

PLAN D'ACTION 2025-2028 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES



Bilan 2025-2026

Mise à jour 2026-2027

L'aide juridique, un réseau au service des gens

TABLE DES MATIERES

BREF PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ	3
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	5
ENGAGEMENT DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	6
BILAN DES MESURES RÉALISÉES ENTRE LE 1 ^{ER} AVRIL 2025 ET LE 31 MARS 2026	8
ADOPTION ET DIFFUSION DU BILAN 2025-2026 DU PLAN D'ACTION 2025-2028 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	18
QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION.....	19

BREF PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ

La Commission des services juridiques (Commission) veille à ce que l'aide juridique gratuite ou avec contribution soit fournie aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande et que la prestation de certains autres services juridiques soit rendue, tout en s'assurant d'une gestion efficace des services et des ressources qui y sont affectées.

Pour ce faire, la Commission assure la gestion efficace du réseau de l'aide juridique, composé de 11 centres communautaires juridiques (CCJ), d'un centre local et de 104 bureaux d'aide juridique, dont 87 permanents, localisés dans toutes les régions du Québec. Elle doit s'assurer que leurs activités sont conformes à la Loi et au règlement. La Commission coordonne ses activités avec celles du réseau tout en favorisant la concertation et la collaboration.

Elle fournit certains autres services juridiques, notamment lorsque le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire.

Elle est également l'organisme chargé d'offrir le Service d'aide à l'homologation (SAH), le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) et le Service de consultation juridique d'un maximum de 4 heures pour toute personne victime de violence sexuelle et de violence conjugale (Rebâtir) dans tous les domaines du droit en lien avec la violence dont elle est victime.

La Commission offre en tout temps un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale. Ce service permet à toute personne détenue ou en état d'arrestation, peu importe sa situation financière, d'avoir recours gratuitement à l'assistance d'un avocat.

Le réseau de l'aide juridique est le plus grand cabinet d'avocats au Québec. Des milliers de Québécois font confiance chaque année aux 477 avocats permanents de l'aide juridique. Ces professionnels expérimentés sont à l'écoute de leurs clients et soucieux de les représenter le mieux possible.

Préambule

L'article 1 g) de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (ci-après, la Loi) définit une personne handicapée comme « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

Afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées, la Loi préconise une approche fondée sur la responsabilisation des divers acteurs du secteur public. Dans cette optique, l'article 61.1 de la Loi prévoit que les ministères et organismes employant au moins 50 personnes doivent adopter un plan d'action annuel. Ce plan doit identifier des obstacles à l'intégration des personnes handicapées ainsi que des mesures susceptibles d'y remédier. Il vise autant la clientèle que le personnel du ministère ou de l'organisme.

C'est dans ce cadre législatif que la Commission présente son Plan d'action 2025-2028 à l'égard des personnes handicapées (ci-après, le Plan d'action).

GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail constitué :

- d'un représentant de la Direction des ressources humaines;
- de la Directrice principale de l'administration.

Les membres du groupe se voient confier les responsabilités suivantes :

- identifier les obstacles à la Commission et proposer des mesures pour les réduire;
- assurer la mise en œuvre des mesures à la Commission;
- veiller à la prise en compte des besoins des personnes handicapées dans les activités de la Commission;
- effectuer le bilan de l'état de réalisation des mesures à la Commission.

ENGAGEMENT DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

En tant qu'organisme public responsable de veiller à ce que l'ensemble de la population québécoise admissible puisse bénéficier de services juridiques, la Commission accorde une attention particulière à la protection et à la promotion des droits des personnes handicapées.

À ce titre, elle s'engage à :

- Garantir l'accessibilité : mettre en œuvre toutes mesures raisonnables et nécessaires afin de faciliter l'accès des personnes handicapées à ses documents et à ses services, tant physiques que numériques.
- Éliminer les obstacles : identifier et lever, de manière proactive, les barrières qui pourraient restreindre l'exercice effectif des droits des personnes handicapées dans le cadre des services d'aide juridique.
- Prévenir l'exclusion : instaurer des pratiques visant à réduire et à prévenir l'apparition de nouveaux obstacles pouvant nuire à la pleine intégration sociale, professionnelle et juridique des personnes handicapées.
- Promouvoir la participation : favoriser la pleine participation des personnes handicapées à la vie collective, en particulier au sein du réseau de l'aide juridique, afin d'assurer une égalité réelle et durable.

