



PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2023-2028

COMMISSION DES
SERVICES JURIDIQUES



L'aide juridique,
un réseau au
service des gens



L'aide juridique,
un réseau au
service des gens

Coordination et rédaction

Cette publication a été réalisée par M^e Marie-Claude Marcil et M^e Danielle Mongeon de la Commission des services juridiques.

Renseignements

M^e Danielle Mongeon

Secrétaire générale de la Commission des services juridiques

Téléphone : 514 873-3562

Télécopieur : 514 864-2351

Courriel : info@csj.qc.ca

Site Web : www.csj.qc.ca

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-96224-3 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-96225-0 (PDF)

Commission des services juridiques (2023)

Ce document peut être reproduit et communiqué au public par quelque moyen que ce soit à des fins éducatives ou non commerciales, à condition d'en mentionner la source. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation préalable de la Commission des services juridiques.

Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande à : droitdauteur@csj.qc.ca.

Table des matières

Message du président	5
L'organisation en bref	6
La mission	6
Vision	7
Valeurs	7
Quelques données clés en matière de développement durable	8
Contributions de l'organisation au développement durable par le biais de politiques publiques	9
Analyse de l'environnement	10
Contexte interne	11
Contexte externe	13
Plan d'action de développement durable	14
Action 1 : Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques en développant l'expertise des avocats du réseau aux réalités de la clientèle	14
Action 2 : Développer des partenariats solides et durables permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues des milieux défavorisés	16
Action 3 : Évaluer la durabilité des interventions structurantes de l'organisation	17
Action 4 : Accroître et favoriser les pratiques d'acquisitions écoresponsables	18
Tableau synoptique	19



Message du président

Au nom du personnel et de la direction de la Commission des services juridiques, je suis très fier de présenter le [Plan d'action de développement durable de la Commission des services juridiques 2023-2028](#).

En phase avec la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028* et en continuité avec les actions déjà entreprises et mises en oeuvre par le passé, ce plan permettra d'apporter notre contribution à la démarche gouvernementale mise en place depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur le développement durable* (RLRQ C. D-8.1.1).

En effet, le réseau d'aide juridique est heureux de contribuer à ce projet de société en cohérence avec son *Plan stratégique 2021-2025* et dans le respect de sa mission de desservir les personnes démunies de la société québécoise en leur assurant des services juridiques de qualité répondant à leur besoin.

L'accessibilité à la justice, la modernisation du réseau de l'aide juridique et la performance organisationnelle sont les enjeux qui guideront nos actions dans les prochaines années. Nous poursuivons d'ailleurs le développement de notre programme de transformation numérique (eMAJ) qui permettra d'offrir aux citoyens des services de qualité, accessibles et simplifiés, appuyés sur des solutions numériques de pointe, des façons de faire innovantes, l'engagement des employés et la force du réseau de l'aide juridique.

Ce plan permettra à ce que le réseau de l'Aide juridique participe avec ses partenaires institutionnels et communautaires à innover pour le développement durable en unissant nos forces.

Le président,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. LaFrance', written in a cursive style.

M^e Daniel LaFrance
Commission des services juridiques

L'organisation en bref



Mission

La Commission des services juridiques (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). Elle veille à ce que l'aide juridique soit fournie de façon cohérente et uniforme sur l'ensemble du territoire québécois par les onze centres régionaux aux personnes financièrement admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources. De plus, par l'ajout du chapitre III de la loi, elle 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*.

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

Depuis octobre 2021, elle s'assure qu'un service de consultation soit disponible pour toute personne victime de violence sexuelle ou de violence conjugale, qu'elle soit ou non financièrement admissible à l'aide juridique, afin de lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à un maximum de quatre heures d'assistance juridique sur toute question de droit en lien avec la violence dont elle est victime (rebatir.ca).

Plus récemment, en juin 2022, la Commission doit veiller à ce que des services juridiques soient offerts à une partie non représentée, pour l'interrogatoire ou le contre-interrogatoire de l'autre partie ou d'un enfant, lorsqu'un tribunal ordonne la désignation d'un avocat conformément à l'article 278 du *Code de procédure civile* (chapitre C-25.01) ou ordonne qu'un enfant soit interrogé ou contre-interrogé par un avocat en vertu de l'article 85.4.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (chapitre P-34.1), sans égard à l'admissibilité financière des personnes qui y sont visées.



