reliés à une revitalisation du site Web, à la création d'une version mobile et à une application, d'ici 2016 5. Nouveau site Web d'ici 31 mars 2017 | <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 |
|--|---|

**RÉSULTAT(S) OBTENU(S)
ET CIBLE(S)**

- ◆ Le 31 mai 2016, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont été haussés de 1,90 %. Ce pourcentage correspond à celui de la hausse du salaire minimum du 1^{er} mai 2016. Rappelons que le 1^{er} janvier 2016, les seuils de l'admissibilité à l'aide juridique gratuite avaient été haussés, avec comme référence le salaire minimum, ce qui correspondait à une hausse de 17,75 %. Ces hausses, jumelées à l'indexation des seuils du 1^{er} janvier 2014 (15,3 % au volet gratuit et 10,5 % au volet contributif), ont permis aux personnes âgées de 65 ans et plus, qui reçoivent principalement des prestations de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti, d'être admissibles à l'aide juridique. **(cible 1 atteinte).**
- ◆ Au cours d l'année financière 2016-2017, les demandes traitées relevant du volet contributif ont baissé de près de 25 % compte tenu de la hausse de 17,75 % le 1^{er} janvier 2016 du barème d'admissibilité à l'aide juridique gratuite alors qu'à la même période le barème d'admissibilité au volet contributif augmentait de façon négligeable. Au total, 14 666 demandes ont été traitées, dont 9 129 demandes admises. Le ratio des demandes acceptées par rapport au nombre de demandes traitées sous ce volet s'établissait donc cette année à 62,2%. **(cible 2 demeure non atteinte).**
- ◆ Les avocats du réseau de l'aide juridique se sont investis notamment au sein de conseils d'administration, d'organismes communautaires, de maisons d'hébergement.
- ◆ Nouveau site Web préparé et conforme aux standards d'accessibilité du gouvernement – déploiement 1^{er} mai 2017 **(cible 4 et 5 atteintes).**

MESURES DE(S) L'INDICATEUR(S)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Nombre de mesures ou d'activités. ◆ % d'augmentation de la hausse. ◆ Nombre de demandes traitées.
LIEN(S) AVEC L'(ES) OBJECTIF(S) ET RÉSULTAT(S) RECHERCHÉ(S)	<p>Lié aux objectifs 6.2 et 7.1 en matière d'accessibilité.</p> <p>Résultat recherché 40: Améliorer les mesures permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues de milieux défavorisés.</p>
MANIÈRE(S) DE CONTRIBUER ET CIBLE(S), si applicable	<p>Continuer l'amélioration de l'accès aux services d'aide juridique via le volet contributif.</p> <p>Informar la population sur les services de l'aide juridique et en faire la promotion, entre autres via les médias sociaux.</p> <p>Renouveler le site Internet de la Commission afin qu'il soit plus convivial et plus accessible.</p> <p>S'impliquer dans la mise sur pied du Programme justice-santé mentale dans plusieurs districts judiciaires.</p> <p>Établir un partenariat avec les Centres de justice de proximité.</p> <p>Encourager les avocats du réseau à donner des séances d'information pour mieux faire connaître les services d'aide juridique.</p> <p>Disponibilité des lois pertinentes et plusieurs informations juridiques sur le site Internet de la Commission.</p> <p>Continuer la mise en place du service de rajustement des pensions alimentaires le SARPA et en faire la promotion.</p>



Orientation 6:

Assurer l'aménagement durable du territoire et soutenir le dynamisme des collectivités

Objectif 6.2:

Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires

Objectif organisationnel:

La Commission des services juridiques tient à assurer l'accès aux services d'aide juridique en fonction des réalités régionales et locales

Action du PADD:

Consolider l'accès aux services d'aide juridique

Cible(s) de l'action et échéance(s)

1. Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs

Indicateurs

1. 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

RÉSULTAT(S) OBTENU(S)
ET CIBLE(S)

- ◆ Le nombre de demandes d'aide juridique admises est demeuré stable à travers le Québec au cours de l'année 2016-2017, soit 220 259 demandes, et ce, pour différents services juridiques en matière civile, familiale, administrative, criminelle, en droit de la santé, de l'immigration et en droit des jeunes (**cible 1 atteinte**).

MESURES DE(S)
L'INDICATEUR(S)

- ◆ Nombre de demandes admises.

LIEN(S) AVEC L'(ES) OBJECTIF(S)
ET RÉSULTAT(S) RECHERCHÉ(S)

Lié à l'objectif 4.3 en matière d'accessibilité.

Résultat recherché 49: Mise en œuvre de mesures et de programmes qui soutiennent le développement socio-économique des collectivités dans une perspective de développement durable.

MANIÈRE(S) DE CONTRIBUER
ET CIBLE(S), si applicable

Afin de favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies, la Commission des services juridiques et l'ensemble des centres régionaux ont continué à mettre en valeur l'admissibilité financière et la couverture des services offerts. Ils ont poursuivi la distribution de l'aide-mémoire intitulé: «L'aide juridique: *une justice à coût \$ûr*» portant sur l'admissibilité à l'aide juridique.



Orientation 7: **Soutenir la mobilité durable**

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

Objectif organisationnel: La Commission des services juridiques tient à assurer l'accès aux services d'aide juridique aux individus et aux communautés diverses. Elle tient à soutenir les initiatives mettant en vedette la mobilité comme un des enjeux majeurs du développement durable

Action du PADD: Accroître l'accessibilité des bureaux pour la clientèle

Cible(s) de l'action et échéance(s)	Indicateurs
<ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs 2. Formation à 100 % du personnel concerné d'ici 2017 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La réalisation, lors de rénovation des bureaux d'aide juridique et de la Commission, d'aménagements conformes à l'accessibilité universelle 2. Le nombre d'employés formés sur le sujet

RÉSULTAT(S) OBTENU(S) ET CIBLE(S)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Plusieurs rencontres ont eu lieu avec des organismes communautaires dans le but de promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique par les personnes handicapées (cible 1 atteinte). ◆ Une journée de formation, «Comment accueillir et servir une personne handicapée», a été offerte à 100 % des employés ayant à donner des services directs à la population (cible 2 atteinte).
MESURES DE(S) L'INDICATEUR(S)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Nombre de mesures ou activités. ◆ Nombre d'employés formés.

9

SECTION

<p>LIEN(S) AVEC L'(ES) OBJECTIF(S) ET RÉSULTAT(S) RECHERCHÉ(S)</p>	<p>Cet objectif est lié aux objectifs 1.1, 4.2 et 4.3, en matière de transports collectifs et actifs, de réduction des inégalités sociales et d'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés.</p> <p>Résultat recherché 56: Une accessibilité accrue aux services, aux lieux d'emplois ainsi qu'aux territoires.</p>
<p>MANIÈRE(S) DE CONTRIBUER ET CIBLE(S), si applicable</p>	<p>Favoriser l'accessibilité universelle au moyen de la promotion du Plan d'action à l'égard de personnes handicapées et visant à réduire les obstacles à l'intégration de ces personnes.</p> <p>Faire l'inventaire des différents obstacles architecturaux liés à l'accessibilité universelle afin de les corriger lors de rénovations (cible en voie d'être atteinte).</p> <p>Formation du personnel intervenant auprès de personnes en situation de handicap afin d'accueillir et de servir adéquatement.</p>

10

10. Les autres résultats

10.1 Le Comité de révision

› 10.1.1 La constitution

Au 31 mars 2017, le Comité de révision était composé de six membres nommés par la Commission.

Les membres sont:

M^e Pierre Paul Boucher M^e Claire Champoux
 M^e Manon Croteau M^e Josée Ferrari
 M^e Josée Payette M^e Réal Goulet (ad hoc)

› 10.1.2 Les demandes de révision

Le Comité a reçu 2 219 demandes de révision en 2016-2017. Le délai moyen entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience est d'au plus 12 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
2017	2 219	2 179	666
2016	2 007	1 800	625
2015	1 743	1 733	419

Le nombre de demandes de révision reçu au Comité de révision a augmenté de 10,56 %.

Le Comité de révision a traité et fermé 2 179 dossiers soit une augmentation de 21%.

› 10.1.3 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 une augmentation du nombre de journées d'audience et la possibilité pour un requérant que sa demande de révision soit entendue sur dossier.

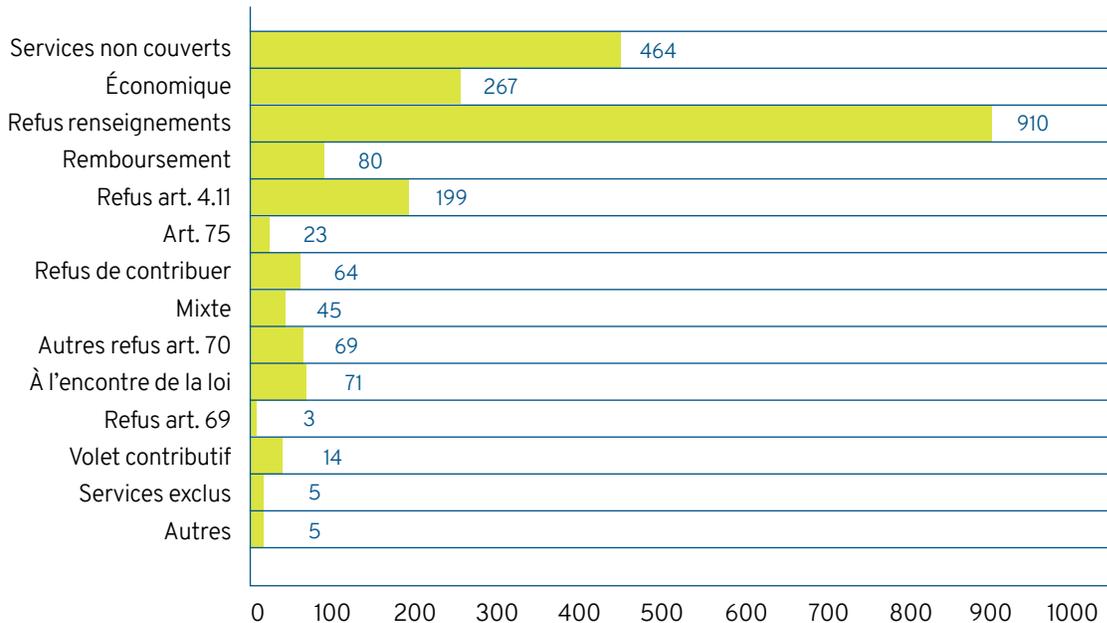
Le Comité a tenu 63 jours d'audience au siège social de la Commission. Lors de ces audiences, le Comité a étudié 1 618 dossiers, soit en moyenne 26 dossiers par journée d'audience.

Dans 44 dossiers, les personnes entendues se sont présentées devant le Comité, alors que dans 1 523 dossiers, les personnes ont été entendues par conférence téléphonique. Le Comité a rendu 51 décisions sur vue de dossiers.

Le Comité a entendu 21 demandes de révision dans le cadre de contestation du droit d'un bénéficiaire à l'aide juridique.

Pour l'année 2016-2017, il n'y a eu aucune demande de révision judiciaire des décisions rendues par le Comité de révision devant la Cour supérieure.

Nature des refus * qui font l'objet d'une demande en révision en 2016-2017



- * 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*.

