

Plan  
stratégique

2017  
2021

# Commission des services juridiques



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



# Table des matières

INTRODUCTION	5
MISSION	6
VISION	6
VALEURS ET POSITIONNEMENT	7
LES MANDATS	8
ENJEUX ET ORIENTATIONS	9
AXES D'INTERVENTION	10
PLAN STRATÉGIQUE	11
CONDITIONS DE SUCCÈS	16
CONCLUSION	17



# INTRODUCTION

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

## MISSION

Créée en 1972, 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 est également l'organisme chargé d'offrir les services prévus à la *Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale*, soit le Service d'aide à l'homologation (SAH) et le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

La 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.

## VISION

La Commission assume le leadership du réseau de l'aide juridique et, de ce fait, maintient 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.

## 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.**

## POSITIONNEMENT

Le positionnement est un énoncé qui permet de se faire une image instantanément lorsqu'on parle d'une organisation ou d'un produit. En se positionnant, on peut clarifier sa façon d'intervenir.

Le positionnement de la Commission des services juridiques s'articule de la façon suivante :

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

## 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.

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. 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.

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 notamment aux personnes accusées dans un procès pénal ou criminel dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2014, la Commission des services juridiques a le mandat de gérer le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).



# ENJEUX ET ORIENTATIONS

La planification stratégique a permis d'identifier trois enjeux et orientations qui se détaillent comme suit :



**Enjeu :** Un meilleur accès à la justice et au droit pour la clientèle

**Orientation :** Informer et être à l'écoute de la clientèle



**Enjeu :** Un régime proactif

**Orientation :** Prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services et répondre aux nouveaux défis en matière d'aide juridique



**Enjeu :** Une organisation performante et novatrice

**Orientation :** Favoriser la mobilisation du personnel et des professionnels, assurer la cohérence dans le traitement des dossiers et offrir un service de qualité

## AXES D'INTERVENTION

Des trois enjeux et orientations mentionnés précédemment, la Commission des services juridiques a identifié huit axes d'intervention :



1. Accès élargi à de l'information juridique
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



3. Faciliter l'accès à nos services
4. Les nouvelles formes de justice
5. Site Internet de la Commission des services juridiques



6. Qualité de vie et bien-être du personnel et des professionnels
7. Actions et interventions dans le processus du traitement des dossiers
8. Maintien et développement de l'expertise

# PLAN STRATÉGIQUE

La Commission des services juridiques (CSJ) a déterminé des objectifs appuyés par des cibles pour réaliser les axes d'intervention des enjeux et orientations.

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES
1. Accès élargi à de l'information juridique	1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée	<p>1.1.1 Concevoir 10 chroniques ou capsules juridiques et les diffuser sur les réseaux sociaux et sur le site Web à chaque année</p> <p>1.1.2 Mettre à jour 100 % des brochures et des aide-mémoire conçus par la CSJ et les déposer sur le site Web au 31 mars 2021</p> <p>1.1.3 Mener une consultation auprès des centres régionaux pour déterminer les documents promotionnels à rendre accessibles aux personnes handicapées au 31 mars 2018 et adapter un document pour ces personnes au 31 mars 2020</p>
	1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique	1.2.1 Offrir une infolettre à la population au 31 mars 2018
	1.3 Diffuser des informations juridiques sur les réseaux sociaux	<p>1.3.1 Étudier la possibilité de faire partie de d'autres plateformes sociales comme LinkedIn au 31 mars 2018</p> <p>1.3.2 Accroître annuellement les abonnés du compte Twitter et de la page Facebook de la CSJ : 5 % par année</p>
	1.4 Assurer un bon référencement des organismes juridiques du Québec	1.4.1 Faire l'étude d'opportunité d'un projet pilote pour une ligne info-justice au 31 mars 2019

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES
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	2.1 Favoriser les échanges et le partage d'informations entre les organismes qui visent à favoriser l'accès à la justice	<p>2.1.1 Participer activement aux Forums, Tables où se rencontrent la direction des organismes qui œuvrent dans le monde juridique tels que le ministère de la Justice et ses composantes, l'ADAJ<sup>1</sup>, les Centres de justice de proximité, les Cliniques juridiques universitaires, les corps policiers, Éducaloi, Pro Bono Québec, Soquij, etc.</p> <p>2.1.2 Prendre part aux différentes tribunes pertinentes en matière d'accès à la justice comme le Forum pour les aînés, le Salon de l'immigration et de l'intégration, le Salon Visez Droit etc.</p>
	2.2 Créer des partenariats avec des Ministères et organismes qui visent l'accès à la Justice	2.2.1 Établir au moins 3 ententes de partenariats au 31 mars 2021
3. Faciliter l'accès à nos services	3.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique	3.1.1 Hausser les demandes acceptées annuellement au volet contributif : 2% sur l'année précédente
	3.2 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les personnes handicapées	3.2.1 Hausser annuellement le nombre de personnes handicapées admises à l'aide juridique : 2 % sur l'année précédente