Vision

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



Valeur

Dans l'accomplissement de sa vision, la Commission des services juridiques mise sur les valeurs organisationnelles suivantes :



Quelques données clés en matière de développement durable

Données clés	Description
1 034	Employés à temps complet dans le réseau de l'aide juridique
207 521 523 \$	De charges totales
223 353	Demandes d'aide juridique traitées (volet contributif et gratuit)
175 999	Demandes d'aide juridique acceptées
75 047	Relevés d'honoraires et déboursés payés aux avocats de la pratique privée
Plus de 20 500	Appels reçus par le Service provincial de garde téléphonique la nuit, les fins de semaine et les jours fériés. Ces services gratuits sont donnés pour toute la population du Québec sans égard à leurs revenus
Près de 75 %	Des dossiers de la Cour du Québec, chambre criminelle, sont des dossiers d'aide juridique
25 961	Consultations par le Service de consultation juridique téléphonique et virtuelle pour les personnes victimes de violence sexuelle et violence conjugale (Rebâtir) entre le 1 ^{er} octobre 2021 et le 31 mars 2023



Contributions de l'organisation au développement durable par le biais de politiques publiques

Nom du document organisationnel	Orientation/objectif du document organisationnel	Lien avec la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028
Plan stratégique 2021-2025	2.1 Mettre en oeuvre le programme de transformation numérique du réseau de l'aide juridique 2.2 Simplifier les processus afin d'assurer une plus grande efficacité dans les façons de faire et améliorer l'expérience client	3.1 Assurer une transition socio-écologique juste 5.1 Placer le développement durable au centre des décisions du gouvernement 5.4 Utiliser les marchés publics comme levier de croissance durable
Plan de transformation numérique	Orientation 2 Offrir aux citoyens des services de qualité appuyés sur des solutions numériques de pointe	5.1 Placer le développement durable au centre des décisions du gouvernement 5.4 Utiliser les marchés publics comme levier de croissance durable
Plan directeur des ressources informationnelles	Activité 9 : Migration des serveurs Activité 10 : Demandes en ligne	5.1 Placer le développement durable au centre des décisions du gouvernement 5.4 Utiliser les marchés publics comme levier de croissance durable
Lignes internes de conduite concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction	Section 5 Disposition de contrôle relatives au montant du contrat et des suppléments	5.4 Utiliser les marchés publics comme levier de croissance durable
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025	2.1 Maintenir et améliorer l'accessibilité du site Web 5.1 Accroître la participation des personnes handicapées sur le marché du travail, sans discrimination	3.1 Assurer une transition socio-écologique juste

Analyse de l'environnement

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 de la pratique privée. La structure à paliers prévue par la Loi assure et maintient l'autonomie professionnelle des avocats et leur permet de respecter leurs obligations. Les deux groupes d'avocats se partagent les dossiers des bénéficiaires garantissant par cette dualité la qualité des services et le contrôle des coûts.

Ce système a permis le développement d'avocats spécialistes dans le droit de la pauvreté et impliqués dans les milieux défavorisés.

Comme le mentionnait la très honorable Beverly McLachlin, alors juge en chef du Canada, l'aide juridique est un service public essentiel. C'est aussi le constat que fait l'Association du Barreau canadien qui considère que l'aide juridique est un élément fondamental du système de justice et de démocratie du pays. En ce sens, le réseau de l'aide juridique est un outil important pour augmenter la confiance des citoyens envers le système de justice et pour assurer l'accès à la justice à un plus grand nombre de justiciables.



Contexte interne

La Commission des services juridiques encourage l'atteinte des objectifs plus larges en matière de responsabilité sociale et de développement durable.

Elle est engagée à soutenir la Stratégie gouvernementale de développement durable 2023-2028 et l'ensemble des lois, politiques et stratégies du gouvernement du Québec, ministère de la Justice, qui touche le développement durable à travers des actions pertinentes, structurantes et ambitieuses. Du fait de son Plan stratégique 2021-2025, ses initiatives stratégiques, ses politiques et son Plan d'action de développement durable 2023-2028, elle contribuera à la transition vers un Québec plus prospère, inclusif, vert et responsable.

La situation du réseau au 31 mars 2023 était la suivante : l'aide juridique avait des bureaux dans 83 villes du Québec, comprenant 104 unités, dont 88 bureaux ouverts à plein temps et 16 bureaux ouverts à temps partiel, plus de 150 bénévoles qui s'impliquent dans la gestion du système d'aide juridique. Le réseau comprend plus de 450 avocats et 575 autres professionnels et employés de soutien.

L'activité principale des avocates et des avocats à l'emploi du réseau d'aide juridique consiste à mener à bonne fin le dossier que leur confie le requérant ou à le référer à un praticien de la pratique privée si le requérant en exprime le choix.

