# Commission des services juridiques

**47e RAPPORT ANNUEL DE GESTION**

**2018 2019**

L'aide juridique,
un réseau au
service des gens

# 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, 2019
Bibliothèque et Archives Canada, 2019

ISBN : 978-2-550-84380-1 (Format imprimé)
ISBN : 978-2-550-84378-5 (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.

47e RAPPORT
ANNUEL DE GESTION

# 2018
# 2019

compétence

impartialité

intégrité

loyauté

respect

# Lettre du président

Montréal, le 3 septembre 2019

Me Sonia Lebel
Ministre de la Justice
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe Pigeon
1200, route de l'Église 9e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

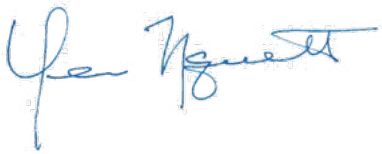
Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre le quarante-septième rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2019. Nos états financiers consolidés dûment audités font partie de ce rapport.

Ce rapport vous est remis pour dépôt à l'Assemblée nationale. Il a été produit, conformément à l'article 87 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* ainsi que de la *Loi sur l'administration publique.*

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

Le président,



Me Yvan Niquette

# Table des matières


**Section 1 Messages de la Commission des services juridiques** 8

Mot du président 9

Déclaration sur la fiabilité des données 11

**Section 2 Présentation de la Commission des services juridiques** 12

La mission 13

Les valeurs 13

La vision 13

Les mandats 14

Les organigrammes 15

Le contexte 18

L'organisation en bref 20

Le profil de la clientèle 22

Les différents services de la Commission 25

Les centres régionaux d'aide juridique 28

Les faits saillants 2018-2019 29

Les décisions marquantes des commissaires 33

L'attribution du Prix Robert-Sauvé et des Prix Mérite de la Commission 34

Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté 36

Les orientations et les objectifs 2019-2020 37

**Section 3 Présentation des résultats** 40

Résultats relatifs au Plan stratégique 41

Résultats relatifs à la déclaration de services aux citoyens 58

Les données statistiques 59

**Section 4 Les autres résultats** 72

Le Comité de révision 73

La réciprocité 77

Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) 78

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée 79

Le Service des communications 82

Le Service de garde téléphonique **83**
Le Service de la gestion de certains services autres que l'aide juridique (chapitre III) **83**
Le Service de recherche et du contentieux **84**
Le Service des ressources humaines **85**

**Section 5 Utilisation des ressources** **86**

Utilisation des ressources humaines **87**
Gestion et contrôle des effectifs **90**
Utilisation des ressources financières **91**
Utilisation des ressources informationnelles **92**

**Section 6 Gouvernance** **94**

La structure organisationnelle **95**
Les membres de la Commission **95**
Relevé de présences des administrateurs au 31 mars 2019 **96**
Le Comité administratif **96**
Le président et le vice-président **97**
La Trésorerie et les Services financiers **97**
Le Secrétariat **97**
Les centres régionaux d'aide juridique **97**

**Section 7 Autres exigences** **100**

Développement durable **101**
Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration **111**
Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques **112**
Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics **113**
Accès aux documents et protection des renseignements personnels **115**
Contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique **117**

**Section 8 États financiers** **118**

**Section 9 Annexes** **144**

**Annexe 1** Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques **145**
**Annexe 2** Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2019 **151**

Section

1

# Messages de la Commission des services juridiques

# Mot du président

La consultation de ce *47e Rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques* (CSJ) permettra au lecteur d'avoir une information complète et détaillée des activités de notre organisation pour l'exercice financier 2018-2019.

Une nouvelle présentation, plus dynamique, offre la possibilité de retrouver rapidement les données les plus pertinentes. Vous constaterez notamment que nous sommes présents dans 85 villes, 106 bureaux accueillent la clientèle et plus de 1 000 demandes d'aide juridique sont traitées quotidiennement par 944 professionnels et employés dévoués.

Au niveau des relations de travail, les douze conventions collectives des avocats furent signées et seront en vigueur jusqu'au 31 décembre 2019. Les travaux de l'exercice de la relativité salariale se sont poursuivis au cours de la dernière année dont le but est d'assurer de l'équité interne entre les différentes catégories d'emploi pour l'ensemble des salariés du réseau. Nous souhaitons qu'une conclusion satisfaisante pour notre personnel soit atteinte au cours du prochain exercice.

Les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée sont venus à échéance le 30 septembre 2017. Des négociations sont en cours entre le ministère de la Justice (MJQ) et le Barreau du Québec alors que la CSJ agit à titre de conseillère auprès du MJQ. Dans le contexte où la mixité du régime d'aide juridique est un élément clé de son efficience, il est important que les avocats de pratique privée qui participent au régime soient justement rémunérés pour bien accomplir leur travail. Nous anticipons positivement la conclusion d'une entente qui respectera cet objectif dans l'année qui vient.

Annoncé en fin d'exercice l'an dernier, le plan pour moderniser le système de justice est à sa phase initiale soit la cueillette d'information. Nous avons obtenu une oreille attentive du MJQ afin de s'assurer que notre rôle et notre importance dans l'organisation judiciaire soient tenus en compte dans le déploiement du plan. Parallèlement, le Comité justice sans papier du réseau d'aide juridique consacre temps et efforts afin que la transition vers le numérique tienne compte de nos besoins spécifiques et soit une réussite. Simultanément, la CSJ a retenu les services d'une firme de consultants afin d'améliorer le partage d'information entre le Service de recherche et les avocats du réseau d'aide juridique par l'implantation d'une nouvelle plate-forme.

La CSJ a conclu un contrat de service avec l'organisme Éducaloi afin d'assurer le développement et la diffusion de contenus d'information sur son site Web spécifique aux besoins de notre clientèle. D'une part, Éducaloi reçoit une contribution monétaire significative et d'autre part, la CSJ rencontre son obligation d'information auprès de ses bénéficiaires.

Dans le contexte de l'arrivée massive des demandeurs d'asile, nous avons participé à plusieurs rencontres convoquées par le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI), en partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MESS), le ministère du Travail de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS) et le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur (MÉES) afin de concevoir un plan d'intervention tenant compte de nos différentes réalités, et ce, dans le but de maximiser son efficience. Le Centre communautaire juridique de Montréal (CCJM) a maintenu à son emploi des effectifs temporaires supplémentaires pour son bureau d'immigration afin de répondre adéquatement et dans des délais raisonnables à cet accroissement de clientèle qui ont presque tous recours à nos services. Un agrandissement des espaces locatifs fut également nécessaire.

Depuis le 1er janvier 2016, les seuils de l'admissibilité à l'aide juridique gratuite sont haussés avec comme référence le salaire minimum. Pour l'exercice 2018-2019, plus de 22 000 dossiers de requérants qui, n'eût été des hausses successives de nos seuils d'admissibilité financière, n'auraient pas été admissibles à l'aide juridique. Il s'agit d'une donnée éloquente lorsqu'on s'intéresse à l'accessibilité à la justice.

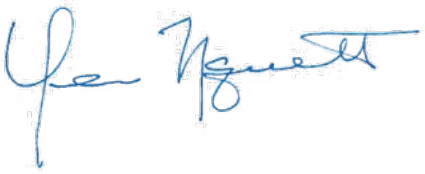
Cette année, la CSJ a remis les prix Mérite. Nouvelle initiative visant à souligner leur apport essentiel à notre bon fonctionnement, deux prix ont été remis à des groupes d'employés membres du personnel de soutien. Deux prix ont également été remis à des avocats du réseau. Nous vous invitons à consulter la section « Attribution du Prix Robert-Sauvé et des Prix Mérite de la CSJ » pour consulter la liste des récipiendaires que nous tenons à féliciter de nouveau.