Coordination et mise en œuvre du Plan d'action

La Directrice des ressources humaines est la personne désignée à titre de répondante. À ce titre, elle assure la coordination, la révision et la rédaction annuelles du Plan d'action et du bilan. Elle a également la charge de la correspondance avec l'Office des personnes handicapées du Québec.

Contenu et objectifs du Plan d'action

Le Plan d'action de la Commission rend compte des mesures mises en place afin d'éliminer, réduire et prévenir les obstacles auxquels peuvent être confrontées les personnes handicapées qu'elles soient employées de la Commission ou qu'elles utilisent ses installations et ses services dans le réseau de l'aide juridique.

Évolutif par nature, ce plan intègre également de nouvelles mesures ciblant des obstacles jusqu'à non identifiés, reflétant ainsi l'engagement continu de la Commission en matière d'accessibilité et d'inclusion.

Par ailleurs, il vise à sensibiliser l'ensemble du personnel aux réalités vécues par les personnes handicapées, tout en mettant en lumière les diverses initiatives adoptées pour favoriser leur pleine intégration.

Afin d'en faciliter la lecture et la compréhension, l'ensemble des mesures est présenté dans le tableau ci-après. Celles-ci sont regroupées par catégories, selon la nature des obstacles qu'elles cherchent à surmonter.

Le Plan d'action 2025-2028 qui suit présente donc des initiatives qui se poursuivent en continu dans l'organisation ainsi que de nouvelles mesures.

1. Promotion visant à prévenir les situations de discrimination;
2. Accessibilité des services;
3. Accessibilité du milieu de travail;
4. Accessibilité des immeubles, des lieux et des installations;
5. Accessibilité de l'information et des documents;
6. Approvisionnement en biens et en services;
7. Adaptation aux situations particulières (urgence, santé publique, sécurité civile);
8. Sensibilisation, information et formation du personnel.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES

ENTRE LE 1^{ER} AVRIL 2025 ET LE 31 MARS 2026 ET MISE À JOUR 2026-2027

1. Promotion visant à prévenir les situations de discrimination				
Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de suivi	État de réalisation / commentaires
Les personnes en situation de handicap sont fréquemment confrontées à des biais et à des préjugés qui entravent leur accès et leur intégration au marché de l'emploi.	1.1 Sensibiliser le personnel aux problématiques qu'éprouvent les personnes handicapées.	1.1.1 Promouvoir le visionnement d'une capsule vidéo conçue pour réduire l'impact des biais inconscients auprès du personnel.	Taux de visionnement d'au moins 75 %.	Partiellement réalisé. Capsule vidéo transmise à notre personnel le 3 décembre 2025. 2026-2027, désirons promouvoir le visionnement auprès de 30 % du personnel. 2027-2028, désirons promouvoir le visionnement auprès de 55 % du personnel.
		1.1.2. Renforcer l'adhésion à l'auto-identification pour les groupes d'affinité et le nouveau personnel afin de brosser le portrait le plus juste possible des personnes en situation de handicap au sein de l'organisation.	Nombre de communications et d'activités ciblées.	Reportée en 2026-2027. 1 question sera ajoutée sur l'auto-identification dans notre formulaire à l'embauche.

		1.1.3. Bonifier les initiatives permettant aux employés de s'informer et de participer aux activités ou projets qui favorisent l'inclusion, selon leur niveau de connaissance ou d'aisance.	Nombre de communications et d'activités ciblées.	Recherche d'activité en cours diffusion pour 2026-2027.
		1.1.4. Promouvoir auprès des avocats du réseau le Programme d'accompagnement justice et santé mentale + qui vise à offrir un traitement judiciaire adapté aux réalités des personnes handicapées.	Nombre de communications et d'activités ciblées.	En continu. 1 communication transmise en mars 2026.