SECTION
10

Décisions rendues par le Comité de révision pour chaque demande de révision

	NATURE DES DÉCISIONS RENDUES*									GRAND TOTAL
	conf.	conf. autre motif	inf.	inf. en partie	sans comp.	sans objet	TOTAL	désist.	fermés adm.	
Centres régionaux										
Abitibi-Témiscamingue	1	1	10	0	0	1	13	4	5	22
Bas Saint-Laurent-Gaspésie	25	1	6	0	0	0	32	7	5	44
Côte-Nord	7	0	2	1	0	0	10	2	6	18
Estrie	29	3	10	2	0	1	45	4	9	58
Laurentides-Lanaudière	109	3	91	5	1	4	213	20	121	354
Mauricie – Bois-Francs	57	6	20	5	0	0	88	10	11	109
Montréal	376	19	262	21	1	9	688	129	274	1 091
Outaouais	36	1	7	0	0	1	45	2	9	56
Québec	47	1	14	2	0	1	65	5	35	105
Rive-Sud	84	2	90	10	0	2	188	14	79	281
Saguenay – Lac Saint-Jean	17	4	5	1	0	1	28	6	7	41
TOTAL 2016-2017	788	41	517	47	2	20	1 415	203	561	2 179
TOTAL 2015-2016	735	58	410	41	2	20	1 265	166	369	1 800
TOTAL 2014-2015	696	43	472	57	6	15	1 289	144	300	1 733

*conf.: décisions du directeur général confirmées.

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

inf.: décisions du directeur général infirmées en totalité.

inf. en partie: décisions du directeur général infirmées en partie.

sans comp.: demandes de révision rejetées par le Comité qui n'avait pas compétence pour disposer de la demande.

désist.: demandes de révision retirées.

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

fermés adm.: dossiers fermés administrativement (plus d'objet, impossible de joindre la partie demanderesse, etc.).

10.2 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.

› 10.2.1 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 criminelles et pénales 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).

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).

› 10.2.2. Les téléservices

Depuis le mois de juillet 2013, tous les avocats et notaires utilisent le mode de facturation en ligne. Au 31 mars 2017, 5 383 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 à 16 heures du lundi au vendredi.

› 10.2.3. Le paiement¹

En 2016-2017, le réseau de l'aide juridique a payé 87 580 relevés d'honoraires et déboursés originaux à 2 328 avocats de la pratique privée et à 131 notaires. Des honoraires de 47 203 574 \$ et des déboursés de 9 394 683 \$ ont été versés². Il s'agit d'un paiement moyen de plus d'un million par semaine. Les avocats ont reçu une moyenne de 24 237 \$ d'honoraires et déboursés et les notaires, 574 \$.

De plus, une somme de 2 148 218 \$ 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 15,8 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2017.

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 3 424 à 3 814 en 2016-2017.

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 2016-2017, elle a versé un montant de 4 454 \$ en intérêts, soit 0,008 % sur des paiements totalisant 56 598 257 \$ 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 2016-2017. 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.

SECTION
10

TABLEAU 1
RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS POUR L'EXERCICE FINANCIER 2016-2017

HONORAIRES VERSÉS		NOMBRE D'AVOCATS	%
0,00\$	à 1 000,00\$	425	18%
1 000,01\$	à 10 000,00\$	843	36%
10 000,01\$	à 20 000,00\$	328	14%
20 000,01\$	à 30 000,00\$	209	9%
30 000,01\$	à 40 000,00\$	122	5%
40 000,01\$	à 50 000,00\$	104	4%
50 000,01\$	à 100 000,00\$	224	10%
100 000,01\$	à 125 000,00\$	44	2%
125 000,01\$	à 140 000,00\$	12	1%
140 000,01\$	et plus	17	1%
TOTAL		2 328	100%

TABLEAU 2
AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT LE 31 MARS 2017, PAR RÉGION

RÉGIONS	AVOCATS RÉCLAMANTS
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	135
BAS ST-LAURENT - GASPÉSIE	198
CÔTE-NORD	87
ESTRIE	356
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	803
MAURICIE - BOIS-FRANCS	445
MONTRÉAL	1 299
OUTAOUAIS	201
QUÉBEC	517
RIVE-SUD	940
SAGUENAY - LAC ST-JEAN	134
COMMISSION	82
TOTAL	5 197

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 2017. 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 2016-2017 est de 2 328 avocats.

› 10.2.4 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.

10.3 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^{er} 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 2017, la Commission a versé un total de 3 086 965 \$ 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 2016-2017, 276 mandats ont été émis, soit 29 mandats dans le cadre de mégaprocès pour des personnes déjà admissibles à l'aide juridique et 247 mandats pour des ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat. Dans ces derniers cas, 151 mandats ont été assumés par des avocats permanents du réseau et 96 mandats par des avocats de la pratique privée.

10.4 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^{er} 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 au Règlement d'application de la loi.

Le coût d'une demande de rajustement est de 280 \$ depuis le 1^{er} janvier 2017. Toutefois, les parents admissibles à l'aide juridique y ont accès gratuitement ou à moindre coût.

Dès le 1^{er} avril 2014, la Commission des services juridiques a implanté un site Internet permettant de présenter une demande en ligne et de vérifier l'admissibilité grâce à un questionnaire d'admissibilité.

Pour sa troisième année d'exercice, le SARPA a reçu 695 demandes. En plus des dossiers traités, voici des réalisations de ce service:

- ◆ Le SARPA a participé à l'évènement «Salon VISEZ DROIT», tenu du 11 au 14 avril 2016;
- ◆ Lors de son envoi massif annuel en janvier 2017, Revenu Québec a transmis à la clientèle concernée par son programme de perception des pensions alimentaires, le papillon publicitaire du SARPA.

10.5 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 la page Facebook de la Commission.

De plus, 9 chroniques sur différents problèmes juridiques, écrites par des avocats du réseau, ont été diffusées en ligne sur le site Web de la Commission, sur les réseaux sociaux et distribuées à des organismes par les centres régionaux d'aide juridique.

Un article intitulé «5 mythes sur l'Aide juridique» a été publié le 20 mai 2016 dans le magazine Virage du réseau de la FADOQ.

10.6 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 2016-2017, ce service de garde téléphonique a reçu 23 376 appels téléphoniques comparativement à 25 596 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.

10.7 Le Service de recherche et contentieux

> 10.7.1 La recherche

Les avocats du Service de recherche 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 le webmestre. Ce service travaille en collaboration avec le Service des technologies de l'information afin de faciliter l'utilisation de la banque de données du Service de recherche qui est disponible aux avocats du réseau sur l'intranet. Au cours de l'année 2016, le Service a connu le départ à la retraite de son directeur et de la documentaliste. La Commission a procédé à l'embauche d'un bibliothécaire et la direction du service est maintenant assurée par la directrice principale adjointe de l'administration.

Le Service de recherche 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 2 500 demandes de consultation ont été traitées par le Service de recherche. Il assume également la responsabilité et l'organisation des journées d'étude annuelles des avocats.

Le Service distribue mensuellement un bulletin de jurisprudence, *l'Aide juridique express*, qui est déposé sur l'intranet de la Commission. Il voit aussi à la mise à jour de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services et son règlement*, Texte annoté.

Un sondage a été effectué à la fin de l'exercice financier auprès des avocats du réseau afin d'obtenir leurs commentaires au sujet des services offerts par le Service de recherche incluant les ressources qui se trouvent dans l'intranet de la Commission.

> 10.7.2 Le contentieux

Des avocats du Service de recherche représentent la Commission devant les tribunaux. Durant l'année, ils ont été impliqués dans plusieurs dossiers devant différentes instances. Parmi ces dossiers, certains concernaient l'application de la *Loi sur l'équité salariale* (RLRQ, c. E-12.001).

10.8 La réciprocité

Régions ou provinces/territoires	Nombre de demandes provenant de	Nombre de demandes à destination de
Abitibi-Témiscamingue	4	1
Bas Saint-Laurent-Gaspésie	12	7
Côte-Nord	0	0
Estrie	6	4
Laurentides-Lanaudière	11	14
Mauricie-Bois-Francs	4	1
Montréal	51	29
Outaouais	81	28
Québec	3	2
Rive-Sud	14	17
Saguenay-Lac Saint-Jean	2	1
Total pour les régions du Québec	188	104
Alberta	9	20
Colombie-Britannique	4	8
Île-Du-Prince-Édouard	0	0
Manitoba	2	4
Nouveau-Brunswick	17	14
Nouvelle-Écosse	7	1
Nunavut	1	0
Ontario	63	140
Saskatchewan	0	0
Terre-Neuve	0	0
Territoires du Nord-Ouest	1	1
Yukon	0	0
Total pour les provinces/territoires	104	188

En 2016-2017, 292 dossiers ont été traités en vertu de l'accord de réciprocité interprovinciale, dont 188 à la demande du Québec à destination des autres provinces et territoires, 104 demandes en provenance des provinces et des territoires ont été réacheminées vers les centres régionaux concernés. Les demandes de l'extérieur proviennent pour 60,6 % de l'Ontario (63 demandes).

De même, les demandes du Québec s'adressent, dans une proportion de 74,5 %, à l'Ontario (140 demandes).

10.9 Le Service des ressources humaines

Depuis octobre 2013, la Commission des services juridiques a mis sur pied le Service des ressources humaines 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.

Ce service s'assure 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 au développement de nouvelles politiques. Au cours du dernier exercice financier, il a élaboré avec le Service des communications et le Service des technologies de l'information la *Politique sur la gestion et l'utilisation des médias sociaux* et la *Nétiquette* qui se retrouvent sur le site Web de la Commission, www.csj.qc.ca, onglet *Commission/Politiques et règlements*. Il chapeaute un comité bipartite de santé, sécurité et mieux-être au travail (SST), comité qui a réalisé notamment une clinique de vaccination contre la grippe à l'automne 2016 et qui a vu à la formation d'une personne-ressource interne en ergonomie.

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 et aux employés de la Commission des services juridiques. Parmi les formations organisées de concert avec l'Office des personnes handicapées, une formation spécialisée sur l'accueil et la prestation des services aux personnes handicapées a été donnée aux employés desservant le public, ainsi qu'une formation concernant la clientèle agressive donnée par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail (APSSAP).

En outre, ce service a participé à l'élaboration de l'intranet RH servant à diffuser des informations aux employés de la Commission des services juridiques ainsi qu'à ceux du réseau de l'aide juridique. Cette nouvelle interface a été développée en intégrant les standards d'accessibilité du Web facilitant ainsi l'accès aux personnes handicapées.

11. Les autres exigences gouvernementales et législatives

11.1 L'accès à l'information

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, 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 2016-2017, la Commission des services juridiques a reçu et traité vingt-neuf 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, et une seule demande de révision a été portée devant la Commission d'accès à l'information.

	Nombre de demandes	Délai de traitement	Demandes acceptées	Demandes partiellement acceptées	Demandes refusées	Aucun document	Demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement	Requêtes ayant fait l'objet d'une demande de révision
Accès aux renseignements personnels	16	20 jours et moins (16)	9		1	6		
Accès aux renseignements personnels touchant des tiers	1	20 jours et moins (1)			1			
Rectification de renseignements personnels	0							
Accès à des documents	12	20 jours et moins (12)	5			7		1
Accès à des documents touchant des tiers	0							

Depuis le 1^{er} 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.

11.2 La protection des renseignements personnels

En 2016-2017, la Commission a continué à s'assurer de la conformité de ses processus de conservation et de destruction des informations détenues.

En plus de rappeler à ses employés le caractère confidentiel des informations qu'ils détiennent, la Commission s'est assurée de la sécurité des informations au fur et à mesure du développement de ses services informatiques, comme c'est le cas pour le programme de facturation en ligne mis à la disposition des avocats de la pratique privée et des notaires.

Une surveillance continue est exercée par les responsables des technologies de l'information pour détecter les virus. Des informations sur la sécurité sont diffusées régulièrement par courriel aux employés.