En terminant, la haute gestion du réseau et en période de transition. En effet, au cours de la dernière année et un peu plus, ce sont six directeurs généraux qui auront quitté pour une retraite bien méritée. Nous tenons à souligner l'apport de ces gestionnaires dévoués qui ont consacré la majorité de leur carrière à bâtir et faire grandir notre organisation. Merci à Mes Jean Paquin du Centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue (CCJAT), Jean-Roch Michaud du Centre communautaire juridique du Bas Saint-Laurent-Gaspésie (CCJBSLG), Harold Gagnon du Centre communautaire juridique de la Rive-Sud (CCJRS), Michel Tessier du Centre communautaire juridique de la Mauricie-Bois-Francs (CCJMBF), Daniel Moffet du Centre communautaire juridique de Québec (CCJQ) et Marie Fillion du Centre communautaire juridique du Saguenay-Lac St-Jean (CCJSLSJ)!

La succession est toutefois assurée par une relève de haut niveau. On peut dire que le régime d'aide juridique est entre de nouvelles mains, que le régime d'aide juridique est entre bonnes mains.

Bonne lecture!

Le président,



Me Yvan Niquette

# Déclaration sur la fiabilité des données

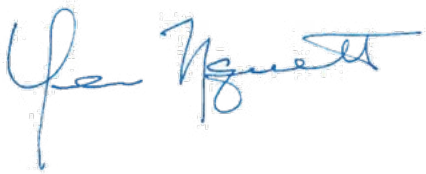
Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celles-ci portent sur la fiabilité des données qu'il contient.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2018-2019 de la Commission des services juridiques :

- décrivent fidèlement sa mission, ses mandats, ses valeurs et ses orientations stratégiques;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus;
- présentent des données exactes et fiables.

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 2019.

Montréal, le 3 septembre 2019



M[e] Yvan Niquette, président

Section

2

# Présentation de la Commission des services juridiques

# 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. De plus, par l'ajout du chapitre III de la loi, 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.

# 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.

# 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.

# 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.

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*.

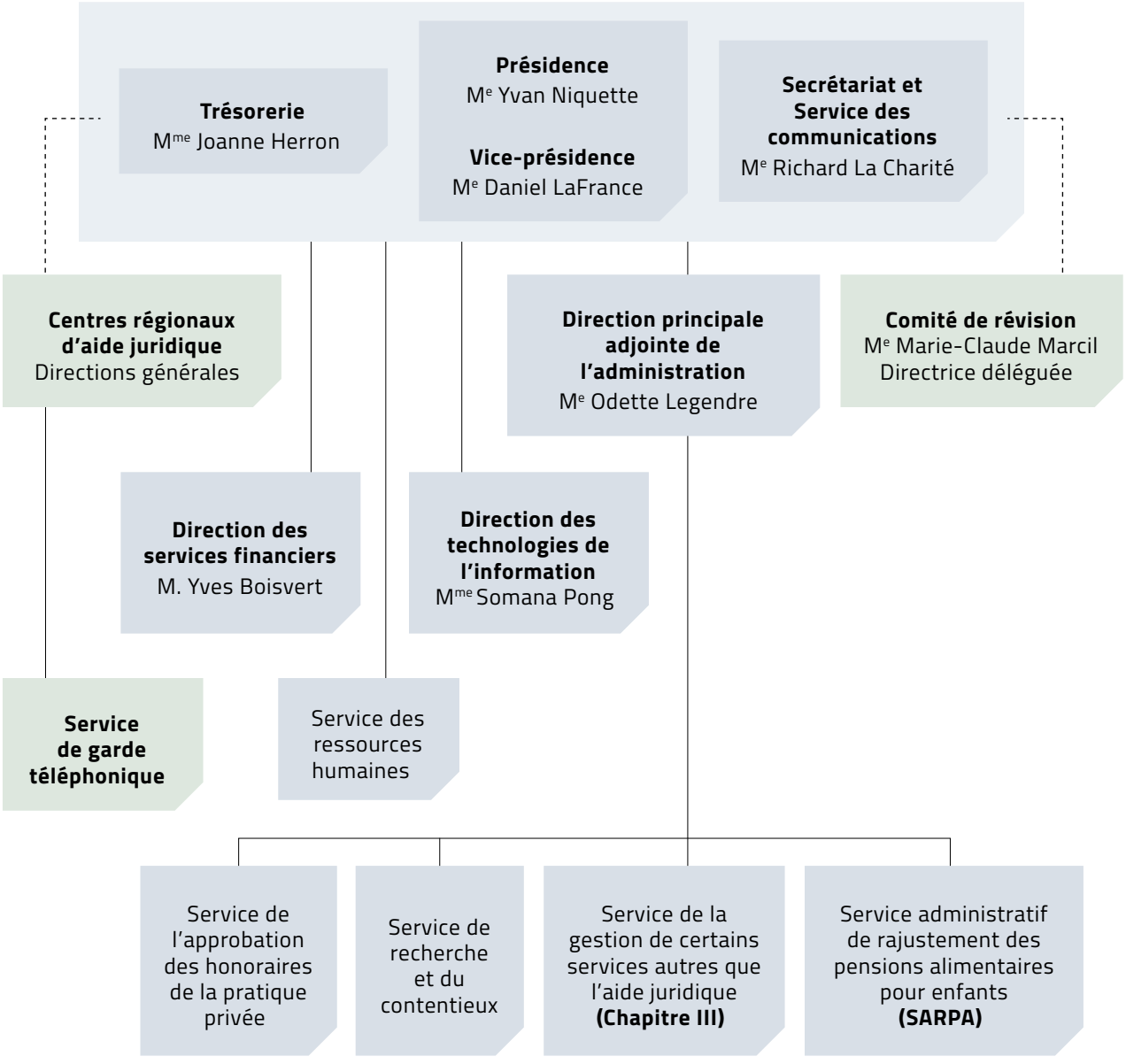
De même, dans la catégorie des services que l'on qualifie d' « hors régime d'aide juridique », la Commission des services juridiques a le mandat de gérer le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