2. Accessibilité physique, qualité et adaptation des services				
Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de suivi	État de réalisation / commentaires
Difficulté pour les personnes handicapées à avoir accès aux services de première ligne.	2.1 Assurer l'accessibilité physique des différents bureaux d'aide juridique et de la Commission ¹ .	2.1.1 Lors de renouvellement ou recherche de locaux, informer la SQI ² si des besoins spécifiques sont requis pour l'accessibilité des personnes handicapées.	Renouvellement de bail ou recherche de locaux.	En continu Aucun renouvellement de bail n'a été effectué au courant de l'année.
		2.1.2 Fournir les services adaptés. Si l'infrastructure du bureau ne permet pas l'accessibilité	Nombre de demandes de service dans un endroit autre que les locaux d'aide juridique.	En continu. Il n'y a eu aucune demande de service pour la période ciblée.

¹ La Commission et les CCJ ne possèdent aucun immeuble dont ils sont propriétaires.

² La Société québécoise des infrastructures (SQI) est propriétaire de certains immeubles.

		des clients, ceux-ci peuvent être rencontrés dans un autre endroit (au domicile ou autre lieu adapté).		
	2.2 Rendre accessible, sur demande, l'assistance d'interprètes qualifiés.	2.2.1 Offrir aux personnes handicapées un service d'interprète en langue des signes lorsqu'une demande est formulée à cet effet.	Nombre de demandes reçues. Nombre de fois où le service d'un interprète a été fourni.	En continu. 2 demandes de services ont été reçues au comité de révision. 2 fois pour le service via Bell pour les personnes malentendantes.

3. Accessibilité du milieu de travail

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de suivi	État de réalisation / commentaires
Les personnes en situation de handicap sont plus susceptibles de faire face à des difficultés et à des biais pendant le processus d'embauche et en cours d'emploi.	3.1 Obtenir une meilleure connaissance des réalités vécues au travail par les personnes handicapées pour les nouveaux employés.	3.1.1 Ajouter une question sur le besoin d'accommodement lors de l'auto-identification des personnes en situation de handicap au cours du processus d'embauche.	Fournir une preuve de l'intégration de la question.	Reporté. Sera intégré au processus d'embauche au moment de convocation à l'entrevue.
		3.1.2 Offrir un atelier de sensibilisation à toutes les situations de handicap à l'équipe Attraction et acquisition de talents.	Taux de participation de 80 %.	Premier contact établi auprès d'un organisme externe.

		3.1.3. Offrir aux candidats les mesures d'adaptation requises aux différentes étapes de la présélection (tests psychométriques, entrevues, etc.).	Nombre de demandes d'adaptation et d'accommodement.	En continu. Aucune demande de la part des candidats.
		3.1.4. Mettre en place la collaboration avec les organisations d'intégration au travail et les centres de réadaptation.	Nombre de demandes d'adaptation et d'accommodement.	Premier contact établi auprès d'un organisme externe.

	3.2 Accroître la participation des personnes handicapées sur le marché du travail, sans discrimination	3.2.1 Continuer de proposer des candidatures de personnes handicapées lors de recrutement d'un nouvel employé	Nombre de personnes handicapées embauchées, y compris des stagiaires.	En continu. Aucunes candidatures reçues.
		3.2.2 Tenir compte dans le processus d'approvisionnement l'achat ou la location des produits accessibles pour répondre aux besoins du personnel (offrir un poste de travail adapté ou les outils de travail requis.	Nombre de demande d'adaptation des postes ou d'outils de travail.	En continu. 1 demande d'adaptation de poste de travail.