<sup>1</sup> Accès au Droit et à la Justice

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES
<p><b>3.</b> Faciliter l'accès à nos services</p>	<p><b>3.3</b> Travailler à une meilleure accessibilité au Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)</p>	<p><b>3.3.1</b> Former un comité de travail interne pour analyser les améliorations à apporter à la <i>Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)</i> et son règlement, élaborer des recommandations de modifications au 31 mars 2018 et procéder finalement avec le Ministère de la Justice à un examen des recommandations suggérées au 31 mars 2019</p>
	<p><b>3.4</b> Atteindre un délai raisonnable pour tenir une audience devant le Comité de révision</p>	<p><b>3.4.1</b> Assurer un délai moyen pour tenir une audience devant le Comité de révision se situant entre 4 et 6 semaines</p>
<p><b>4.</b> Les nouvelles formes de justice</p>	<p><b>4.1</b> Favoriser l'accès à des solutions de rechange pour notre clientèle, notamment des modes de prévention et de règlement des différends</p>	<p><b>4.1.1</b> Analyser les besoins de formation d'avocats du réseau en médiation familiale au 31 mars 2019</p> <p><b>4.1.2</b> 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</p>
	<p><b>4.2</b> Moderniser la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> et les règlements</p>	<p><b>4.2.1</b> Former un comité de travail interne pour analyser les améliorations à apporter à la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> et les règlements et élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matières criminelle et pénale au 31 mars 2018</p> <p><b>4.2.2</b> Élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matière autre que criminelle et pénale au 31 mars 2019</p> <p><b>4.2.3</b> Harmoniser le processus interne du traitement des demandes d'aide juridique en fonction des modifications législatives au 31 mars 2020</p>

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES
5. Site Internet de la Commission des services juridiques	5.1 Offrir aux citoyens la possibilité d'évaluer en ligne leur admissibilité financière à l'aide juridique	5.1.1 Hausser le nombre de citoyens ayant évalué en ligne leur admissibilité : 4 % sur l'année précédente
	5.2 Offrir à la population un site Internet avec un design plus actuel, accessible aux personnes ayant une incapacité visuelle, motrice ou cognitive, adapté aux mobiles et tablettes et plus interactif	5.2.1 Hausser le nombre de citoyens ayant consulté annuellement le site Internet de la CSJ pour un total de 15 % au 31 mars 2021 5.2.2 Mettre en opération le nouveau site Internet au 1 <sup>er</sup> mai 2017
6. Qualité de vie et bien-être du personnel et des professionnels	6.1 Favoriser la satisfaction du personnel et des professionnels à l'emploi	6.1.1 Réaliser un sondage de satisfaction auprès du personnel et des professionnels du réseau, analyser les résultats (31 mars 2019) et évaluer la faisabilité d'un plan d'action (31 mars 2020) 6.1.2 Poursuivre la participation de l'employeur aux programmes Opus et cie et Opus entreprise
	6.2 Rendre accessible des outils de référence au personnel et aux professionnels du réseau	6.2.1 Adapter le passeport de la santé mentale d'Emploi et développement social Canada au réseau au 31 mars 2019 6.2.2 Mener une consultation auprès des centres régionaux pour déterminer leur volonté d'adhérer aux services en santé, sécurité au travail offerts par APSSAP <sup>2</sup> et faire les démarches nécessaires auprès des instances gouvernementales pour avoir accès à ces services au 31 mars 2018 6.2.3 Informer les employés du réseau sur le programme PAE <sup>3</sup> au 31 mars 2018

<sup>2</sup> Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur « Administration provinciale »

<sup>3</sup> Programme d'aide aux employés

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES
6. Qualité de vie et bien-être du personnel et des professionnels	6.3 Améliorer la performance et les comportements d'innovation	6.3.1 Participer à un projet universitaire sur la santé psychologique au travail au 31 mars 2018, analyser les pistes d'action suggérées et réalisables au 31 mars 2019 et évaluer la faisabilité d'un plan d'action pour rendre notre organisation performante et novatrice au 31 mars 2020
7. Actions et interventions dans le processus du traitement des dossiers	7.1 Améliorer la cohérence dans les décisions des centres régionaux d'aide juridique	7.1.1 Faire connaître à 100 % des employés concernés du réseau la Politique de documentation dans le traitement des demandes d'aide juridique et la Politique de traitement des demandes d'aide juridique dans tout le réseau de l'aide juridique au 31 mars 2018
	7.2 Uniformiser les pratiques et les façons de faire dans le réseau	7.2.2 Former annuellement les avocats et le personnel du réseau sur l'admissibilité à l'aide juridique 7.2.3 80 % des avocats du réseau doivent avoir suivi les webinaires existants de la CSJ au 31 mars 2021
	7.3 Améliorer le délai de traitement de la demande d'aide juridique	7.3.1 Assurer un délai moyen de traitement des demandes d'admissibilité à l'aide juridique se situant entre 4 et 6 semaines
8. Maintien et développement de l'expertise	8.1 Assurer le développement, le transfert et le maintien des connaissances et du savoir-faire	8.1.1 Créer un comité de travail pour étudier la possibilité de mettre en place un programme de mentorat et d'accompagnement au 31 mars 2018, élaborer des recommandations quant au programme au 31 mars 2019 et mettre en place les recommandations du comité au 31 mars 2021 8.1.2 Étudier la possibilité d'uniformiser les affichages externes de postes sur une plateforme commune pour le réseau au 31 mars 2018
	8.2 Développer des partenariats avec les écoles, collèges et universités	8.2.1 Étudier la possibilité de conclure pour le réseau des ententes de partenariats dans le milieu scolaire par exemple pour du jumelage professionnel, des journées carrière etc. au 31 mars 2020

## CONDITIONS DE SUCCÈS

Des éléments essentiels sont à considérer afin de bien réaliser la mise en œuvre du plan stratégique 2017-2021.

- ◆ L'adhésion, la créativité et l'engagement des employés et des professionnels;
- ◆ La confiance et l'implication des membres du Comité administratif et de l'assemblée des Commissaires;
- ◆ La volonté, le dynamisme et la ténacité de l'équipe de direction du réseau de l'aide juridique.



## CONCLUSION

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.

Nous savons que les défis sont élevés, cependant, la volonté et les compétences de tout le personnel ainsi que la détermination de son équipe de gestion sont un gage de succès.





*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](http://www.csj.qc.ca)