# Les organigrammes

## COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

**ASSEMBLÉE DES COMMISSAIRES**

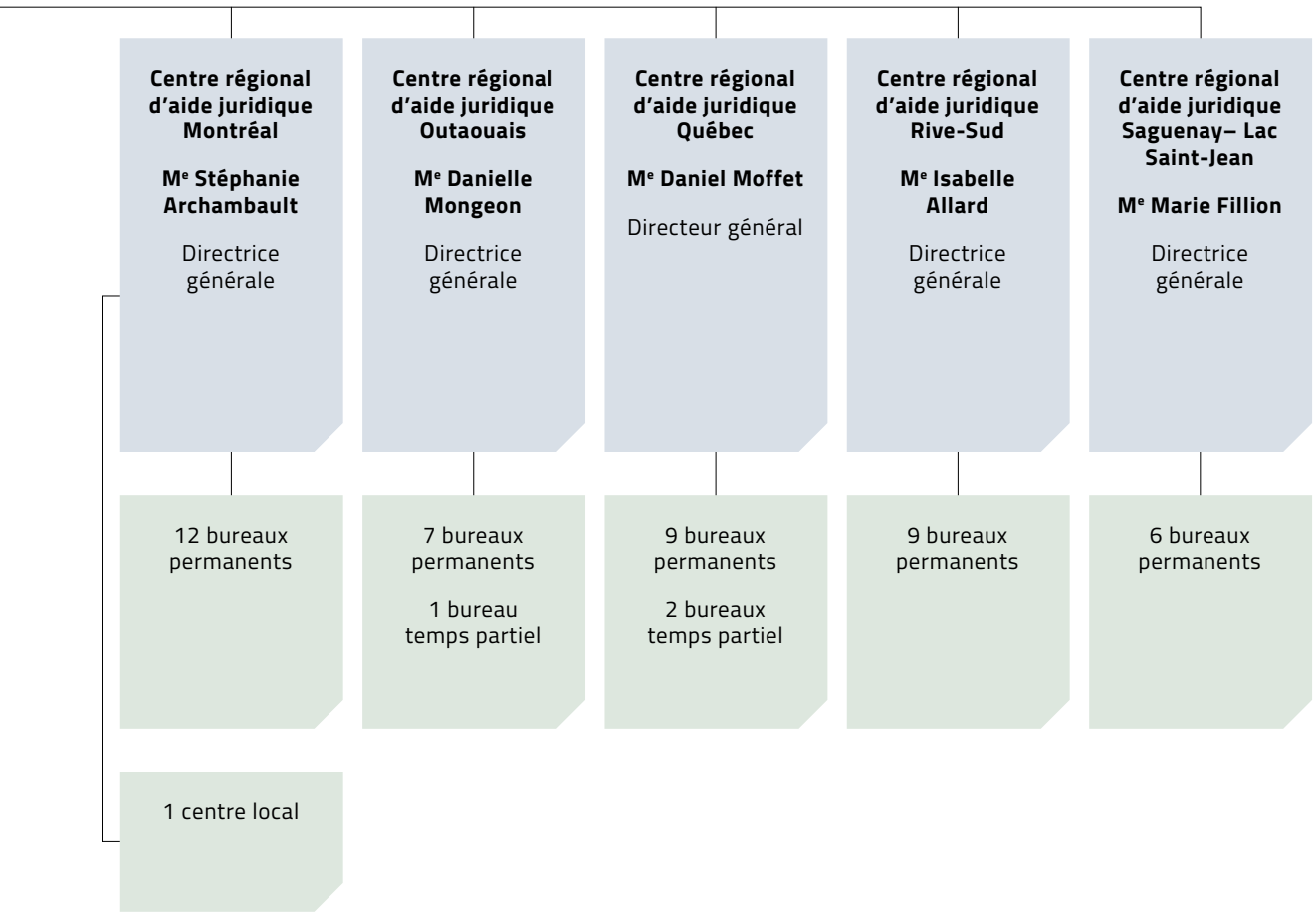
COMITÉ ADMINISTRATIF



# RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE AU QUÉBEC

**COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**

| **Centre régional d'aide juridique Abitibi-Témiscamingue**<br>**Me Nathalie Samson**<br>Directrice générale | **Centre régional d'aide juridique Bas Saint-Laurent–Gaspésie**<br>**Me Isabelle D'Amours**<br>Directrice générale | **Centre régional d'aide juridique Côte-Nord**<br>**Me François Wullaert**<br>Directeur général | **Centre régional d'aide juridique Estrie**<br>**Me Philippe Gilbert**<br>Directeur général | **Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière**<br>**Me Caroline Blache**<br>Directrice générale | **Centre régional d'aide juridique Mauricie–Bois-Francs**<br>**Me Nathalie Lavigne**<br>Directeur général |
|---|---|---|---|---|---|
| 8 bureaux permanents<br>5 bureaux temps partiel | 10 bureaux permanents<br>5 bureaux temps partiel | 3 bureaux permanents<br>2 bureaux temps partiel | 7 bureaux permanents<br>3 bureaux temps partiel | 9 bureaux permanents | 6 bureaux permanents<br>1 bureau temps partiel |


Centre régional d'aide juridique Montréal
Me Stéphanie Archambault
Directrice générale
Centre régional d'aide juridique Outaouais
Me Danielle Mongeon
Directrice générale
Centre régional d'aide juridique Québec
Me Daniel Moffet
Directeur général
Centre régional d'aide juridique Rive-Sud
Me Isabelle Allard
Directrice générale
Centre régional d'aide juridique Saguenay– Lac Saint-Jean
Me Marie Fillion
Directrice générale
12 bureaux permanents
1 centre local
7 bureaux permanents
1 bureau temps partiel
9 bureaux permanents
2 bureaux temps partiel
9 bureaux permanents
6 bureaux permanents

# 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 2019, 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

Depuis 2010, par l'ajout du chapitre III de la loi, la Commission s'est vue confier de nouvelles responsabilités afin de s'assurer que les obligations de l'État sont rencontrées de manière efficiente, tout en respectant l'usage des fonds publics.

L'ampleur, la complexité et la durée de certaines procédures criminelles et pénales, que l'on nomme maintenant les « mégaprocès », obligent parfois l'État à fournir à des accusés admissibles ou non à l'aide juridique, des avocats pour les représenter devant les tribunaux et à défrayer entièrement ou partiellement les honoraires de ceux-ci.

Dans ce cadre, la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* permet maintenant à la Commission, de son propre chef ou à la suite d'une ordonnance, de veiller à ce que les services d'un avocat compétent, provenant du réseau de l'aide juridique ou de la pratique privée, soient fournis à un accusé. Celui-ci pourra bénéficier de ces services s'il prouve qu'il ne peut pas se représenter seul, que son état d'indigence est démontré à l'autorité administrative ou judiciaire, selon le cas, et qu'une atteinte à son droit constitutionnel à un procès équitable a été reconnue. Un deuxième volet de la loi a pour but de seconder les instances judiciaires qui désignent d'office un procureur à un accusé dans le cadre de certaines procédures prévues au *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 1er 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.

# L'organisation en bref

## L'aide juridique 2018-2019 en quelques chiffres

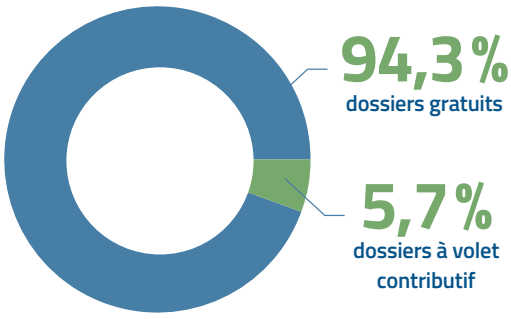
**106** **bureaux** dans **85** **villes au Québec**

**944** **employés à temps complet** dont **404** **avocats**

**150** **bénévoles** qui s'impliquent dans la gestion du système d'aide juridique

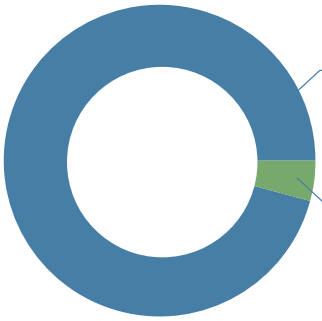
**Nombre total des demandes d'aide juridique traitées**
(volet contributif et gratuit)