4. Accessibilité des immeubles, des lieux et des installations				
Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de suivi	État de réalisation / commentaires
Les procédures d'évacuation de base des bureaux de la Commission ne tiennent pas suffisamment compte des personnes handicapées et sont méconnues des employés handicapés.	4.1 S'assurer de la sécurité des personnes handicapées lors de situations nécessitant une évacuation des bureaux de la Commission.	4.1.1 S'assurer que les procédures d'urgence sont adaptées aux conditions particulières des employés handicapés de la Commission.	Mise à jour annuelle de la procédure d'urgence afin qu'elle soit adaptée aux conditions particulières des employés handicapés de la Commission.	En continu. Révision annuelle de la procédure d'urgence.
		4.1.2 S'assurer que les accompagnateurs dans les bureaux soient sensibilisés aux conditions particulières des employés handicapés de la Commission.	Nombre d'accompagnateurs sensibilisés annuellement.	En continu. La liste des accompagnateurs est revue régulièrement. Implication des membres du comité de santé et sécurité.

	4.2 Informer davantage les personnes handicapées des mesures d'urgence.	4.2.1 Diffuser une manchette dans l'intranet rappelant le nom et les coordonnées des accompagnateurs.	Manchette diffusée. Liste des accompagnateurs assignés aux personnes handicapées pour en faciliter l'évacuation.	Reportée en 2026-2027. Liste en révision avec l'implication des membres du comité de santé et sécurité.
--	---	---	---	--

5. Accessibilité des documents et de l'information				
Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de suivi	État de réalisation / commentaires
Difficulté pour les personnes ayant des incapacités à accéder aux documents promotionnels de la Commission.	5.1 Mettre à jour les documents promotionnels de la Commission.	5.1.1 Adapter, sur demande, certains dépliants de la Commission afin que leur contenu soit accessible aux personnes handicapées.	Nombre de demandes reçues par le public. Nombre de documents adaptés.	En continu. Aucunes demandes reçues.
Inaccessibilité des publications en ligne pour les personnes handicapées.	5.2 Maintenir et améliorer l'accessibilité du site web.	5.2.1 Adapter le site Internet de la Commission de manière qu'il soit conforme aux standards gouvernementaux d'accessibilité web.	Nombre de demandes ou plaintes reçues en lien avec l'accès aux documents.	En continu. Aucunes demandes, ni aucunes plaintes reçues.
		5.2.2 Assurer la formation du personnel responsable de l'accessibilité web et des documents.	Avoir au moins une personne formée pour maintenir et améliorer l'accessibilité du site web et des documents.	En continu. Au moins 1 personne est formée et selon le mouvement de personnel, nous pourrions former une personne supplémentaire.

6. Approvisionnement en biens et en services				
Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de suivi	État de réalisation / commentaires
Les besoins des personnes en situation de handicap ne sont pas systématiquement pris en compte lors de l'acquisition de biens et de services.	6.1 Tenir compte dans le processus d'approvisionnement en biens et en services de l'accessibilité de ceux-ci aux personnes handicapées.	6.1.1 Augmenter la part de nos approvisionnements responsables en appliquant le concept d'approvisionnement accessible.	Nombre de demandes reçues Nombre de contrats des biens et services requis.	En continu. Aucune demande reçue.
		6.1.2 Assurer la formation des employés et employées sur l'approvisionnement responsable.	Avoir au moins une personne de formée dans le service.	En continu. Guide transmis au gestionnaire en charge de l'approvisionnement et formation annuelle pour assurer un approvisionnement responsable.
		6.1.3 Faire connaître le guide sur l'approvisionnement accessible élaboré par l'OPHQ à l'intention des ministères et organismes aux personnes responsables de l'approvisionnement.	Document remis aux personnes du service et publié dans l'intranet à l'intention des employés.	Réalisé. Le guide est accessible dans l'intranet pour le personnel de l'approvisionnement.

7. Adaptation aux situations particulières (urgence, santé publique, sécurité civile)				
Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de suivi	Échéance
Les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap ne sont pas systématiquement pris en compte lors de l'élaboration des plans et mesures d'urgence ou dans les enjeux de santé publique.	7.1 S'assurer de la sécurité des personnes handicapées lors de situations particulières.	7.1.1 Présenter le réseau de soutien des Pairs aidants à la communauté des personnes en situation de handicap et solliciter leur implication par l'entremise de l'organisme Pair-aidance Québec.	Nombre de participants à la présentation.	Reportée en 2026-2027
		7.1.2 Promouvoir la programmation d'activités de santé et de mieux-être.	Publication de la programmation des activités.	Reportée en 2026-2027
		7.1.3 Produire et promouvoir une fiche sur les comportements sécuritaires à adopter par les personnes ayant besoin d'aide (PABA).	Preuve de la fiche et de sa publication.	Reportée en 2026-2027
		7.1.4 Nommer une personne-ressource pour des questions touchant les PABA et communiquer son nom sur les plateformes des communautés concernées.	Preuve de la publication du nom de la personne-ressource.	Reportée en 2026-2027