Les créneaux d'activités

Les services juridiques offerts aux personnes financièrement admissibles couvrent les champs d'activités suivants :

- Droit administratif
- Droit carcéral
- Droit civil
- Droit criminel
- Droit familial
- Droit de la jeunesse (protection de la jeunesse et justice pénale pour les adolescents)
- Droit de l'immigration
- Droit de la santé
- Droit social

Prestation des services d'aide juridique :

- Représentation par avocat¹ avant la judiciarisation ou devant un tribunal en 1^{ère} instance ou en appel, en demande ou en défense;
- Assistance d'un avocat dans certains cas expressément prévus par la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et son règlement, notamment pour la participation à un processus de médiation en droit civil (sauf en matière familiale) et à un programme de traitement non judiciaire de certaines infractions criminelles;
- Assistance par avocat pour des services juridiques offerts à une partie non représentée par désignation du tribunal;
- Assistance d'un avocat pour le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA), le Service d'aide à l'homologation (SAH);
- Consultation juridique avec un avocat;
- Service de consultation juridique pour toute personne victime de violence sexuelle ou de violence conjugale;
- Consultation téléphonique avec un avocat, accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, lors d'une arrestation ou en cas de détention;
- Information juridique sur les droits et obligations des bénéficiaires;
- Implication communautaire des avocats.



¹ Certains services peuvent être rendus par un notaire

Contexte externe

La capacité organisationnelle du réseau a permis de rendre les services juridiques requis au cours des cinquante (50) dernières années en s'adaptant continuellement au profil de sa clientèle, à sa répartition géographique et ses besoins juridiques dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique* et sur la prestation de certains autres services juridiques.

Les avocats de la pratique privée et les avocats permanents du réseau assurent respectivement dans une proportion de 52,2 % et 47,8 %, près de 176 000 demandes de services d'aide juridique admises annuellement au Québec. Les clients de l'aide juridique se déclarent satisfaits des services rendus dans plus de 83 % des cas².

La Commission des services juridiques est sensible au contexte et à la réalité des personnes autochtones, des jeunes et des victimes de violence conjugale qui se retrouvent impliquées dans le système de justice.

La Commission et les centres communautaires juridiques s'engagent à :

- Servir avec respect et compétence;
- Offrir un service de qualité;
- Assurer la confidentialité de vos renseignements personnels et la protection du secret professionnel;
- Simplifier l'accès aux services;
- Traiter votre demande de façon diligente;
- Assurer une cohérence et une équité dans le traitement des demandes;
- Offrir des services adaptés à vos besoins.

²KPMG Rapport E-maj : modernisation du réseau d'aide juridique, janvier 2020.

Plan d'action de développement durable

Action 1 : Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques en développant l'expertise des avocats du réseau aux réalités de la clientèle

Soutenir les groupes Autochtones et des personnes issues de la diversité en favorisant la collaboration et en offrant des mesures d'assouplissements visant un meilleur accès aux services d'aide juridique. La Commission continue son engagement dans une recherche d'efficacité et d'équité, afin de favoriser l'accès aux services juridiques pour les citoyens admissibles financièrement, et ce, peu importe le lieu de leur domicile. Le réseau dessert des régions éloignées comme la Basse-Côte-Nord, la Baie James et la Baie d'Hudson.

Offrir un soutien et des services de qualité adaptés à la réalité de la clientèle en répondant efficacement aux besoins des victimes de violence conjugale et de violence sexuelle.

Mise en place de mesures d'assouplissement en droit de la jeunesse, d'accès à la justice et d'inclusion de la clientèle vulnérable.

L'aide juridique est accordée gratuitement à tout enfant mineur, et ce, sans égard à son admissibilité financière et pour tous les services offerts en vertu de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et ses règlements.

Toute personne qui reçoit une prestation d'aide sociale ou de solidarité sociale, autre qu'une prestation spéciale, en vertu d'un programme d'aide financière de dernier recours prévu à la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* ou qui est membre d'une famille qui reçoit une telle prestation est automatiquement admissible financièrement à l'aide juridique gratuite.

La Commission des services juridiques s'engage à répondre aux besoins essentiels sociaux entre autres en augmentant son offre de formation auprès des avocats du réseau.



Orientation 3 : Favoriser la participation de tous au développement durable du Québec

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Indicateurs (mesure de départ)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
3.1.1	<p>Taux d'augmentation des formations juridiques sur les enjeux et les réalités touchant les groupes Autochtones, les victimes de violence conjugale et sexuelle et les droits de la jeunesse pour les avocats du réseau</p> <p>(mesure de départ 2022-2023 : 15 formations relativement à ces matières ont été dispensées)</p>	5 %	10 %	15 %	20 %	25 %

Action 2 : Développer des partenariats solides et durables permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues des milieux défavorisés

L'implication communautaire des avocats permanents est une des caractéristiques du réseau de l'aide juridique. Plus de 800 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 et vise à offrir un soutien juridique aux personnes démunies par le biais de ses partenaires et organismes régionaux.