**266 550**



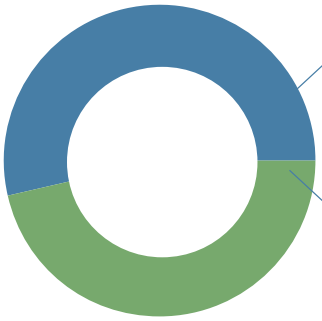
## Nombre des demandes d'aide juridique acceptées

# 216 076



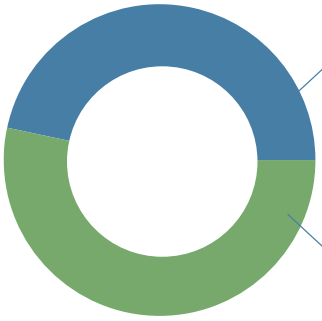
**95,6%** dossiers gratuits

**4,4%** dossiers à volet contributif



**46,4%** traitées par un avocat permanent

**53,6%** traitées par un avocat de la pratique privée



**53,6%** concernaient des dossiers en matière civile

**46,4%** relevaient du droit criminel ou pénal

# 92 678

**relevés d'honoraires et déboursés originaux** ont été payés à

# 2 237

**avocats** de la pratique privée et à

# 99

**notaires.**

## Hausse annuelle de

# 6,67 %

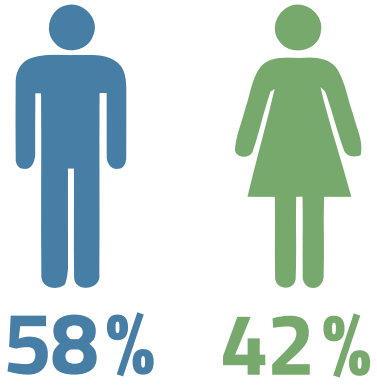
**du seuil d'admissibilité financière à l'aide juridique gratuite**

**et de celui moyennant une contribution en fonction de la hausse du salaire minimum.**

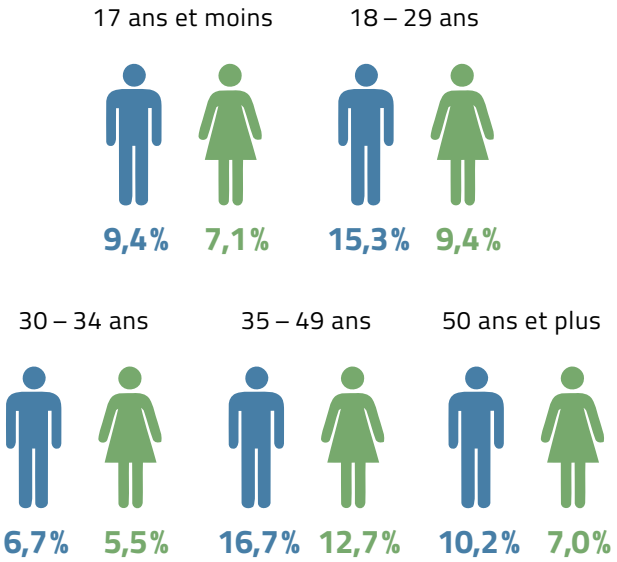
# Le profil de la clientèle

**En 2018-2019 :**

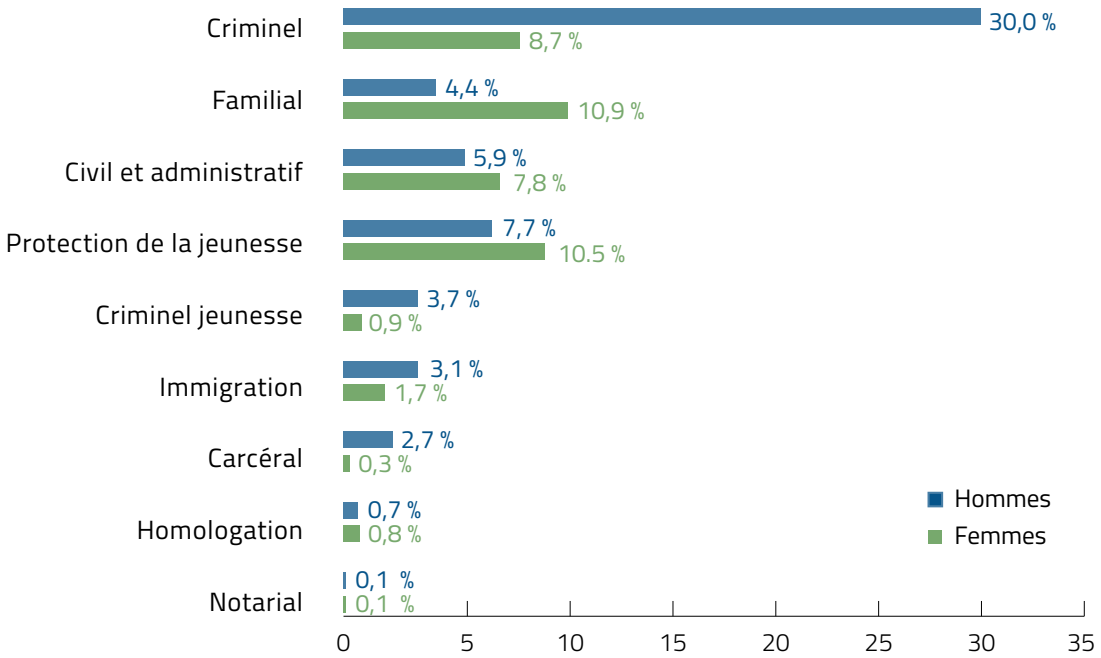
**La répartition des bénéficiaires de l'aide juridique selon le sexe**