11.3 La Politique linguistique

La Commission des services juridiques n'a constaté aucune infraction à sa Politique linguistique au cours du dernier exercice. 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 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
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle?	Oui
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés?	Non
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice?	1
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent?	Oui

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle

Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle?	Indiquer le numéro de l'étape
1. Projet en élaboration	
2. Projet soumis pour commentaires à l'Office	
3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office	
4. Avis officiel de l'Office reçu	
5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant	
6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	X
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	18-mars-15

Implantation de la politique linguistique institutionnelle adoptée après mars 2011

Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle?	Oui
Si oui, lesquelles?	Réunions de directeurs et d'équipes
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel sur l' application de votre politique linguistique institutionnelle?	Oui
Si oui, lesquelles?	Réunions d'équipes
Si vous n'avez pas pris de mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ou pour assurer la formation du personnel,	
– prévoyez-vous des activités de diffusion au cours du prochain exercice?	s/o
– prévoyez-vous des activités de formation au cours du prochain exercice?	s/o

11.4 Le 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 publie ce code d'éthique et de déontologie à l'annexe 1 du présent rapport.

Quant au constat sur la conformité aux règles établies par ce code, aucun manquement n'a été signalé en 2016-2017.

11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique

En 2004-2005, la Commission et les centres régionaux ont décidé d'un commun accord de se doter d'une politique commune sur le harcèlement psychologique. Cette politique a été adoptée par les commissaires et les conseils d'administration des centres régionaux. Durant l'année 2004-2005, des sessions d'information ont été données à tout le personnel, employés, avocats et cadres de la Commission et des centres régionaux. Tous les nouveaux employés embauchés par la Commission des services juridiques sont informés de l'existence de la politique sur le harcèlement psychologique. Cette politique fait l'objet d'une mention aux conventions collectives des employés et des avocats à l'emploi de la Commission. Une politique révisée a été adoptée par la Commission le 18 juin 2014. Le Service des ressources humaines s'est assuré de son déploiement à l'ensemble du personnel de la Commission et elle est également disponible sur le site Web de la Commission des services juridiques à l'adresse suivante: www.csj.qc.ca, onglet *Commission/Politiques et règlements*.

11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

En 2006, la Commission des services juridiques s'est dotée d'un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées conformément aux dispositions de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue*

de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Le 9 mars 2011, les membres de la Commission des services juridiques ont adopté le Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées pour la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013. En juin 2013, le Plan d'action 2013-2015 a été adopté et en mars 2016, le Plan d'action 2015-2018 lui a succédé.

Le Service des ressources humaines, en collaboration avec le Service de recherche, a organisé et assisté à des rencontres avec des organismes communautaires dans le but de promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les personnes handicapées.

De concert avec l'Office des personnes handicapées du Québec, une journée de formation a été offerte aux employés de la Commission des services juridiques ayant à donner des services directs à la population. Également, en partenariat avec l'organisme Accès-Cible SMT, la Commission a pu offrir un stage permettant de mettre en application les objectifs préalablement déterminés dans un milieu professionnel de formation à une personne présentant un handicap.

Mentionnons que ce sont les centres régionaux qui fournissent les services d'aide juridique à travers la province de Québec. Ils collaborent tous aux objectifs visés par la Commission des services juridiques afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique et ainsi leur assurer le plein exercice de leurs droits. Tous les employeurs du réseau de l'aide juridique assurent aux personnes handicapées à leur emploi des conditions de travail et des lieux adaptés à leurs besoins.

11.7 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

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. G 1.011).

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

11 SECTION

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 1 731 855 heures rémunérées a été fixée par la ministre de la Justice en juillet 2016 pour l'exercice 2016-2017. Le niveau réel dénombré selon les paramètres gouvernementaux a dépassé la cible de 11 305 heures ou 0,7%.

Contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017 (Commission des services juridiques seulement)

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique ¹	0	-
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique ²	2	121 316 \$
Total des contrats de services	2	121 316 \$

1. Une personne physique, qu'elle soit dans les affaires ou non.

2. Inclues les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Répartition de l'effectif pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017

Catégorie	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Nombre d'employés au 31 mars 2017
1. Personnel d'encadrement	147 611,3	-	147 611,3	78
2. Personnel professionnel	690 801,2	37,0	690 838,2	351
3. Personnel infirmier	-	-	-	-
4. Personnel enseignant	-	-	-	-
5. Personnel de bureau, technicien et assimilé	875 439,4	408,5	875 847,9	515
6. Agent de la paix	-	-	-	-
7. Ouvrier, personnel d'entretien et de service	-	-	-	-
8. Étudiants et stagiaires	28 862,2		28 862,2	20
Total des heures	1 742 714,1	445,5	1 743 159,6	964
Total en ETC (nombre d'heures / 1 826,3)			954,5	

Les heures travaillées correspondent au nombre d'heures associées au corps d'emploi dans les conditions de travail. Néanmoins, les périodes de congé sans traitement et d'aménagement de temps de travail entraînant une diminution du nombre d'heures sont, de par le fait même, exclues du calcul.

Sont également comptabilisées dans les heures travaillées les périodes où l'employé reçoit de l'assurance-salaire, des indemnités pour accident de travail ou pour maladie professionnelle, ou lorsqu'il est en retrait préventif ou qu'il bénéficie de périodes de congé liées aux dispositions des droits parentaux.

Les heures supplémentaires sont toutes les heures payées au-delà des heures habituelles du corps d'emploi.

Le nombre d'employés est le total des personnes considérées actives à une date donnée. Les personnes sur liste de rappel ne sont pas considérées des personnes actives aux fins de ce dénombrement. Par ailleurs, nous considérons dans ce nombre, toutes les personnes ayant reçu un chèque au cours de la période considérée.

11.8 Bonis au rendement accordés en 2016-2017

Le versement de bonis au rendement aux cadres et aux cadres juridiques est suspendu depuis l'exercice financier 2010-2011 en vertu de la *Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire*. Cette mesure n'avait pas été reconduite au cours du dernier exercice financier. Plus récemment, par le décret numéro 217234 émis le 24 janvier 2017, le gouvernement a abrogé la disposition relative au versement de bonis liés au rendement à compter de l'exercice financier 2016-2017.

Également, le versement de bonis fondé sur le rendement a été suspendu aux titulaires d'un emploi supérieur depuis l'exercice financier 2009-2010. Le 3 mai 2017, le gouvernement a modifié, par le décret numéro 423-2017, les Règles concernant la rémunération et les autres conditions de travail des titulaires d'un emploi supérieur à temps plein. En vertu de ce décret, la disposition relative au versement de bonis fondé sur le rendement a été abrogée à compter de l'exercice financier 2016-2017.

Bonis au rendement accordés en 2016-2017 pour la période d'évaluation du rendement du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016

Statut	Nombre de bonis au rendement	Montant total (000 \$)
Cadres	0	0 \$
Cadres juridiques	0	0 \$
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0 \$
Total	0	0 \$

11.9 Les 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 2016-2017, les dépenses de maintien de l'actif du réseau de l'aide juridique liées aux technologies de l'information se sont élevées à 1 164 189 \$.

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 du Secrétariat du Conseil du trésor une planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles (PTPARI), une programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) et un bilan annuel des réalisations en ressources informationnelles (BARRI).

11.10 Le 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 son règlement 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 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.

La Commission des services juridiques, en collaboration avec les directions générales des centres régionaux, a mis sur pied un Comité sur la cohérence dans le traitement des demandes d'aide juridique au sein du réseau. Ce Comité a déjà permis d'apporter des correctifs et des améliorations quant à l'ouverture des demandes d'aide juridique et a élaboré, au cours de la dernière année, une politique de documentation relative au traitement des demandes d'aide juridique.

12. Les données statistiques et le profil de la clientèle

12.1 Les statistiques

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, 268 358 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2016-2017: 220 259 demandes ont été acceptées (82,1%), 43 550 refusées (17,0%) et 2 549 n'étaient pas statuées au 31 mars 2017 (0,9%). 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. 219 830 cas (99,8%) sont de nature civile, criminelle ou pénale et 429 (0,2%) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 113 755 (51,7%) concernaient des problèmes en matière civile et 106 075 (48,3%) 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 2015-2016 et 2016-2017.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 267 442 en 2015-2016 à 268 358 en 2016-2017, soit une augmentation de 0,3%.
2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 8,9% et 22,2% pour une moyenne du réseau de 17,0%. Cela représente une augmentation de la moyenne du réseau de 0,9% du taux de refus comparativement à l'exercice 2015-2016.
3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a augmenté de 0,7% tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a diminué de 0,7%.
4. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents a connu une diminution de 2,5% entre 2015-2016 et 2016-2017. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 5,6% tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 0,4%.
5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé de 103 316 à 100 710.
6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une augmentation de 1,0% entre 2015-2016 et 2016-2017. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 0,1% tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a augmenté de 2,4%.
7. Durant l'exercice 2016-2017, le genre de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit: 18,9% «Familial», 42,0% «Civil autre» et 39,1% «Criminel et pénal».
8. Durant l'exercice 2016-2017, le genre de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit: 15,1% «Familial», 28,9% «Civil autre» et 56,0% «Criminel et pénal».

TABLEAU N° 1
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON-STATUÉES	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	12 384	10 945	88,4%	1 309	10,6%	130	1,0%
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	11 220	10 148	90,5%	1 057	9,4%	15	0,1%
CÔTE-NORD	5 284	4 570	86,5%	470	8,9%	244	4,6%
ESTRIE	16 584	14 646	88,3%	1 710	10,3%	228	1,4%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	33 753	27 017	80,0%	6 579	19,5%	157	0,5%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	20 218	16 921	83,7%	3 158	15,6%	139	0,7%
MONTRÉAL	78 219	59 813	76,5%	17 357	22,2%	1 049	1,3%
OUTAOUAIS	15 953	13 585	85,2%	2 241	14,0%	127	0,8%
QUÉBEC	26 416	22 195	84,0%	3 977	15,1%	244	0,9%
RIVE-SUD	38 029	31 407	82,6%	6 590	17,3%	32	0,1%
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	10 298	9 012	87,5%	1 102	10,7%	184	1,8%
TOTAL	268 358	220 259	82,1%	45 550	17,0%	2 549	0,9%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	14 666	9 113	62,1%	5 355	36,5%	198	1,4%
TOTAL 2015/2016	267 442	221 664	82,9%	43 130	16,1%	2 648	1,0%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	19 531	11 998	61,4%	7 277	37,3%	256	1,3%
TOTAL 2014/2015	268 893	225 541	83,9%	40 890	15,2%	2 462	0,9%
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	19 804	12 243	61,8%	7 262	36,7%	299	1,5%

TABLEAU N° 1A
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
AU 31 MARS 2016 VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON-STATUÉES	%
TOTAL 2015/2016	267 442	221 664	82,9%	43 130	16,1%	2 648	1,0%
TOTAL 2015/2016 RÉVISÉ *	267 442	223 083	83,4%	44 087	16,5%	272	0,1%

* Répartition et résultats suite au traitement au cours de l'exercice financier 2016/2017 des 2 648 demandes non-statuéées au 31 mars 2016.