La Commission des services juridiques s'engage à augmenter sa part de participation et ses activités collaboratives auprès de ces groupes et organismes.



Orientation 3 : Favoriser la participation de tous au développement durable du Québec

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Indicateurs (mesure de départ)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
3.1.2	Taux d'augmentation des partenariats et des activités collaboratives auprès des groupes communautaires et des entreprises d'économie sociale (mesure de départ 2022-2023 : 820 organismes partenaires)	1,2 % sur l'année précédente				

Action 3 : Évaluer la durabilité des interventions structurantes de l'organisation

La Commission vise à moderniser et optimiser ses façons de faire afin d'améliorer l'efficacité et la facilité de l'accès à la justice pour sa clientèle plus vulnérable.

En constante évolution, la Commission est soucieuse d'offrir aux citoyens des services de qualité. La vision de la modernisation du réseau de l'aide juridique est d'offrir à tous des services accessibles et simplifiés, appuyés sur des solutions numériques de pointe et des façons de faire innovantes.

En lien avec cette action, la Commission veille à respecter les critères et outils utilisés par le ministère de la Justice du Québec. De plus, elle s'est dotée de type d'intervention structurante tel qu'un plan stratégique, un plan de transformation numérique, un plan directeur des ressources informationnelles et des lignes directrices de conduite concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction afin de favoriser les pratiques écoresponsables.



Orientation 5 : Créer un État exemplaire qui agit en faveur de l'innovation

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Indicateurs (mesure de départ)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.1.1	Proportion des interventions structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité (mesure de départ 2021-2022 : 25 %)	50 %	60 %	65 %	75 %	80 %

Action 4 : Accroître et favoriser les pratiques d'acquisitions écoresponsables

La Commission est soucieuse de l'impact sur l'environnement, c'est pourquoi elle acquiert ses fournitures de bureau et son matériel informatique ayant une provenance écoresponsable et/ou intégrant des composantes responsables auprès de ses fournisseurs.

La Commission fait partie du Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG) pour ses achats et appel d'offres.

De plus, l'ensemble des acquisitions réalisées par la Commission à partir du système électronique d'appel d'offres (SEAO) fait partie de la Stratégie gouvernementale de développement durable. Les acquisitions sont jugées responsables si au moins un indicateur d'acquisition responsable est sélectionné à la conclusion du contrat via SEAO. Par conséquent, pour encourager ce type d'engagement la Commission ajoutera des critères d'évaluation en lien avec la durabilité dans les processus d'appel d'offres.



Orientation 5 : Créer un État exemplaire qui agit en faveur de l'innovation

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Indicateurs (mesure de départ)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
5.4.1	Proportion des acquisitions faisant l'objet d'une évaluation de la durabilité et intégrant des composantes responsables (mesure de départ 2022-2023 : s.o.)	20 %	25 %	35 %	45 %	50 %

Tableau synoptique

Numéro du sous-objectif de la SGDD	Indicateurs (mesure de départ)	Indicateurs (mesure de départ)	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025	Cible 2025-2026	Cible 2026-2027	Cible 2027-2028
3.1.1	1. Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques en développant l'expertise des avocats du réseau aux réalités de la clientèle	Taux d'augmentation des formations juridiques sur les enjeux et les réalités touchant les groupes Autochtones, les victimes de violence conjugale et sexuelle, les droits de la jeunesse pour les avocats du réseau (mesure de départ 2022-2023 : 15 formations relativement à ces matières ont été dispensées)	5 %	10 %	15 %	20 %	25 %
3.1.2	2. Développer des partenariats solides et durables permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues des milieux défavorisés	Taux d'augmentation des partenariats et des activités collaboratives auprès des groupes communautaires et des entreprises d'économie sociale (mesure de départ 2022-2023 : 820 organismes partenaires)	1,2 % sur l'année précédente				
5.1.1	3. Évaluer la durabilité des interventions structurantes de l'organisation	Proportion des interventions structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité (mesure de départ 2021-2022 : 25 %)	50 %	60 %	65 %	75 %	80 %
5.4.1	4. Accroître et favoriser les pratiques d'acquisitions écoresponsables	Proportion des acquisitions faisant l'objet d'une évaluation de la durabilité et intégrant des composantes responsables (mesure de départ 2022-2023 : s.o.)	20 %	25 %	35 %	45 %	50 %



C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3
Téléphone : 514 873-3562
Télécopieur : 514 864-2351
Courriel : info@csj.qc.ca
Site Web : www.csj.qc.ca



L'aide juridique,
un réseau au
service des gens