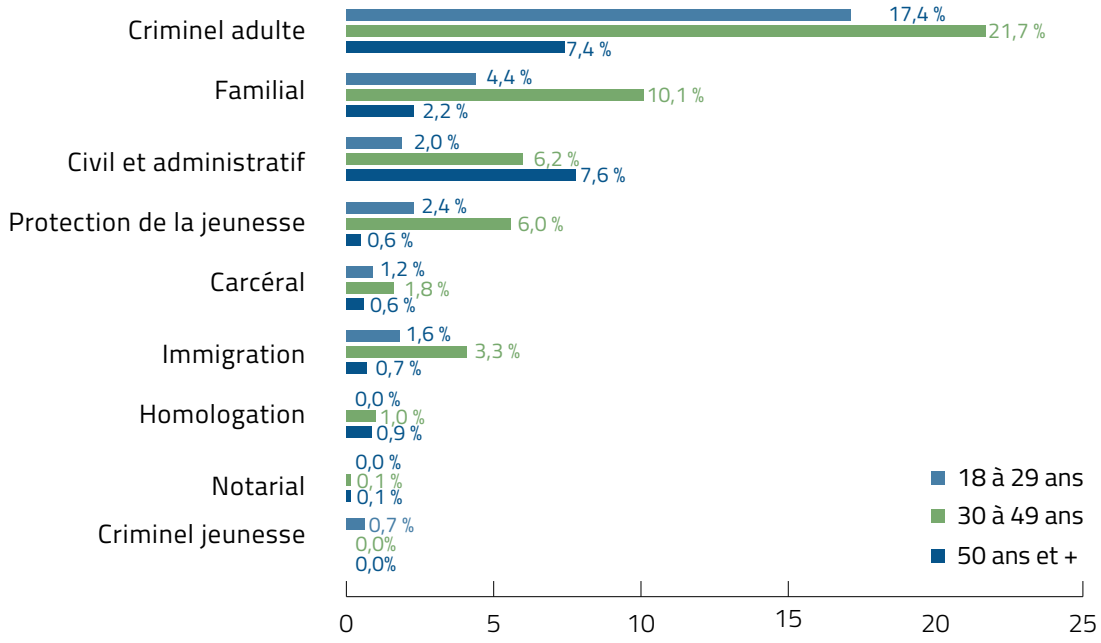

**La répartition selon l'âge et le sexe**



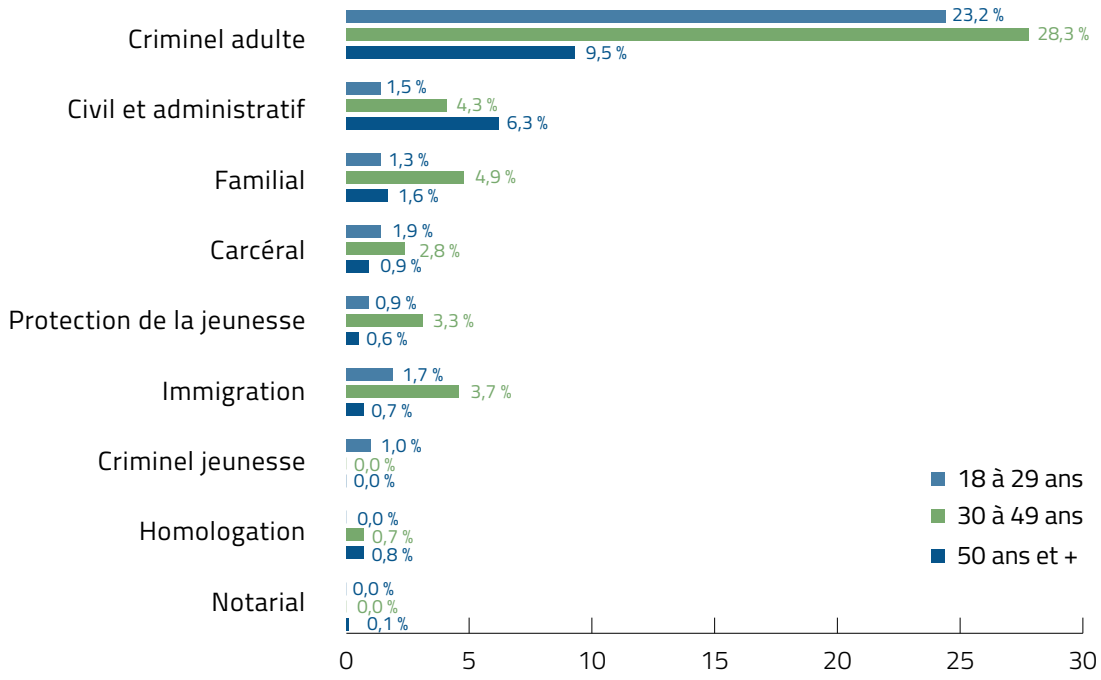

**La répartition selon le sexe et la matière**



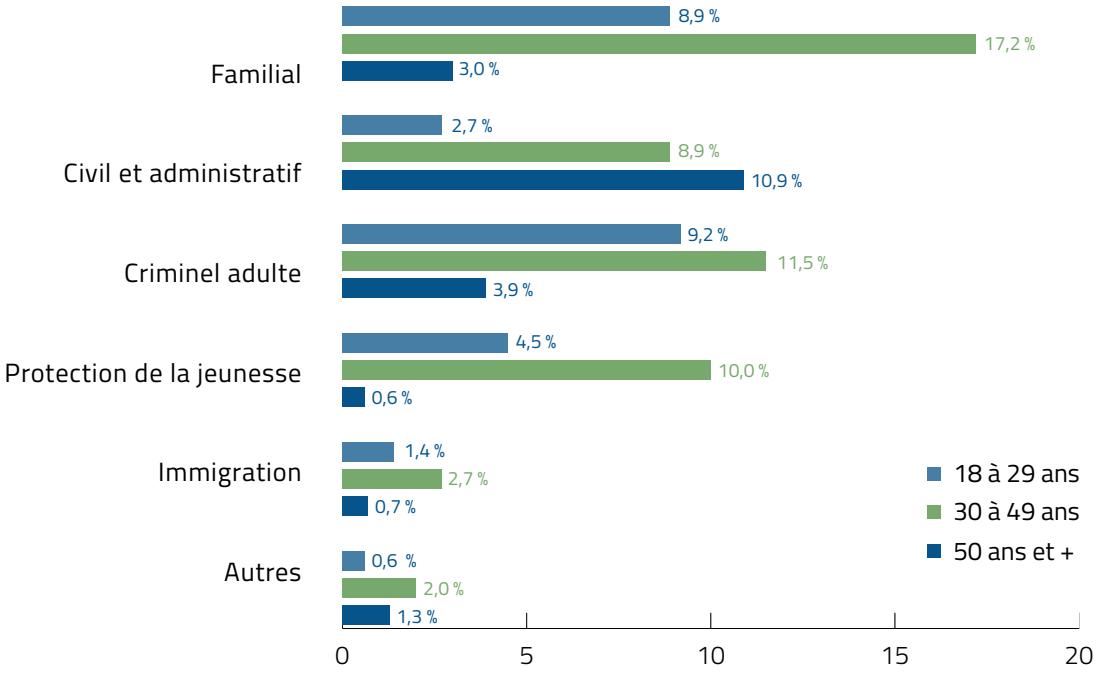
## La répartition selon l'âge et la matière



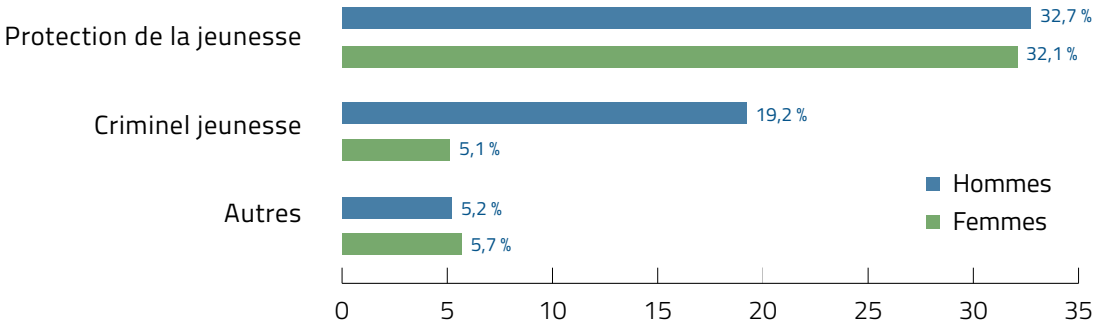

## La répartition selon l'âge et la matière pour les hommes



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




## La répartition pour les 17 ans et moins selon la matière



# Les différents services de la Commission

## 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.

## Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)

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 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 des communications

La Commission a le devoir, en vertu de sa loi constituante, 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. Cette année une entente de partenariat avec Éducaloi a été conclue afin de mieux répondre à ce besoin de notre clientèle.

## Le Service de garde téléphonique

Afin de se conformer à son obligation de fournir un service de consultation téléphonique en matières 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.

## 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 1er 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 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 des ressources humaines

En octobre 2013, la Commission a rassemblé 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 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 le pilotage ainsi que 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 des technologies de l'information.

# 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.

La composition des membres des conseils d'administration des centres régionaux se retrouvent à la section 6-Gouvernance.

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.