SECTION
12

TABLEAU N° 2
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE
OU NOTARIALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE	%	MATIÈRE NOTARIALE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	10 945	10 913	99,7%	32	0,3%
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	10 148	10 117	99,7%	31	0,3%
CÔTE-NORD	4 570	4 566	99,9%	4	0,1%
ESTRIE	14 646	14 626	99,9%	20	0,1%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	27 017	26 989	99,9%	28	0,1%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	16 921	16 871	99,7%	50	0,3%
MONTRÉAL	59 813	59 721	99,8%	92	0,2%
OUTAOUAIS	13 585	13 564	99,8%	21	0,2%
QUÉBEC	22 195	22 140	99,8%	55	0,2%
RIVE-SUD	31 407	31 330	99,8%	77	0,2%
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	9 012	8 993	99,8%	19	0,2%
TOTAL	220 259	219 830	99,8%	429	0,2%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	9 113	9 097	99,8%	16	0,2%
TOTAL 2015/2016	221 664	221 267	99,8%	397	0,2%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	11 998	11 962	99,7%	36	0,3%
TOTAL 2014/2015	225 541	225 084	99,8%	457	0,2%
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	12 243	12 207	99,7%	36	0,3%

TABLEAU N° 3
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIEES À DES AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE
OU CRIMINELLE ET PÉNALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	CIVIL	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	10 913	4 420	40,5%	6 493	59,5%
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	10 117	5 617	55,5%	4 500	44,5%
CÔTE-NORD	4 566	1 935	42,4%	2 631	57,6%
ESTRIE	14 626	7 472	51,1%	7 154	48,9%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	26 989	13 796	51,1%	13 193	48,9%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	16 871	8 936	53,0%	7 935	47,0%
MONTRÉAL	59 721	32 774	54,9%	26 947	45,1%
OUTAOUAIS	13 564	7 160	52,8%	6 404	47,2%
QUÉBEC	22 140	10 585	47,8%	11 555	52,2%
RIVE-SUD	31 330	16 303	52,0%	15 027	48,0%
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	8 993	4 757	52,9%	4 236	47,1%
TOTAL	219 830	113 755	51,7%	106 075	48,3%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	9 097	6 474	71,2%	2 623	28,8%
TOTAL 2015/2016	221 267	112 786	51,0%	108 481	49,0%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	11 962	8 248	69,0%	3 714	31,0%
TOTAL 2014/2015	225 084	114 338	50,8%	110 746	49,2%
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	12 207	8 267	67,7%	3 940	32,3%

SECTION
12

TABLEAU N° 4
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS PERMANENTS
OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA
PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	10 913	4 747	43,5%	6 166	56,5%
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	10 117	5 610	55,5%	4 507	44,5%
CÔTE-NORD	4 566	2 392	52,4%	2 174	47,6%
ESTRIE	14 626	7 316	50,0%	7 310	50,0%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	26 989	10 039	37,2%	16 950	62,8%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	16 871	8 193	48,6%	8 678	51,4%
MONTRÉAL	59 721	26 675	44,7%	33 046	55,3%
OUTAOUAIS	13 564	7 444	54,9%	6 120	45,1%
QUÉBEC	22 140	9 929	44,8%	12 211	55,2%
RIVE-SUD	31 330	13 590	43,4%	17 740	56,6%
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	8 993	4 775	53,1%	4 218	46,9%
TOTAL	219 830	100 710	45,8%	119 120	54,2%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	9 097	4 411	48,5%	4 686	51,5%
TOTAL 2015/2016	221 267	103 316	46,7%	117 951	53,3%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	11 962	5 702	47,7%	6 260	52,3%
TOTAL 2014/2015	225 084	106 810	47,5%	118 274	52,5%
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	12 207	6 006	49,2%	6 201	50,8%

TABLEAU N° 4A
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE CONFIÉES À DES AVOCATS
DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION
POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 420	2 002	45,3%	2 418	54,7%
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	5 617	3 381	60,2%	2 236	39,8%
CÔTE-NORD	1 935	1 272	65,7%	663	34,3%
ESTRIE	7 472	3 924	52,5%	3 548	47,5%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	13 796	6 222	45,1%	7 574	54,9%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	8 936	4 531	50,7%	4 405	49,3%
MONTRÉAL	32 774	18 325	55,9%	14 449	44,1%
OUTAOUAIS	7 160	4 793	66,9%	2 367	33,1%
QUÉBEC	10 585	5 892	55,7%	4 693	44,3%
RIVE-SUD	16 303	7 956	48,8%	8 347	51,2%
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	4 757	3 082	64,8%	1 675	35,2%
TOTAL	113 755	61 380	54,0%	52 375	46,0%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	6 474	2 977	46,0%	3 497	54,0%
TOTAL 2015/2016	112 786	61 654	54,7%	51 132	45,3%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	8 248	3 753	45,5%	4 495	54,5%
TOTAL 2014/2015	114 338	63 862	55,9%	50 476	44,1%
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	8 267	3 888	47,0%	4 379	53,0%

SECTION
12

TABLEAU N° 4B
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE
CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	6 493	2 745	42,3%	3 748	57,7%
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	4 500	2 229	49,5%	2 271	50,5%
CÔTE-NORD	2 631	1 120	42,6%	1 511	57,4%
ESTRIE	7 154	3 392	47,4%	3 762	52,6%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	13 193	3 817	28,9%	9 376	71,1%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	7 935	3 662	46,1%	4 273	53,9%
MONTRÉAL	26 947	8 350	31,0%	18 597	69,0%
OUTAOUAIS	6 404	2 651	41,4%	3 753	58,6%
QUÉBEC	11 555	4 037	34,9%	7 518	65,1%
RIVE-SUD	15 027	5 634	37,5%	9 393	62,5%
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	4 236	1 693	40,0%	2 543	60,0%
TOTAL	106 075	39 330	37,1%	66 745	62,9%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	2 623	1 434	54,7%	1 189	45,3%
TOTAL 2015/2016	108 481	41 662	38,4%	66 819	61,6%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	3 714	1 949	52,5%	1 765	47,5%
TOTAL 2014/2015	110 746	42 948	38,8%	67 798	61,2%
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	3 940	2 118	53,8%	1 822	46,2%

TABLEAU N° 5
DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL)
OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉS AUX AVOCATS PERMANENTS
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 747	2 002	42,2%	433	9,1%	1 569	33,1%	2 745	57,8%
BASSAINT-LAURENT-GASPÉSIE	5 610	3 381	60,3%	925	16,5%	2 456	43,8%	2 229	39,7%
CÔTE-NORD	2 392	1 272	53,2%	312	13,0%	960	40,2%	1 120	46,8%
ESTRIE	7 316	3 924	53,6%	1 019	13,9%	2 905	39,7%	3 392	46,4%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	10 039	6 222	62,0%	1 783	17,8%	4 439	44,2%	3 817	38,0%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	8 193	4 531	55,3%	1 268	15,5%	3 263	39,8%	3 662	44,7%
MONTRÉAL	26 675	18 325	68,7%	6 334	23,7%	11 991	45,0%	8 350	31,3%
OUTAOUAIS	7 444	4 793	64,4%	1 598	21,5%	3 195	42,9%	2 651	35,6%
QUÉBEC	9 929	5 892	59,3%	1 649	16,6%	4 243	42,7%	4 037	40,7%
RIVE-SUD	13 590	7 956	58,5%	2 823	20,7%	5 133	37,8%	5 634	41,5%
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	4 775	3 082	64,5%	977	20,4%	2 105	44,1%	1 693	35,5%
TOTAL	100 710	61 380	60,9%	19 121	18,9%	42 259	42,0%	39 330	39,1%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	5 702	3 753	65,8%	2 332	40,9%	1 421	24,9%	1 949	34,2%
TOTAL 2015/2016	103 316	61 654	59,7%	20 631	20,0%	41 023	39,7%	41 662	40,3%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	5 702	3 753	65,8%	2 332	40,9%	1 421	24,9%	1 949	34,2%
TOTAL 2014/2015	106 810	63 862	59,8%	22 211	20,8%	41 651	39,0%	42 948	40,2%
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	6 006	3 888	64,7%	2 539	42,3%	1 349	22,4%	2 118	35,3%

SECTION
12

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^{er} AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	6 166	2 418	39,2%	646	10,5%	1 772	28,7%	3 748	60,8%
BASSAINT-LAURENT-GASPÉSIE	4 507	2 236	49,6%	719	16,0%	1 517	33,6%	2 271	50,4%
CÔTE-NORD	2 174	663	30,5%	226	10,4%	437	20,1%	1 511	69,5%
ESTRIE	7 310	3 548	48,5%	1 338	18,3%	2 210	30,2%	3 762	51,5%
LAURENTIDES- LANAUDIÈRE	16 950	7 574	44,7%	3 174	18,7%	4 400	26,0%	9 376	55,3%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	8 678	4 405	50,8%	1 755	20,2%	2 650	30,6%	4 273	49,2%
MONTRÉAL	33 046	14 449	43,7%	3 393	10,3%	11 056	33,4%	18 597	56,3%
OUTAOUAIS	6 120	2 367	38,7%	920	15,0%	1 447	23,7%	3 753	61,3%
QUÉBEC	12 211	4 693	38,4%	1 521	12,5%	3 172	25,9%	7 518	61,6%
RIVE-SUD	17 740	8 347	47,1%	3 673	20,7%	4 674	26,4%	9 393	52,9%
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	4 218	1 675	39,7%	627	14,9%	1 048	24,8%	2 543	60,3%
TOTAL	119 120	52 375	44,0%	17 992	15,1%	34 383	28,9%	66 745	56,0%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	4 686	3 497	74,6%	2 280	48,7%	1 217	25,9%	1 189	25,4%
TOTAL 2015/2016	117 951	51 132	43,4%	18 564	15,7%	32 568	27,7%	66 819	56,6%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	6 260	4 495	71,8%	2 895	46,2%	1 600	25,6%	1 765	28,2%
TOTAL 2014/2015	118 274	50 476	42,7%	18 713	15,8%	31 763	26,9%	67 798	57,3%
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	6 201	4 379	70,6%	2 864	46,2%	1 515	24,4%	1 822	29,4%

TABLEAU N° 7
RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES AU 31 MARS 2016 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL NON STATUÉES*	ATTESTATIONS CONDITIONNELLES	%	EN SUSPENS	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	130	2	1,5%	128	98,5%
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	15	0	0,0%	15	100,0%
CÔTE-NORD	244	5	2,0%	239	98,0%
ESTRIE	228	6	2,6%	222	97,4%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	157	7	4,5%	150	95,5%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	139	0	0,0%	139	100,0%
MONTRÉAL	1 049	261	24,9%	788	75,1%
OUTAOUAIS	127	3	2,4%	124	97,6%
QUÉBEC	244	23	9,4%	221	90,6%
RIVE-SUD	32	10	31,3%	22	68,8%
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	184	16	8,7%	168	91,3%
TOTAL	2 549	333	13,1%	2 216	86,9%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	198	16	8,1%	182	91,9%
TOTAL 2015/2016	2 648	615	23,2%	2 033	76,8%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	256	35	13,7%	221	86,3%
TOTAL 2014/2015	2 462	616	25,0%	1 846	75,0%
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	299	27	9,0%	272	91,0%

* 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 2016-2017 DES DEMANDES NON STATUÉES AU 31 MARS 2016 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT**

RÉGIONS	DEMANDES NON STATUÉES* AU 31/03/2016	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	SOLDE DEMANDES NON STATUÉES	%	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	138	88	63,8%	40	29,0%	10	7,2%	37	42,0%	51	58,0%
BASSAINT-LAURENT-GASPÉSIE	54	33	61,1%	21	38,9%	0	0,0%	19	57,6%	14	42,4%
CÔTE-NORD	106	48	45,3%	28	26,4%	30	28,3%	20	41,7%	28	58,3%
ESTRIE	79	45	57,0%	27	34,1%	7	8,9%	31	68,9%	14	31,1%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	275	152	55,3%	68	24,7%	55	20,0%	39	25,7%	113	74,3%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	183	102	55,7%	75	41,0%	6	3,3%	52	51,0%	50	49,0%
MONTREAL	1 051	494	47,0%	425	40,4%	132	12,6%	331	67,0%	163	33,0%
OUTAOUAIS	158	74	46,8%	79	50,0%	5	3,2%	24	32,4%	50	67,6%
QUÉBEC	326	205	62,9%	108	33,1%	13	4,0%	86	42,0%	119	58,0%
RIVE-SUD	66	39	59,1%	24	36,4%	3	4,5%	15	38,5%	24	61,5%
SAGUENAY-LAC ST-JEAN	212	139	65,6%	62	29,2%	11	5,2%	48	34,5%	91	65,5%
TOTAL	2 648	1 419	53,6%	957	36,1%	272	10,3%	702	49,5%	717	50,5%

