

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

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES



L'aide juridique, un réseau au service des gens

PLAN D'ACTION 2025-2028

À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Adopté le 17 septembre 2025, par
l'Assemblée des commissaires de la Commission des services juridiques.

En vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*

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 MATIERES

BREF PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ.....	5
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	7
ENGAGEMENT DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES.....	8
PLAN D'ACTION 2025-2028 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES	11
APPROBATION ET DIFFUSION	19
QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION.....	20

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 jusque-là 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 aux services offerts;
3. Accessibilité du milieu de travail;
4. Accessibilité des immeubles, des lieux et des installations;
5. Accessibilité des documents et de l'information;
6. Approvisionnement en biens et en services;
7. Adaptation aux situations particulières (urgence, santé publique, sécurité civile)
8. Sensibilisation, information et formation du personnel ayant une incidence sur des personnes handicapées.

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

1. Promotion visant à prévenir les situations de discrimination					
Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Échéance	Indicateur de suivi
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. 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. 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.	Service des communications/DRH	Sur demande / En continu	Taux de visionnement d'au moins 75%. (Échelonné sur la durée du plan) Nombre de communications et d'activités ciblées.

		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.			
--	--	--	--	--	--

2. Accessibilité aux services offerts					
Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Échéance	Indicateur de suivi
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.	Direction générale	En continu	Renouvellement de bail ou recherche de locaux.
		2.1.2 Fournir les services adaptés. Si l'infrastructure du bureau ne permet pas l'accessibilité des clients, ceux-ci peuvent être rencontrés dans un autre endroit (au domicile ou autre lieu adapté).	Direction générale	En continu	Nombre de demandes de service dans un endroit autre que les locaux d'aide juridique.
	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.	Direction générale	Sur demande	Nombre de demandes reçues. Nombre de fois où le service d'un interprète a été fourni.

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.

3. Accessibilité du milieu de travail					
Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Échéance	Indicateur de suivi
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.	Direction générale / DRH	En continu	Fournir une preuve de l'intégration de la question.
		3.1.2 Offrir un atelier de sensibilisation à toutes les situations de handicap à l'équipe Attraction et acquisition de talents.	Direction générale / DRH	En continu	Taux de participation de 80%.
		3.1.3. Offrir aux candidats les mesures d'adaptation requises aux différentes étapes de la présélection (tests psychométriques, entrevues, etc.).	Direction générale / DRH	Au besoin / Sur demande	Nombre de demandes d'adaptation et d'accommodement.
		3.1.4. Mettre en place la collaboration avec les organisations d'intégration au travail et les centres de réadaptation.			
	3.2 Accroître la participation des personnes handicapées sur le marché du travail, sans discrimination.	3.2.1 Continuer à proposer des candidatures de personnes handicapées, lors du recrutement d'un nouvel employé.	Direction générale / DRH	En continu	Nombre de personnes handicapées embauchées, y compris des stagiaires.

		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).	Direction générale / Service financier	Au besoin	Nombre de demandes d'adaptation des postes ou d'outils de travail.
--	--	--	--	-----------	--

4. Accessibilité des immeubles, des lieux et des installations					
Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Échéance	Indicateur de suivi
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.	Direction générale	En continu	Mise à jour annuelle de la procédure d'urgence afin qu'elle soit adaptée aux conditions particulières des employés handicapés de la Commission.
		4.1.2 S'assurer que les accompagnateurs dans les bureaux soient sensibilisés aux conditions particulières des employés handicapés de la Commission.	Direction générale / DRH	En continu	Nombre d'accompagnateurs sensibilisés annuellement.
	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.	Direction générale / DRH	En continu	Manchette diffusée. Liste des accompagnateurs assignés aux personnes handicapées pour en faciliter l'évacuation.

5. Accessibilité des documents et de l'information					
Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Échéance	Indicateur de suivi
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.	Service des communications	Sur demande / En continu	Nombre de demandes reçues par le public. Nombre de documents adaptés.
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.	TI / Service des communications	En continu	Nombre de demandes ou plaintes reçues en lien avec l'accès aux documents.
		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.

6. Approvisionnement en biens et en services					
Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Échéance	Indicateur de suivi
Les besoins des personnes en situation de handicap ne sont pas systématiquement pris en compte lors de	6.1 Tenir compte dans le processus d'approvisionnement en biens et en services de	6.1.1 Augmenter la part de nos approvisionnements responsables en appliquant le concept d'approvisionnement accessible.	Direction générale/ Service financier	Sur demande / En continu	Nombre de demandes reçues Nombre de contrats des biens et services requis.

l'acquisition de biens et de services.	l'accessibilité de ceux-ci aux personnes handicapées.	6.1.2 Assurer la formation des employés et employées sur l'approvisionnement responsable.	DRH / Service financier	Avoir au moins une personne de formée dans le service.
		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.	Service des communications/DRH	

7. Adaptation aux situations particulières (urgence, santé publique, sécurité civile)					
Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Échéance	Indicateur de suivi
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.	Service des communications/DRH	Sur demande / En continu	Nombre de participants à la présentation.
		7.1.2 Promouvoir la programmation d'activités de santé et de mieux-être.			Publication de la programmation des activités.
		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.

		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.
--	--	--	--	--	---

8. Sensibilisation, information et formation du personnel ayant une incidence sur des personnes handicapées					
Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Échéance	Indicateur de suivi
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.	Direction générale / DRH Service des communications/DRH	En continu	Diffusion de la nouvelle.
		8.1.2 Organiser des activités de formation et de sensibilisation lors de la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i> .			Nombre d'activités d'information et de sensibilisation organisées.
		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.

		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.
	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.	Direction générale / DRH	Au besoin	Liste des besoins particuliers des personnes handicapées et des mesures adaptées mises en place.
	8.3 Accroître la connaissance du programme <i>d'accès à l'égalité en emploi</i> (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.	Direction générale / DRH	En continu	% des gestionnaires sensibilisés.

APPROBATION ET DIFFUSION

L'Assemblée des commissaires de la Commission a approuvé le Plan d'action 2025-2028 à l'égard des personnes handicapées le 17 septembre 2025. Conformément aux exigences de l'Office des personnes handicapées du Québec, le présent Plan d'action a été publié dans l'intranet et sur le site Internet de la Commission en format PDF.

Conformément à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes en situation de handicap en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1), la Commission a l'obligation, à titre d'organisme public, de produire un plan d'action à l'égard des personnes en situation de handicap. Ce plan doit décrire les mesures que l'entreprise envisage de mettre en œuvre pour réduire les obstacles auxquels ces personnes doivent faire face.

Cette version du plan d'action présente les engagements de la Commission pour la période du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2028. La Commission présentera à la fin de chaque année un bilan des avancées.

Dans son nouveau Plan d'action, la Commission témoigne de sa volonté de faire plus et mieux, tout en respectant les règles que le décret gouvernemental 655-2021 exige. Ce décret précise certaines exigences qu'elle doit prendre en considération en vue de maximiser les retombées sur la participation sociale des personnes en situation de handicap.

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 au coordonnateur de services aux personnes handicapées aux coordonnées suivantes :

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