La liste des bureaux se trouve à l'annexe 2 du présent rapport.

# Les faits saillants 2018-2019

## Conditions et relations de travail

Au cours de l'année financière 2018-2019, la Commission des services juridiques et le syndicat des avocats ont paraphé une nouvelle convention collective qui sera en vigueur jusqu'au 31 décembre 2019. Il en va de même pour l'ensemble des centres régionaux qui composent le réseau de l'aide juridique.

Par ailleurs, encore une fois cette année, le Comité sur la cohérence issu de la Table des directeurs généraux s'est réuni afin de poursuivre l'uniformisation des façons de faire, notamment en ce qui a trait à la procédure appliquée lors de l'embauche.

Les travaux de l'exercice de la relativité salariale se sont poursuivis au cours de la dernière année dont le but est de s'assurer de l'équité interne entre les différentes catégories d'emplois pour l'ensemble des salariés du réseau.

## Négociation des tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée

Les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée sont venus à échéance le 30 septembre 2017.

Des négociations ont débuté le 19 décembre 2017 entre les négociateurs désignés par le ministère de la Justice et le Barreau du Québec et étaient toujours en cours au 31 mars 2019.

La Commission des services juridiques agit à titre de conseillère auprès du négociateur du ministère de la Justice du Québec et pour la première fois est présente à la table de négociation.

# Indexation des seuils d'admissibilité et bilan des hausses successives

Le 31 mai 2018, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont été haussés de **6,67 %** 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 1er mai 2018. Rappelons que le 1er 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 **21 840 $** 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 **35 814 $**.

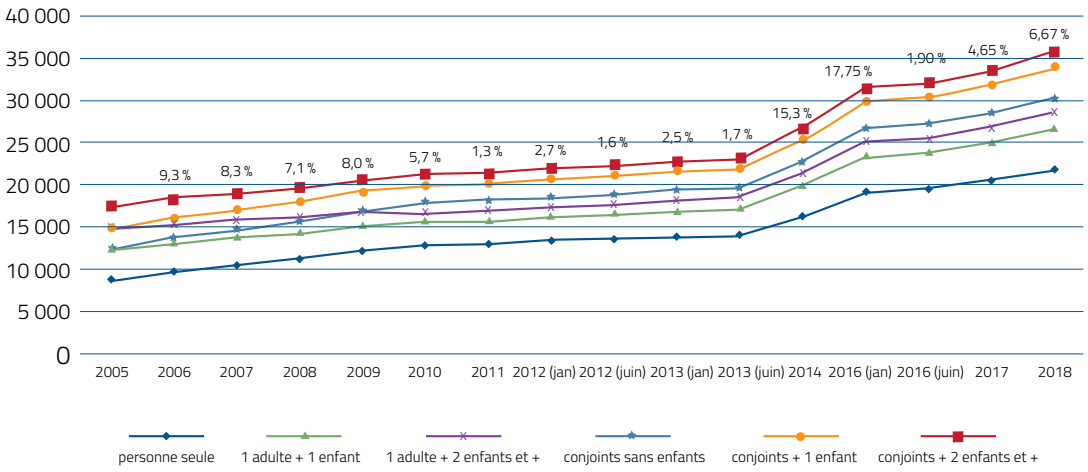
Le régime québécois d'aide juridique comporte également un volet pour les personnes dont les revenus se situent entre les seuils de l'admissibilité gratuite et les seuils maximums avec contribution (volet contributif). Ce volet offre une formule unique qui permet à un justiciable d'être représenté par un avocat devant les tribunaux en connaissant, à l'avance, le coût maximum des honoraires et des frais qui pourraient lui être réclamés. 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 a été également haussé de **6,67 %**.

En somme, la bonification des critères de l'admissibilité financière à l'aide juridique touche principalement 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.

Voici des tableaux qui présentent l'évolution depuis le début de l'augmentation de la hausse des seuils en 2005 :

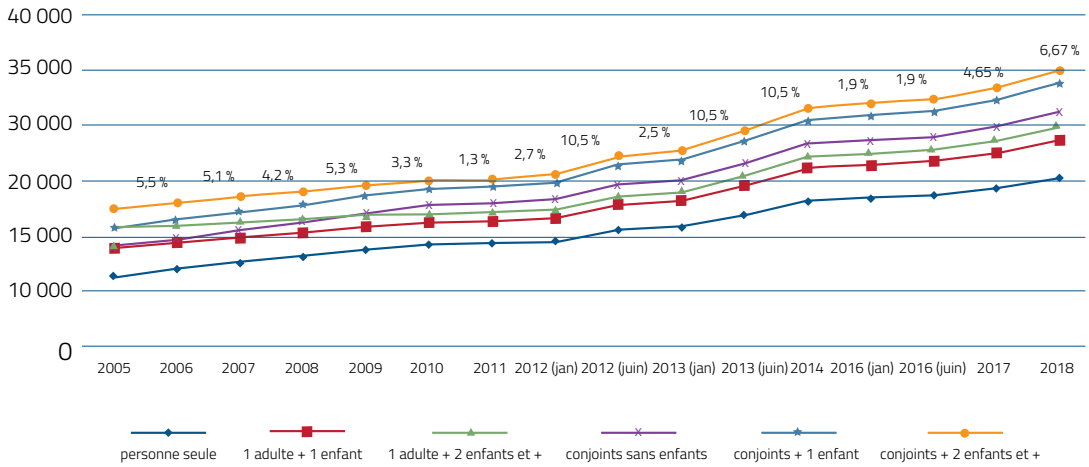
- En 13 ans, pour une personne seule, le barème pour être admissible gratuitement est passé de 8 870 $ à 21 840 $, soit une augmentation de **146,2 %**.

### Évolution volet gratuit 2005-2018



- En 13 ans, pour une personne seule, le barème pour être admissible moyennant le versement d'une contribution est passé de 12 640 $ à 30 506 $, soit une augmentation de **141,3 %**.

**Évolution du maximum du volet contributif 2005-2018**




La Commission des services juridiques a développé des outils lui permettant d'évaluer le nombre de dossiers de requérants qui, n'eût été la hausse des seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique depuis le 1er janvier 2014, n'auraient pas été admissibles à l'aide juridique. Pour l'exercice 2018-2019, ce nombre s'élève à **22 390**.

## Transformation numérique

En avril 2018, le gouvernement du Québec a annoncé son Plan de modernisation de la justice avec des investissements totaux de 500 M $ sur 5 ans. Les objectifs principaux visent à rendre la justice plus accessible pour les citoyens, à réduire les délais et améliorer l'efficience du système de justice québécois. Cette modernisation passe notamment par une transformation numérique des pratiques et des processus. Ainsi l'ensemble du processus judiciaire, de la soumission du dossier et des pièces à la présentation des audiences et la rédaction et la diffusion des décisions pourront être faits de façon électronique.

De façon concomitante, les directeurs généraux du réseau d'aide juridique appuyés par la Commission des services juridiques ont créé un comité sur la transformation numérique. Une transformation qui s'impose afin de recevoir, traiter, analyser, produire et présenter des dossiers de façon électronique et qui devra s'arrimer avec le projet du ministère de la Justice. La transformation numérique du réseau de l'aide juridique devra inclure un **aspect technologique**, une **optimisation des processus actuels** pour permettre un passage d'un mode plutôt papier à un mode plutôt électronique mais aussi un **plan de gestion du changement et de formation.** Pour le démarrage du processus, le réseau de l'aide juridique est accompagné par la firme Klynveld, Peat, Marwick et Goerdeler (KPMG).