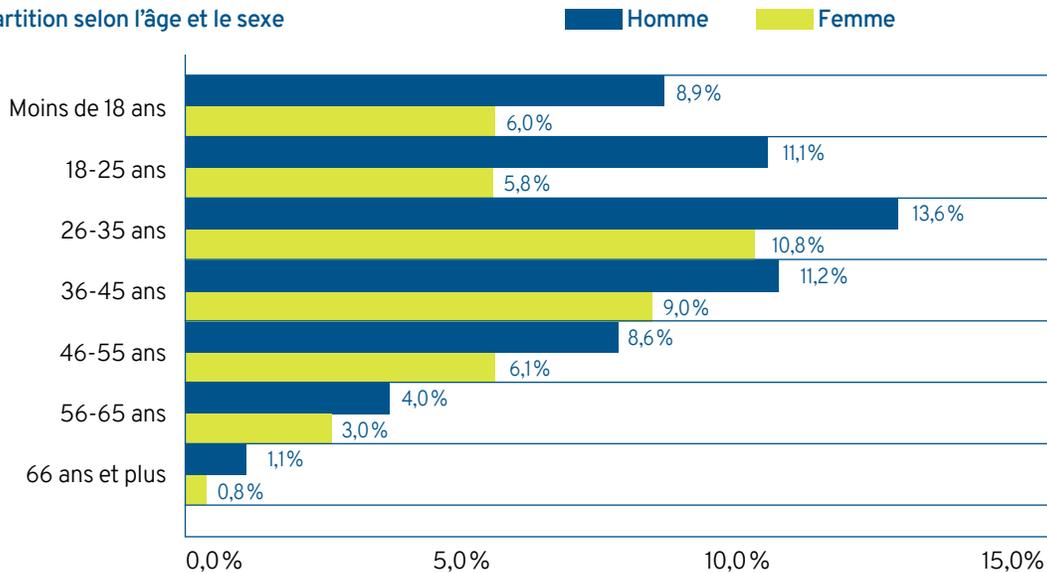
* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

Le présent tableau fait état du résultat de la répartition des demandes non-statuées au 31 mars 2016 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.

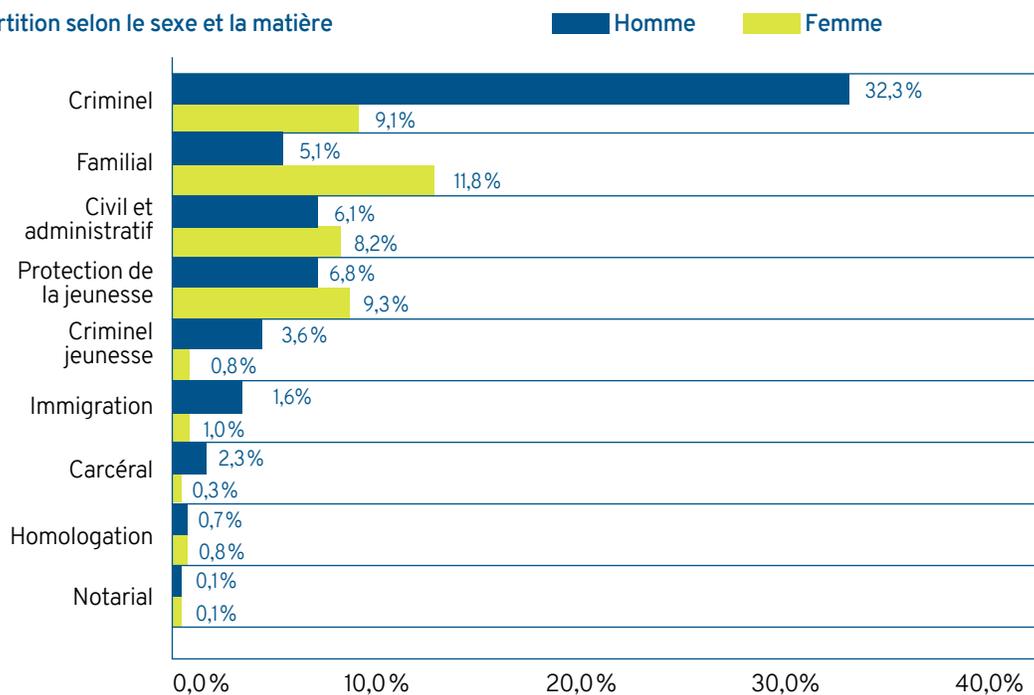
12.2 Le profil de la clientèle

En 2016-2017, 58,5% des bénéficiaires de l'aide juridique sont des hommes et 41,5% sont des femmes.

1. La répartition selon l'âge et le sexe

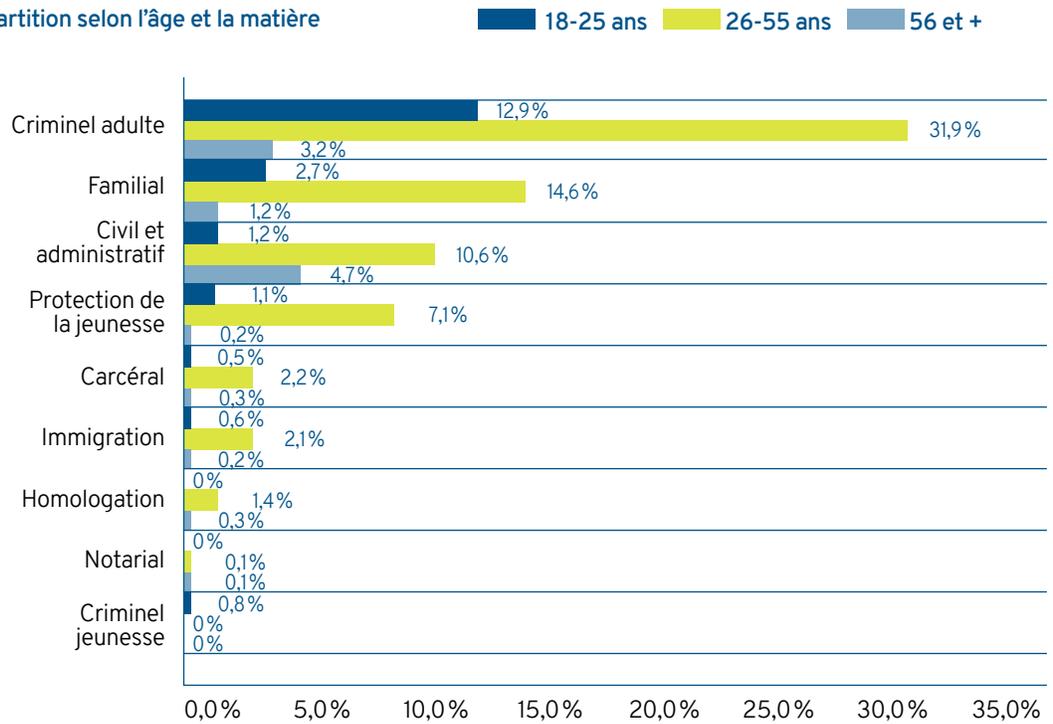


2. La répartition selon le sexe et la matière

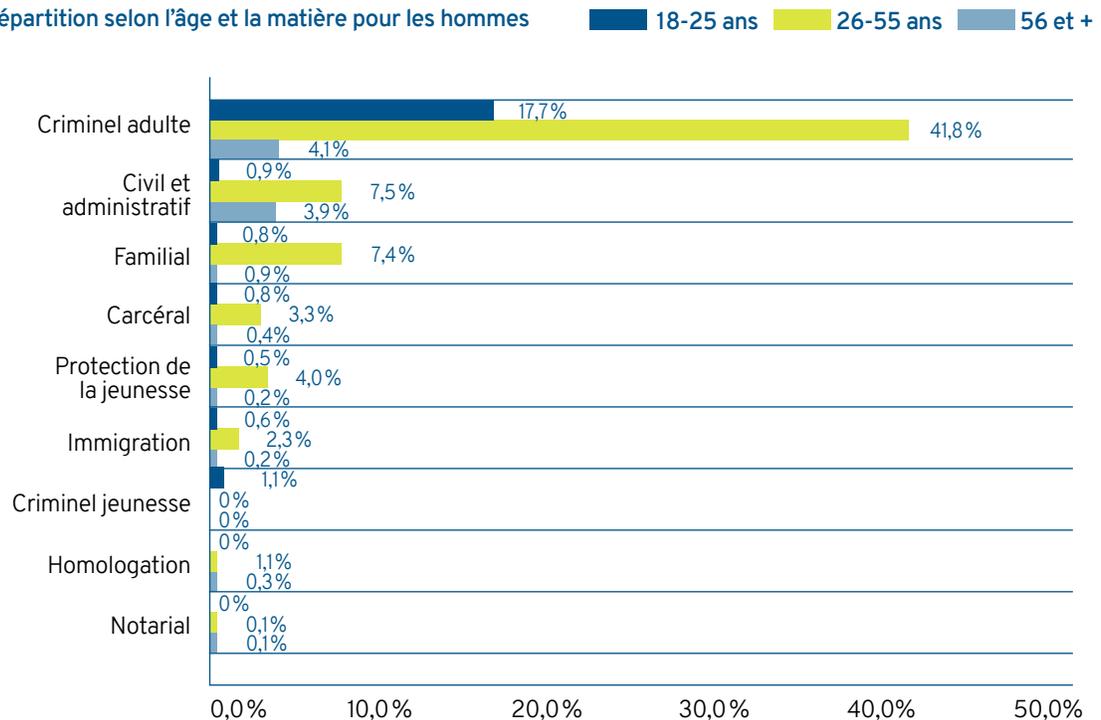


SECTION
12

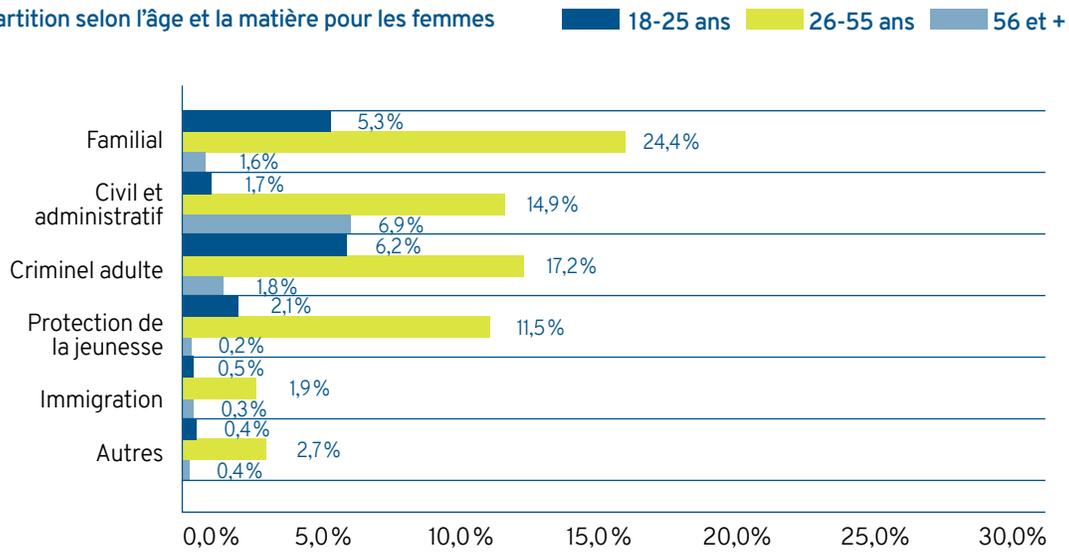
3. La répartition selon l'âge et la matière