8. Accessibilité sociale, qualité et adaptation des services				
Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur de suivi	Échéance
Méconnaissance des employés quant aux besoins et obstacles rencontrés par les personnes handicapées.	8.1 Sensibiliser le personnel du réseau aux réalités vécues par les personnes handicapées.	8.1.1 Promouvoir l'adoption du <i>Plan d'action 2025-2028 à l'égard des personnes handicapées</i> auprès du personnel.	Diffusion de la nouvelle.	Le Plan d'action a été diffusé dès son adoption sur le site Internet et dans l'intranet destiné aux employés. En continu. Le Bilan est diffusé annuellement sur le site Internet et dans l'intranet.
		8.1.2 Organiser des activités de formation et de <i>sensibilisation</i> lors de la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i> .	Nombre d'activités d'information et de sensibilisation organisées.	En continu Diffusion d'information à tout le personnel
		8.1.3 Présenter les capsules d'autoformation « mieux accueillir les personnes handicapées » de l'OPHQ au personnel intervenant auprès de la clientèle pour mieux les outiller.	Nombre d'employés et nouveaux employés travaillant directement avec la clientèle.	En continu. 1 capsule transmise le 3 mars 2026. Statistique de visionnement non comptabilisé.
		8.1.4 Formation du personnel du programme Rebâtir, qui est appelé à intervenir auprès des personnes victimes de violence sexuelle et conjugale. Étant donné que les statistiques révèlent un risque plus accru chez les femmes handicapées face à la violence conjugale et sexuelle, cette formation pourrait cibler les enjeux spécifiques auxquels font face ces femmes.	Nombre d'employés du service Rebâtir ayant reçu la formation.	Recherche en cours sur une formation adaptée pour le personnel de Rebâtir.

	8.2 Concevoir et adapter les interventions à la réalité des handicapées.	8.2.1 Lors de l'arrivée de nouvelles ressources, prévoir des rencontres pour connaître leurs limitations et, le cas échéant, adapter les procédures en conséquence.	Liste des besoins particuliers des personnes handicapées et des mesures adaptées mises en place.	En continu. Lors de la journée d'accueil avec le département des ressources humaines.
	8.3 Accroître la connaissance du programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE); ce programme s'oriente à la fois aux personnes handicapées, personnes immigrantes, autochtones.	8.3.1 Promouvoir le programme PAEE en sensibilisant les gestionnaires pour favoriser l'embauche des personnes handicapées.	% des gestionnaires sensibilisés.	Partiellement réalisé 10% des gestionnaires sensibilisés. 2026-2027, désirons sensibiliser 25 % des gestionnaires. 2027-2028, désirons sensibiliser au moins 50 % des gestionnaires

ADOPTION ET DIFFUSION DU BILAN 2025-2026 DU PLAN D'ACTION 2025-2028 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le Bilan 2025-2026 du Plan d'action 2025-2028 à l'égard des personnes handicapées a été adopté par l'Assemblée des commissaires le 10 juin 2026.

Il est diffusé sur les sites Web et intranet de la Commission des services juridiques afin de le rendre accessible au public et au personnel. Ce document est également transmis à l'Office des personnes handicapées du Québec.

QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le Plan d'action 2025-2028 ou les services offerts aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Madame Marie-Eve Charest
Directrice des ressources humaines
Téléphone : 514 873-3562 poste 5284
Courriel : mecharest@csj.qc.ca

M^e Marie-Claude Marcil
Directrice principale de l'administration
Téléphone 514-873-3562 poste 5269
Courriel : mcmarcil@csj.qc.ca