## Relations avec les partenaires

Le 24 janvier 2019, la Commission des services juridiques est devenue un partenaire d'Éducaloi pour encadrer et pérenniser la relation de collaboration qui les unit naturellement de par leur mission respective et la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

L'entente intervenue marque l'histoire organisationnelle des deux entités puisque la Commission des services juridiques octroie une contribution significative à Éducaloi pour assurer le développement et la diffusion de contenus d'information sur son site Web, qui répondront plus spécifiquement aux préoccupations des bénéficiaires de l'aide juridique. De son côté, la Commission rencontre son obligation de promouvoir le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et leurs obligations.

## Majoration des seuils d'admissibilité pour les Îles-de-la-Madeleine

La population des Îles-de-la-Madeleine peut désormais bénéficier d'une majoration de 20 % des seuils d'admissibilité financière aux services d'aide juridique.

En effet, le *Règlement sur l'aide juridique* a été modifié pour ajouter les Îles-de-la-Madeleine à la liste des régions éloignées, reconnaissant ainsi son caractère insulaire et ses contraintes structurelles.

# Les décisions marquantes des commissaires

Au cours de la présente année financière, les commissaires ont adopté un Plan d'action 2018-2021 à l'égard des personnes handicapées qui se retrouve sur le site Internet de la Commission à l'adresse suivante :

http://www.csj.qc.ca/commission-des-services-juridiques/Commission/politiques-et-reglements/fr .

Les commissaires ont également adopté une Politique sur la consommation d'alcool et de drogues et un Plan directeur en ressources informationnelles.

De même, les commissaires ont mis à jour les règlements de la Commission des services juridiques établissant les normes de rémunération et les autres conditions de travail des professionnels et autres employés non syndiqués, les cadres juridiques, les cadres non juridiques à l'emploi des centres régionaux et de la Commission, la Politique pour contrer le harcèlement psychologique et la discrimination au travail, les Règles budgétaires relatives au budget accordé par la Commission des services juridiques à un centre régional d'aide juridique 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.

# L'attribution du Prix Robert-Sauvé et des Prix Mérite de la Commission des services juridiques

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

Au cours de la dernière année, la Commission des services juridiques a remis les Prix Mérite.

Rappelons que ces prix visent à souligner la contribution exceptionnelle d'employés par leur engagement, leurs réalisations et leurs accomplissements en regard de la mission de l'organisation.

Ainsi, quatre prix ont été décernés :

- Deux prix, à un avocat ou à une ou des équipes d'avocats;
- Deux prix, à un membre du personnel de soutien et employé de bureau, à un professionnel ou à un ou des groupes d'employés.

Pour les avocats, les Prix ont été décernés à :

- **M^e^ Khalid M'Seffar** du Centre communautaire juridique de Laurentides-Lanaudière qui s'est illustré, notamment dans l'affaire Ville de Saint-Jérôme c. Sauvé où la Cour d'appel a donné raison à M^e^ M'Seffar permettant à sa cliente d'opposer la défense de diligence raisonnable et d'erreur de fait à une infraction réglementaire sur le stationnement.
- **M^e^ Olivier Théorêt** du Centre communautaire juridique du Saguenay-Lac St-Jean qui s'est illustré par son engagement et son dévouement exceptionnel, notamment par sa participation à la mise en place du Programme d'accompagnement Justice santé mentale (PAJ-SM) qui a été lancé le 3 avril 2017 et son implication auprès de plusieurs organismes communautaires.

Pour les employés de bureau, les Prix ont été décernés à :

- **L'équipe de préposées à l'accueil, préposé(es) spécialisé(es) à l'admissibilité, techniciennes en droit et secrétaire juridique du bureau criminel et pénal du Centre communautaire juridique de Montréal,** composée de :
  - Mirna Baroudy, préposée à l'accueil
  - Marie-Ève Charland, technicienne en droit
  - Mihaela Cojoc, technicienne en droit
  - Lynda Dehak, préposée spécialisée à l'admissibilité
  - Gabrielle Dubord, préposée spécialisée à l'admissibilité
  - Nancy Jean, technicienne en droit

- Lorraine Latreille, technicienne en droit
- Solange Latreille, préposée spécialisée à l'admissibilité
- Sylvie Mallette, préposée spécialisée à l'admissibilité
- Audrey Panfili, préposée à l'accueil
- Melissa Paz-Perdomo, secrétaire juridique
- Josée Ste Marie, préposée spécialisée à l'admissibilité
- Sageeth Thevamanoharan, préposé spécialisé à l'admissibilité

Pour leur engagement et leur dévouement exceptionnel à la suite des arrêts Jordan et Cody, notamment par leur créativité ou leur sens de l'innovation dans le cadre de l'exercice de leur fonction et qui a contribué à l'ensemble de l'équipe. Cette dernière a misé sur l'innovation dans les méthodes de travail, leurs façons de travailler ont été réévaluées avec l'aide d'étudiants en génie et en administration des affaires le tout en partenariat avec HEC Montréal. Le travail d'équipe et l'effort commun ont permis de rattraper tous les retards accumulés dans les postes critiques et ont permis d'émettre pour la dernière année 12 977 attestations et mandats pour les avocats de la pratique privée.

- **L'équipe de préposées à l'accueil, préposées spécialisées à l'admissibilité et techniciennes en droit du bureau immigration du Centre communautaire juridique de Montréal**, composée de :

  - Mirianne Dubois, préposée à l'accueil
  - Catherine Dumouchel, préposée à l'accueil
  - Mandeep Kaur-Kaura, préposée à l'accueil
  - Benedicte Koffi, préposée spécialisée à l'admissibilité
  - Julie Leblanc, préposée spécialisée à l'admissibilité
  - Annie Maisonneuve, préposée spécialisée à l'admissibilité
  - Claudia Pineda, préposée spécialisée à l'admissibilité
  - Jessica Sêna Dossou, préposée à l'accueil
  - Sylvie Tétreault, préposée spécialisée à l'admissibilité
  - Joanne Thibodeau, préposée spécialisée à l'admissibilité
  - Farida Tran-Bahri, préposée spécialisée à l'admissibilité
  - Vira Vitkovska, technicienne en droit

Pour leur engagement et leur dévouement exceptionnel à la suite de l'entrée massive de demandeurs d'asile au Québec en provenance des États-Unis, notamment par leur créativité ou leur sens de l'innovation dans le cadre de l'exercice de leur fonction et qui a contribué à l'ensemble de l'équipe. Cette équipe a fait preuve de créativité pour trouver des solutions à leurs différents défis, et ce, afin d'offrir des services professionnels de qualité à leur clientèle hautement vulnérable dans un contexte de crise et de grandes pressions qui s'exerçait sur eux, tant par la clientèle que par les avocats des demandeurs d'asile. Le travail d'équipe et l'effort commun ont permis de traiter pour la dernière année 13 368 demandes d'aide juridique.

# Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, 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 des différentes cours par la nomination des personnes suivantes :

- Monsieur le juge Jean-Sébastien Vaillancourt, de la Cour du Québec, a été nommé juge à la Cour supérieure.
- M^e^ Robert Hamel a été nommé juge à la Cour du Québec.
- M^e^ Dany Pilon a été nommée juge à la Cour du Québec.
- M^e^ Marie-France Beaulieu a été nommée juge de paix magistrat à la Cour du Québec.