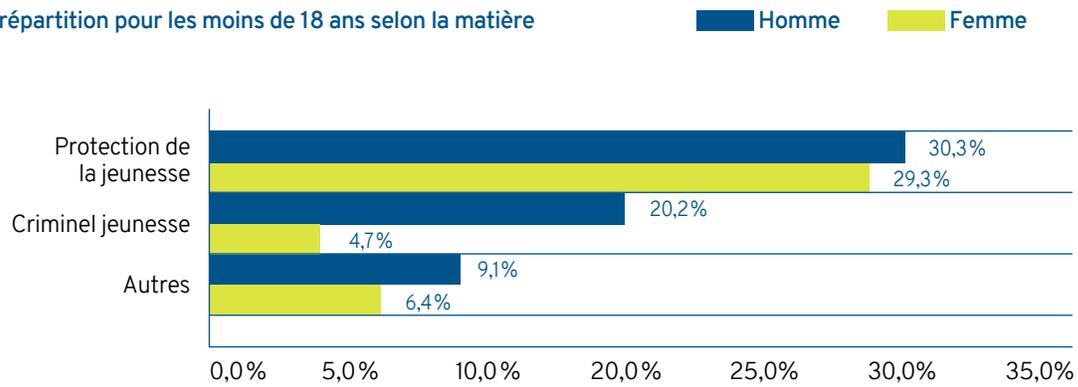
4. La répartition selon l'âge et la matière pour les hommes



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



6. La répartition pour les moins de 18 ans selon la matière



13. Les ressources

13.1 Les ressources humaines

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2017, la Commission comptait 58 personnes à son emploi.

La situation du réseau au 31 mars 2017 était la suivante: l'aide juridique avait des bureaux dans 91 villes du Québec, comprenant 113 unités, dont 90 bureaux ouverts à plein temps et 23 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se trouve à l'annexe 3 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 380 avocats salariés et de 510 autres professionnels

et employés de soutien, pour un total de 890 employés à temps complet. De plus, 16 stagiaires du programme du Barreau étaient à l'emploi dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2017, le réseau comprenait 246 avocates et 134 avocats; 36 % des avocats du réseau avaient moins de 35 ans.

L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 16,2 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2017.

AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS À TEMPS COMPLET (E.T.C.) DÉPENSÉS POUR L'EXERCICE 2016-2017

RÉGIONS	AVOCATS	AUTRE PROFESSIONNELS ET EMPLOYÉS DE SOUTIEN	STAGIAIRES	TOTAL
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	10,5	38,6	0,0	49,1
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	16,0	19,1	0,0	35,1
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	18,4	27,2	1,9	47,5
CÔTE-NORD	9,6	12,3	0,5	22,4
ESTRIE	24,8	31,9	0,5	57,2
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	32,2	43,9	2,0	78,1
MAURICIE-BOIS-FRANCS	24,4	30,0	1,2	55,6
MONTRÉAL	104,3	122,6	5,9	232,8
OUTAOUAIS	25,2	32,5	0,5	58,2
QUÉBEC	37,8	44,7	2,0	84,5
RIVE-SUD	45,3	51,7	1,8	98,8
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	15,7	21,5	0,1	37,3
	364,2	476,0	16,4	856,6 (*)
EFFECTIFS BUDGETISÉS 2016-2017	379,0	506,3	16,5	901,8

(*) Excluant le personnel du Service de garde téléphonique

13.2 Les ressources financières

Pour l'exercice 2016-2017, la subvention de base accordée à la Commission aux fins des opérations relevant du régime d'aide juridique s'élève à 176 057 600 \$.

Quant aux dépenses reliées aux activités du chapitre III et des mégaprocès, elles totalisent 3 278 276 \$.

Les autres revenus réalisés, notamment ceux du volet contributif et des remboursements des coûts de l'aide juridique se chiffrent à 6 611 443 \$.

La Commission a également inscrit une subvention de 99 370 \$ à l'égard du développement du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) de même qu'une subvention de 157 500 \$ à titre de financement de frais administratifs relatifs au Service d'aide à l'homologation (SAH).

Les dépenses totales pour l'exercice 2016-2017 s'élèvent à 168 194 618 \$.

Globalement, la Commission a réalisé un excédent des revenus sur les charges de 15 151 295 \$. Au 31 mars 2017, la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 45 379 608 \$ ainsi qu'un excédent cumulé totalisant 52 479 343 \$.

13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2017

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ

AU 31 MARS 2017

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2017**

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	1 - 2
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS	
Résultats	3
Excédent cumulé	4
Variation de l'actif financier net	5
État de la situation financière	6
Flux de trésorerie	7
Notes afférentes aux états financiers	8 - 18
Renseignements complémentaires	
Annexe A - Charges fonctionnement	19
Annexe B - Charges pratique privée	20
Annexe C - Autres revenus	21



Le 14 juin 2017

Rapport de l'auditeur indépendant

Aux administrateurs de la Commission des services juridiques

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de la commission des services juridiques, qui comprennent l'état de la situation financière consolidée au 31 mars 2017 et les états consolidés des résultats, de l'excédent cumulé, de la variation de l'actif financier net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes annexes constituées d'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces 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.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers consolidés 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 l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers consolidés.

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

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

**Opinion**

À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des services juridiques au 31 mars 2017 ainsi que des résultats de son exploitation, 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.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.¹

¹ CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A116819

SECTION
13

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

3

RÉSULTATS CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2017

	2017	2017	2016
	Budget	Réel	Réel
	(non audité)		
REVENUS			
Octrois du gouvernement du Québec			
Opérations régulières			
Fonctionnement	109 180 400 \$	108 735 400 \$	103 893 500 \$
Pratique privée	70 507 200	65 127 200	67 236 000
Droits de greffe	2 195 000	2 195 000	2 195 000
Service d'aide à l'homologation	-	157 500	148 900
Chapitre III et mégaprocès	420 000	420 000	420 000
SARPA	-	99 370	99 370
	182 302 600	176 734 470	173 992 770
CHARGES (Annexes A et B)			
Opérations régulières			
Fonctionnement	107 547 703	104 315 989	103 959 607
Pratique privée	73 690 000	60 073 827	57 521 668
Chapitre III et mégaprocès			
Fonctionnement	420 000	191 311	355 122
Pratique privée	-	3 086 965	2 493 939
SARPA	-	526 526	593 686
	181 657 703	168 194 618	164 924 022
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES AVANT AUTRES REVENUS	644 897	8 539 852	9 068 748
AUTRES REVENUS (Annexe C)	2 500 000	6 611 443	5 025 183
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES	3 144 897 \$	15 151 295 \$	14 093 931 \$

Les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
EXCÉDENT CUMULÉ CONSOLIDÉ
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2017

	Total					
	Réserve générale	Investi en immobilisations	Affectation responsabilité professionnelle (note 2 c)	Affectation incendie et vol (note 2 d)		
SOLDE AU DÉBUT	29 977 284	2 350 764	3 500 000	1 500 000	Total 2017	Total 2016
					37 328 048	23 234 117
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	16 440 063	(1 317 421)	16 653	12 000	15 151 295	14 093 931
Investissements nets en immobilisations : À même les opérations de l'exercice	(840 386)	840 386	-	-	-	-
Versements sur la dette à long terme et les contrats de location-acquisition : À même les opérations de l'exercice	(226 006)	226 006	-	-	-	-
Virements à l'excédent affecté à la responsabilité professionnelle et incendie et vol (note 2)	28 653	-	(16 653)	(12 000)	-	-
	15 402 324	(251 029)	-	-	15 151 295	14 093 931
SOLDE À LA FIN	45 379 608 \$	2 099 735 \$	3 500 000 \$	1 500 000 \$	52 479 343 \$	37 328 048 \$

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 2017

	2017	2017	2016
	Budget (non audité)	Réel	Réel
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES CHARGES	3 144 897 \$	15 151 295 \$	14 093 931 \$
VARIATIONS LIÉES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES			
Acquisitions	(1 016 934)	(840 600)	(994 696)
Amortissement	1 316 265	1 316 265	1 383 210
Dispositions	-	1 370	-
	299 331	477 035	388 514
Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	-	(76 479)	71 813
(Augmentation) diminution des avances sur traitements différés	-	(79 784)	(18 872)
	-	(156 263)	52 941
Augmentation de l'actif financier net	3 444 228	15 472 067	14 535 386
ACTIF FINANCIER NET À L'OUVERTURE	33 674 720	33 674 720	19 139 334
ACTIF FINANCIER NET À LA CLÔTURE	37 118 948	49 146 787 \$	33 674 720 \$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

6

ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2017

	2017	2016
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse (Note 3)	56 042 920 \$	38 634 605 \$
Fonds en fidéicomis (Note 3)	573 432	708 640
Équivalents de trésorerie (Note 4)	5 000 000	5 000 000
Débiteurs (Note 5)	46 432 722	43 066 686
	108 049 074	87 409 931
PASSIFS FINANCIERS		
Créditeurs (Note 7)	57 236 112	51 541 620
Traitements différés	34 339	203 799
Revenus perçus par anticipation (Note 8)	1 193 224	1 325 174
Dettes (Note 9)	438 612	664 618
	58 902 287	53 735 211
ACTIF FINANCIER NET	49 146 787 \$	33 674 720 \$
ACTIFS NON FINANCIERS		
Frais payés d'avance	557 386 \$	480 907 \$
Avances sur traitements différés	236 823	157 039
Immobilisations corporelles (Note 10)	2 538 347	3 015 382
	3 332 556 \$	3 653 328 \$
EXCÉDENT CUMULÉ (Note 11)	52 479 343 \$	37 328 048 \$

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

 Administrateur
 Administrateur

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

SECTION
13

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

7

FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2017

	2017	2016
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent des revenus sur les charges	15 151 295 \$	14 093 931
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement - immobilisations corporelles	1 316 265	1 383 210
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	1 156	-
Frais payés d'avance	(76 479)	71 813
Avances sur traitements différés	(79 784)	(18 872)
	16 312 453	15 530 082
Variations des actifs financiers et des passifs financiers liés au fonctionnement (note 12)		
Opérations	435 538	1 528 803
Pratique privée	1 591 508	(2 026 268)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	18 339 499	15 032 617
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Versements sur les dettes	(226 006)	(203 548)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(226 006)	(203 548)
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Fonds en fidéicommis	135 208	44 839
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	135 208	44 839
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(840 600)	(825 357)
Dispositions d'immobilisations corporelles	214	-
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(840 386)	(825 357)
AUGMENTATION NETTE DE L'EXERCICE	17 408 315	14 048 551
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE	43 634 605	29 586 054
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA CLÔTURE	61 042 920 \$	43 634 605 \$

Les opérations sans effet sur la trésorerie comprennent l'acquisition d'immobilisations corporelles d'une valeur comptable de 0 \$ (169 339 \$ en 2016) (note 10).

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

8

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2017**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^{er} 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 des 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.

SECTION
13

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

9

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2017

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 2016). 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 2016). 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 2017, le calcul des éléments précités se solde par un déficit de 1 246 848 \$ 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.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

10

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2017**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 fidéicommis, des équivalents de trésorerie 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.

SECTION
13

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

11

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2017

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 7 331 129 \$ pour l'exercice (7 362 976 \$ pour 2016).

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 fidéicommiss, ne sont pas incluses dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie.

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 fidéicommiss sont déposés à cette fin.

L'encaisse comprend également 100 936 \$ (310 339 \$ en 2016) déposés à cette fin.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

12

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2017

4. ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2017	2016
Affectation à la responsabilité professionnelle		
Certificats de dépôt au taux de 0,80 % (0,80 % en 2016), échéant en avril 2017	3 500 000 \$	3 500 000 \$
Affectation incendie et vol		
Certificats de dépôt au taux de 0,80 % (0,80 % en 2016), échéant en avril 2017	1 500 000	1 500 000
	5 000 000 \$	5 000 000 \$

5. DÉBITEURS

	2017	2016
Intérêts courus	10 371 \$	6 626 \$
Octrois du gouvernement du Québec		
Traitements et vacances courus	8 560 383	8 824 416
Pratique privée	33 826 115	32 373 084
Fonds d'accès justice	157 500	148 900
Taxe sur les produits et services	452 887	486 509
Taxe de vente du Québec	1 109 068	959 096
Ristourne sur contrat d'assurance-groupe	2 138 125	-
Autres	178 273	268 055
	46 432 722 \$	43 066 686 \$

6. MARGE DE CRÉDIT

La Commission dispose d'un régime d'emprunts sous forme d'une marge de crédit d'une limite autorisée de 11 000 000 \$, au taux en vigueur au Fonds de financement du ministère des Finances, renouvelable le 1^{er} avril 2018.

SECTION
13

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

13

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2017

7. CRÉDITEURS

	2017	2016
Comptes fournisseurs et frais courus	1 224 775 \$	1 105 119 \$
Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée		
Opérations régulières	35 154 646	33 826 115
Chapitre III, mégaprocès et dossiers spéciaux fédéraux	1 628 596	1 630 450
Taxes de vente	750 318	667 298
Salaires et retenues à la source	2 825 113	3 421 879
Provision salariale - paramètres gouvernementaux (note 14 b))	1 878 435	570 395
Vacances courues	8 478 700	8 560 383
Droits de greffe		
Opérations	2 848 936	953 088
Pratique privée	2 446 593	806 893
	57 236 112 \$	51 541 620 \$

8. REVENUS PERÇUS PAR ANTICIPATION

	2017	2016
Octrois du gouvernement du Québec		
SARPA	117 556 \$	216 925 \$
Volet contributif - permanence	495 594	524 834
Volet contributif - pratique privée	550 143	555 032
Service d'aide à l'homologation - permanence	18 250	16 236
Service d'aide à l'homologation - pratique privée	1 925	1 894
Autres	9 756	10 253
	1 193 224 \$	1 325 174 \$

9. DETTES

	2017	2016
Emprunts à la Société québécoise des infrastructures pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 2,15 % à 4,48 %, échéant de 2017 à 2021	438 612 \$	664 618 \$
	438 612 \$	664 618 \$

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

14

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2017

9. DETTES (SUITE)

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

2018	213 332 \$
2019	137 310 \$
2020	76 126 \$
2021	11 844 \$

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2017		2016	
	COÛT	AMORTIS- SEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Matériel informatique et bureautique	5 278 362 \$	4 269 190 \$	1 009 172 \$	1 138 408 \$
Mobilier et matériel de bureau	3 523 279	2 935 567	587 712	724 897
Développement informatique	160 508	91 227	69 281	101 383
Améliorations locatives	4 951 831	4 079 649	872 182	1 050 694
	13 913 980	11 375 633	2 538 347	3 015 382
Immobilisations acquises en vertu de contrats de location-acquisition				
Mobilier et matériel de bureau	6 525	6 525	-	-
	13 920 505 \$	11 382 158 \$	2 538 347 \$	3 015 382 \$

Au cours de l'exercice, des améliorations locatives financées par le locateur ont été capitalisées pour un total de 0 \$ (169 339 \$ en 2016).

SECTION
13

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

15

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2017

11. EXCÉDENT CUMULÉ

	2017	2016
Non affecté - réserve générale	45 379 608 \$	29 977 284 \$
Investi en immobilisations corporelles	2 099 735	2 350 764
Affectation responsabilité professionnelle	3 500 000	3 500 000
Affectation incendie et vol	1 500 000	1 500 000
	52 479 343 \$	37 328 048 \$

12. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

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

	2017	2016
Opérations		
Débiteurs	(1 913 005) \$	437 090 \$
Créditeurs	2 645 095	1 100 729
Traitements différés	(169 460)	51 255
Revenus perçus par anticipation	(127 092)	(60 271)
	435 538 \$	1 528 803 \$
Pratique privée		
Débiteurs	(1 453 031) \$	(1 447 164) \$
Créditeurs	3 049 397	(386 519)
Revenus perçus par anticipation	(4 858)	(192 585)
	1 591 508 \$	(2 026 268) \$

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 16 728 \$ (23 930 \$ en 2016).

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

16

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2017

13. 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 19 922 449 \$ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

	Locaux	Matériel
2018	5 882 865 \$	132 922 \$
2019	4 608 473 \$	79 594 \$
2020	3 288 977 \$	49 301 \$
2021	2 326 206 \$	39 513 \$
2022	1 810 004 \$	24 480 \$

14. ÉVENTUALITÉS

- a) Au 31 mars 2017, la Commission et certains centres communautaires juridiques font l'objet de diverses poursuites, pour un montant total de 14 100 000 \$. 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 2017.

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 clos le 31 mars 2017, des négociations sont en cours concernant le renouvellement des conventions collectives des employés du réseau de l'aide juridique. Compte tenu de l'état d'avancement des négociations, des provisions salariales établies selon les paramètres gouvernementaux et totalisant 1 878 435 \$ sont enregistrées aux passifs dont 570 395 \$ à titre de montant forfaitaire inscrit aux charges de traitement de l'exercice précédent et 1 308 040 \$ inscrit aux charges de l'exercice 2016-2017.

SECTION
13

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

17

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2017**15. 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 5 913 927 \$ (5 921 747 \$ en 2016) payable à la Société québécoise des infrastructures et des droits de greffe redevables au ministère de la Justice du Québec pour 4 637 377 \$ (1 445 341 \$ en 2016), ainsi que diverses charges d'opérations et droits de greffe totalisant 711 877 \$ (736 727 \$ en 2016) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec. Un solde de 5 295 529 \$ (1 759 981 \$ en 2016) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2017 et apparaît à la note 7.

De plus, la Commission a comptabilisé des octrois du gouvernement du Québec totalisant 110 930 400 \$ (106 088 500 \$ en 2016) pour les opérations et droits de greffe, 65 127 200 \$ (67 236 000 \$ en 2016) pour la pratique privée, 420 000 \$ (420 000 \$ en 2016) pour le recouvrement de charges liées à des mégaprocès, 99 370 \$ (97 370 \$ en 2016) pour le recouvrement des charges liées au développement du SARPA et 157 500 \$ (148 900 \$ en 2016) à titre de recouvrement des frais administratifs liés au service d'aide à l'homologation.

Les comptes débiteurs ainsi que les revenus perçus par anticipation relativement à ces opérations apparaissent aux notes 5 et 8.

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

16. 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 2017.

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 43 653 066 \$ 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 à 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.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

18

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2017**

17. BUDGET

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

18. ÉLÉMENT SIGNIFICATIF

Le ministère de la Justice a modifié rétroactivement au 1er avril 2015 sa méthode de facturation des droits de greffe pour les dossiers des bénéficiaires de l'aide juridique. Ce changement occasionne une augmentation significative de la charge annuelle assumée par la Commission et est notamment attribuable à l'augmentation de taux à la suite de l'entrée en vigueur du Nouveau Code de procédure civile. Ainsi, ces frais judiciaires relatifs à l'exercice clos le 31 mars 2017 s'élèvent à 4 387 021 \$ comparativement à 1 752 194 \$ facturés initialement en 2016. De plus, la Commission a comptabilisé une charge additionnelle de 507 008 \$ suite de la révision de la facturation de l'exercice précédent.

Ces charges sont intégrées à la rubrique débours judiciaires aux renseignements complémentaires consolidés.

19. CHIFFRES CORRESPONDANTS

Certains chiffres correspondants de l'exercice précédent ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation de l'exercice courant.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2017

	Opérations régulières			Chapitre III et mégaprojets			SARPA			Total		
	Budget * 2017	Réel 2017	Réel 2016	Budget 2017	Réel 2017	Réel 2016	Réel 2017	Réel 2016	Réel 2017	Réel 2016	Réel 2017	Réel 2016
ANNEXE A - CHARGES FONCTIONNEMENT												
Opérations et administration												
Charges locatives, taxes et permis	7 052 145 \$	6 969 736 \$	6 922 841 \$	12 000 \$	11 010 \$	16 771 \$	49 834 \$	50 892 \$	50 892 \$	7 030 580 \$	6 990 504 \$	
Frais de déplacement	991 243	927 615	882 456	1 500	23	886	31	-	-	927 669	883 342	
Amortissement - immobilisations corporelles	1 210 910	1 210 910	1 276 455	4 899	4 899	7 231	100 456	99 524	99 524	1 316 265	1 383 210	
Services professionnels	504 994	433 054	402 227	10 000	-	168	-	3 117	3 117	433 054	405 512	
Télécommunications	761 958	691 381	720 426	2 000	589	1 391	2 725	3 508	3 508	694 705	725 525	
Fournitures de bureau	554 549	606 869	564 249	2 000	454	549	2 055	4 150	4 150	609 078	568 948	
Coûts professionnels	761 010	718 224	770 757	-	-	2 849	1 701	1 936	1 936	719 925	775 342	
Bibliothèque	531 415	498 369	505 393	1 000	-	-	1 862	-	-	500 031	505 393	
Entretien et réparations	485 405	439 280	392 973	2 000	115	135	1 007	3 826	3 826	440 402	396 934	
Formation professionnelle	474 924	381 445	410 314	1 000	153	-	984	636	636	382 582	410 950	
Frais postaux	327 064	306 388	308 060	1 000	209	247	1 988	3 312	3 312	308 585	311 919	
Autres frais administratifs	390 676	369 418	357 045	2 000	796	1 216	5 438	5 487	5 487	375 652	363 746	
Ameublement et matériel de bureau	194 033	224 090	207 861	2 500	-	18	2 113	7 838	7 838	226 203	215 717	
Réunion des administrateurs	103 963	84 241	71 816	-	-	-	-	-	-	84 241	71 816	
Intérêts sur la dette	16 841	16 728	23 930	-	-	-	-	-	-	16 728	23 930	
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	-	1 156	-	-	-	-	-	-	-	1 156	-	
Information	116 975	7 748	16 934	-	-	-	-	-	-	11 670	23 671	
Électricité	2 910	2 963	2 842	-	-	-	3 922	6 737	6 737	11 670	23 671	
	14 481 035	13 689 315	13 836 579	41 899	18 258	31 261	173 916	190 963	190 963	14 081 489	14 058 803	
Traitement et charges sociales												
Avocats	58 156 116	55 608 016	57 076 518	314 541	104 399	286 404	133 358	143 072	143 072	55 845 773	57 475 994	
Autres	31 011 315	29 803 892	29 605 740	63 560	67 361	67 331	218 540	258 655	258 655	30 089 793	29 931 726	
	89 167 431	85 411 908	86 682 258	378 101	171 760	323 735	351 898	401 727	401 727	85 935 566	87 407 720	
Débours judiciaires												
Volet gratuit												
Civils	3 520 968	4 529 211	2 976 747	-	1 293	-	712	996	996	4 531 216	2 977 743	
Criminels	376 269	266 262	231 736	-	-	126	-	-	-	266 262	231 862	
	3 897 237	4 795 473	3 208 483	-	1 293	126	712	996	996	4 797 478	3 209 605	
Volet contributif												
Civils	-	190 378	205 160	-	-	-	-	-	-	190 378	205 160	
Criminels	-	28 915	27 127	-	-	-	-	-	-	28 915	27 127	
	-	219 293	232 287	-	-	-	-	-	-	219 293	232 287	
	3 897 237	5 014 766	3 440 770	-	1 293	126	712	996	996	5 016 771	3 441 892	
	107 547 703 \$	104 315 989 \$	103 959 607 \$	420 000 \$	191 311 \$	355 122 \$	526 526 \$	593 686 \$	593 686 \$	105 033 826 \$	104 908 415 \$	

* Ces montants excluent les budgets en capital pour un total de 1 246 207 \$ 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 ni des charges liées au Chapitre III ainsi qu'au SARPA.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2017

	Opérations régulières		Chapitre III et mégaprocès		SARPA		Total	
	Budget 2017	Réel 2016	Budget 2017	Réel 2016	Réel 2017	Réel 2016	Réel 2017	Réel 2016
Volet gratuit								
Honoraires								
Civils	22 801 192 \$	22 453 496 \$	-	-	-	-	22 801 192 \$	22 453 496 \$
Criminels	21 141 289	21 143 532	-	2 966 608	2 445 444	-	24 107 897	23 588 976
Notaires	64 475	57 751	-	-	-	-	64 475	57 751
	44 006 956	43 654 779	2 966 608	2 445 444	-	-	46 973 564	46 100 223
Débours¹								
Civils	6 856 560	5 230 973	-	-	-	-	6 856 560	5 230 973
Criminels	4 841 395	3 748 591	-	120 253	48 252	-	4 961 648	3 796 843
Notaires	19 253	21 073	-	-	-	-	19 253	21 073
	11 717 228	9 000 637	-	120 253	48 252	-	11 837 481	9 048 889
Autres frais	3 296	4 938	-	-	-	-	3 296	4 938
Intérêts	5 226	1 239	-	104	243	-	5 330	1 482
	8 522	6 177	-	104	243	-	8 626	6 420
	55 732 706	52 661 593	-	3 086 965	2 493 939	-	58 819 671	55 155 532
Volet contributif								
Honoraires								
Civils	2 663 812	2 843 078	-	-	-	-	2 663 812	2 849 078
Criminels	938 354	1 096 518	-	-	-	-	938 354	1 096 518
Notaires	4 394	11 835	-	-	-	-	4 394	11 835
	3 606 560	3 957 431	-	-	-	-	3 606 560	3 957 431
Débours²								
Civils	532 640	634 915	-	-	-	-	532 640	634 915
Criminels	201 283	265 010	-	-	-	-	201 283	265 010
Notaires	638	2 719	-	-	-	-	638	2 719
	734 561	902 644	-	-	-	-	734 561	902 644
	4 341 121	4 860 075	-	-	-	-	4 341 121	4 860 075
	73 690 000 \$	60 073 827 \$	-	3 086 965 \$	2 493 939 \$	-	63 160 792 \$	60 015 607 \$
	181 237 703 \$	164 389 816 \$	420 000 \$	3 278 276 \$	2 849 061 \$	526 526 \$	168 194 618 \$	164 924 022 \$

1. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 9 681 988 \$ en 2016) et d'autres débours de 2 155 513 \$ (2 007 269 \$ en 2016).

2. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 589 146 \$ en 2016) et d'autres débours de 145 415 \$ (151 423 \$ en 2016).

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2017

	Opérations régulières		Chapitre III et mégaprojets		SARPA		Total	
	Budget 2017	Réel 2016	Réel 2017	Budget 2017	Réel 2016	Réel 2017	Réel 2016	Réel 2016
Opérations								
Volet contributif **		1 375 150 \$	1 774 587 \$	- \$	- \$	- \$	- \$	1 375 150 \$
Mémoires de frais		9 022	10 282	-	-	-	-	9 022
Remboursements des coûts de l'aide juridique		608 393	619 602	-	-	-	-	608 393
Service d'aide à l'homologation		673 541	599 569	-	-	-	-	673 541
SARPA		-	-	-	-	56 408	72 431	56 408
Intérêts créditeurs		491 585	393 576	-	-	-	-	491 585
Autres		70 272	3 647	-	-	-	-	70 272
Ristourne sur contrat d'assurance-groupe		2 163 125	-	-	-	-	-	2 163 125
	2 000 000 \$	5 391 068 \$	3 401 263 \$	- \$	- \$	56 408 \$	72 431 \$	5 447 496 \$
								3 473 694 \$
Pratique privée (article 52)								
Contributions des bénéficiaires	500 000 \$	1 099 603 \$	1 484 480 \$	- \$	- \$	- \$	- \$	1 099 603 \$
Service d'aide à l'homologation		64 344	67 009	-	-	-	-	64 344
	500 000 \$	1 163 947 \$	1 551 489 \$	- \$	- \$	- \$	- \$	1 163 947 \$
	2 500 000 \$	6 555 035 \$	4 952 752 \$	- \$	- \$	56 408 \$	72 431 \$	6 611 443 \$
								5 025 163 \$
Volet contributif des opérations								
Contributions des bénéficiaires		962 442 \$	1 253 101 \$	- \$	- \$	- \$	- \$	962 442 \$
Frais administratifs		410 559	518 613	-	-	-	-	410 559
Intérêts		2 149	2 873	-	-	-	-	2 149
		1 375 150 \$	1 774 587 \$	- \$	- \$	- \$	- \$	1 375 150 \$
								1 774 587 \$

** Depuis le 1^{er} janvier 1997, la Loi sur l'aide juridique prévoit l'admissibilité de certains bénéficiaires moyennant une contribution de leur part.

14. Les orientations et les objectifs 2017-2018

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques qui ont été retenus pour l'année financière 2017-2018 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, onglet *Commission*.

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques sont les suivants:

1. Dans le contexte budgétaire gouvernemental, maintenir la qualité des services à la clientèle du réseau de l'aide juridique;
2. Continuer de promouvoir et mettre en œuvre la hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique du 1^{er} janvier 2016 et des 31 mai 2016 et 2017;
3. Améliorer les délais moyens du traitement de la demande d'admissibilité à l'aide juridique et participer activement avec l'ensemble des partenaires du milieu juridique aux travaux de réduction des délais en matières criminelle et pénale;
4. Poursuivre les négociations en vue du renouvellement des différentes conventions collectives;
5. Favoriser avec les centres régionaux un traitement rigoureux et cohérent de la demande d'admissibilité à l'aide juridique qui respecte les normes de contrôle de qualité convenues à la suite de la diffusion et de la mise à jour en continu de la Politique de documentation dans le traitement des demandes d'aide juridique de la Commission des services juridiques;
6. Poursuivre le travail sur la modernisation de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*;
7. Poursuivre le développement et le rayonnement de la Commission des services juridiques dans les milieux juridiques et judiciaires;
8. Assurer le suivi des travaux entrepris pour une meilleure accessibilité au Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) de la Commission des services juridiques;
9. Étudier la possibilité de mettre en place un programme de mentorat et d'accompagnement.

15. ANNEXES

ANNEXE 1

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

(Ce document est disponible sur le site Internet de la Commission des services juridiques au www.csj.qc.ca)

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, 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* (RLRQ, 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.

15

SECTION

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^e 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^e 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.

SECTION
15

ANNEXE 2

Les réunions de la Commission des services juridiques entre
le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017

	04/05/2016	15/06/2016	15/06/2016	22/09/2016	26/10/2016	14/12/2016	25/01/2017	15/03/2017
	Assemblée générale annulée	Assemblée générale annuelle	Assemblée générale	Assemblée générale annulée	Assemblée générale	Assemblée générale	Assemblée générale annulée	Assemblée générale
M ^e Denis Roy		X	X					
M ^e Yvan Niquette		X	X		X	X		X
M ^e Daniel LaFrance					X	X		X
M. Gilles Baril		X	X		X			X
M ^e Amélie Binette					X	X		X
M ^e Johanne Brodeur						X		X
M ^e Rachel Caissy		X	X		X			
M ^e Marie-Josée Héту						X		X
M ^e Jean Lazure		X	X		X	X		X
M ^e Réjean Olivier LeBel		X	X		X	X		X
M ^e Nadine Le Gal						X		X
M ^e Janick Perreault		X	X					
M ^e Benoît Roberge		X	X					
M ^e Isabelle Simard		X	X			X		
Le sous-ministre de la Justice (Sarah Juneau)		D	D			D		D
Le sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (Jean-Paul Bergeron)						D		

X présent

D représenté par un délégué

ANNEXE 3

Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2017

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Abitibi-Témiscamingue M ^e Jean Paquin Directeur général 566, 1 ^{ère} 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
Bas Saint-Laurent–Gaspésie M ^e Jean-Roch Michaud Directeur général 320, rue St-Germain Est Bureau 601, 6 ^e 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
Côte-Nord M ^e François Wullaert Directeur général 690, boul. Laure Bureau 204 Sept-Îles (Québec) G4R 4N8	Baie-Comeau Forestville Sept-Îles	Les Escoumins Pessamit Sacré-Cœur
Estrie M ^e Philippe Gilbert Directeur général 225, rue King Ouest Bureau 234 Sherbrooke (Québec) J1H 1P8	Asbestos Coaticook Lac-Mégantic Magog Sherbrooke Section civile et matrimoniale Section criminelle et jeunesse Thetford Mines	Disraéli Stanstead Windsor

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

SECTION
15

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Laurentides-Lanaudière M ^e 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	
Mauricie—Bois-Francs M ^e Michel Tessier Directeur général 1350, rue Royale Bureau 601 Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4	Drummondville La Tuque Louiseville Shawinigan Trois-Rivières Section civile et familiale Section criminelle et jeunesse Victoriaville	
Montréal M ^e Stéphanie Archambault Directrice générale 425, de Maisonneuve Ouest Bureau 600 Montréal (Québec) H3A 3K5	Laval Section civile Section criminelle et jeunesse Montréal Bureau en droit criminel et pénal Bureau en droit de l'immigration Bureau en droit de la santé mentale Bureau en droit de la jeunesse Centre-Sud Côte-des-Neiges Crémazie Maisonneuve-Mercier Montréal-Nord Sud-Ouest *Services juridiques communautaires de Pointe-St-Charles et Petite-Bourgogne Inc.	
Outaouais M ^e 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) Section criminelle Section civile/famille/junesse Maniwaki	Saint-André-Avellin

* Centre local

15 SECTION

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Québec M ^e Daniel Moffet Directeur général 5350, boul. Henri-Bourassa Bureau 240 Québec (Québec) G1H 6Y8	La Malbaie Lévis Montmagny Québec Centre-Ville Charlesbourg Section criminelle Section jeunesse Saint-Georges-de-Beauce Saint-Joseph-de-Beauce	Lac-Etchemin Sainte-Marie-de-Beauce
Rive-Sud M ^e Harold Gagnon Directeur général 101, boul. Roland-Therrien Bureau 301 Longueuil (Québec) J4H 4B9	Brossard Châteauguay Cowansville Granby Longueuil Section civile Section criminelle et jeunesse Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Salaberry-de-Valleyfield Sorel-Tracy Vaudreuil-Dorion	
Saguenay–Lac Saint-Jean M ^e Marie Fillion Directrice générale 267, rue Racine Est 1 ^{er} étage Chicoutimi (Québec) G7H 1S5	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière La Baie Roberval	
TOTAL	89 BUREAUX	23 BUREAUX
	1 CENTRE LOCAL	
GRAND TOTAL	113 UNITÉS	

*L'aide juridique,
un réseau au service des gens*



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

www.csj.qc.ca