# Les orientations et les objectifs 2019-2020

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques qui ont été retenus pour l'année financière 2019-2020 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. Renforcer la culture de cohérence dans les décisions des centres régionaux d'aide juridique dans l'application de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, notamment en :
   - continuant l'uniformisation des pratiques et des façons de faire dans le réseau.
2. Poursuivre les efforts en matière de révision de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et en optimisation de la prestation de services à la clientèle du réseau de l'aide juridique, notamment en :
   - modernisant la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*;
   - maintenant la qualité des services à la clientèle du réseau de l'aide juridique;
   - promouvant la hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique, y compris l'indexation du 31 mai 2019 et le volet contributif.
3. Participer à l'efficacité et à la cohérence de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière de justice, notamment en :
   - maintenant des délais raisonnables pour le traitement de la demande d'admissibilité à l'aide juridique;
   - collaborant activement avec l'ensemble des partenaires du milieu juridique aux travaux de réduction des délais en matières criminelle et pénale y compris le Bureau de la transformation organisationnelle.

4. Assurer une gestion des ressources humaines qui valorise la diversité et la performance au sein du réseau de l'aide juridique, notamment en :

   - investissant et travaillant sur la transformation numérique du réseau de l'aide juridique;
   - poursuivant les travaux de l'exercice de relativité salariale afin d'assurer l'équité interne entre les différentes catégories d'emplois pour l'ensemble des salariés du réseau;
   - poursuivant le développement et le rayonnement de la Commission des services juridiques dans les milieux juridiques et judiciaires en établissant des ponts avec nos principaux partenaires;
   - élaborant un nouveau Plan d'action de développement durable;
   - poursuivant la réalisation des cibles fixées dans le Plan stratégique 2017-2021 et le Plan d'action de développement durable 2015-2020;
   - mettant à jour le programme de mentorat.

5. Analyser et maximiser l'efficience de nos interventions auprès des communautés autochtones, notamment en :

   - améliorant l'offre de formation sur les connaissances générales, la culture, l'histoire et les réalités autochtones;
   - participant avec les autres acteurs de l'organisation judiciaire à mieux adapter les services juridiques dispensés à la clientèle autochtone;
   - évaluant le niveau et le déploiement de nos ressources dédiées à la clientèle autochtone.

Section

3

# Présentation des résultats

# Résultats relatifs au Plan stratégique

Le cinquième Plan stratégique de la Commission des services juridiques a été adopté en juin 2017.

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 2017-2021 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 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.

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

## Sommaire des résultats

### **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

**Axe d'intervention 1** : Accès élargi à de l'information juridique

| Objectif | Cible prévue au plan stratégique | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 | Page |
|---|---|---|---|---|
| **1.1** Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée | **1.1.1** Concevoir 10 chroniques ou capsules juridiques et les diffuser sur les réseaux sociaux et sur le site Web à chaque année | Cible atteinte | Cible atteinte | 47 |
| | **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 | En cours | En cours | 47 |
| | **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 | Cible atteinte | Cible demeure à atteindre | 47 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **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 | Cible atteinte | Cible atteinte | 47 |
| **1.3** Diffuser des informations juridiques sur les réseaux sociaux | **1.3.1** Étudier la possibilité de faire partie de d'autres plateformes sociales comme LinkedIn au 31 mars 2018 | Cible atteinte | Cible atteinte | 47 |
| | **1.3.2** Accroître annuellement les abonnés du compte Twitter et de la page Facebook de la CSJ : 5 % par année | Cible largement atteinte | Cible largement atteinte | 47 |
| **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 | Cible atteinte | En cours | 47 |

**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

| Objectif | Cible prévue au plan stratégique | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 | Page |
|---|---|---|---|---|
| **2.1** Favoriser les échanges et le partage d'informations entre les organismes qui visent à favoriser l'accès à la justice | **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'Accès au droit et à la Justice, les Centres de justice de proximité, les Cliniques juridiques universitaires, les corps policiers, Éducaloi, Pro Bono Québec, Soquij, etc. | Cible atteinte | Cible atteinte | 48 |
| | **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. | Cible atteinte | Cible atteinte | 48 |
| **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 | Cible atteinte | Cible en voie d'être atteinte | 48 |

**Axe d'intervention 3** : Faciliter l'accès à nos services

| Objectif | Cible prévue au plan stratégique | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 | Page |
|---|---|---|---|---|
| **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 | Cible atteinte | Cible non atteinte | 50 |
| **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 | Cible atteinte | Cible largement atteinte | 50 |
| **3.3** Travailler à une meilleure accessibilité au Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) | **3.3.1** 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 | Cible atteinte | Cible atteinte | 50 |
| **3.4** Atteindre un délai raisonnable pour tenir une audience devant le Comité de révision | **3.4.1** Assurer un délai moyen pour tenir une audience devant le Comité de révision se situant entre 4 et 6 semaines | Cible demeure à atteindre | Cible demeure à atteindre | 50 |

**Axe d'intervention 4** : Les nouvelles formes de justice

| Objectif | Cible prévue au plan stratégique | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 | Page |
|---|---|---|---|---|
| **4.1** Favoriser l'accès à des solutions de rechange pour notre clientèle, notamment des modes de prévention et de règlement des différends | **4.1.1** Analyser les besoins de formation d'avocats du réseau en médiation familiale au 31 mars 2019 | Cible atteinte | En cours | 52 |
| | **4.1.2** 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 | Sans objet | Sans objet | 52 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **4.2** Moderniser la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et les règlements | **4.2.1** Former un comité de travail interne pour analyser les améliorations à apporter à la *Loi sur l'aide juridique 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 | Cible déjà atteinte | Cible atteinte | 52 |
| | **4.2.2** Élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matière autre que criminelle et pénale au 31 mars 2019 | Cible atteinte | En cours | 52 |
| | **4.2.3** Harmoniser le processus interne du traitement des demandes d'aide juridique en fonction des modifications législatives au 31 mars 2020 | En cours | En cours | 52 |

**Axe d'intervention 5** : Site Internet de la Commission des services juridiques

| Objectif | Cible prévue au plan stratégique | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 | Page |
|---|---|---|---|---|
| **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 | Cible atteinte | Cible impossible à évaluer | 53 |
| **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 | Cible atteinte | Cible impossible à évaluer | 53 |
| | **5.2.2** Mettre en opération le nouveau site Internet au 1er mai 2017 | Cible atteinte | Cible atteinte | 53 |

**Axe d'intervention 6** : Qualité de vie et bien-être du personnel et des professionnels

| Objectif | Cible prévue au plan stratégique | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 | Page |
|---|---|---|---|---|
| **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) | Cible en voie d'être atteinte | Sans objet | 54 |
| | **6.1.2** Poursuivre la participation de l'employeur aux programmes Opus & cie et Opus entreprise | Cible atteinte | Cible atteinte | 54 |
| **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 | Cible atteinte | En cours | 54 |
| | **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 et faire les démarches nécessaires auprès des instances gouvernementales pour avoir accès à ces services au 31 mars 2018 | Cible atteinte | Cible atteinte | 54 |
| | **6.2.3** Informer les employés du réseau sur le programme PAE au 31 mars 2018 | Cible atteinte | Cible atteinte | 54 |
| **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 | Cible atteinte | Cible atteinte | 54 |

**Axe d'intervention 7** : Actions et interventions dans le processus du traitement des dossiers

| Objectif | Cible prévue au plan stratégique | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 | Page |
|---|---|---|---|---|
| **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 | Cible atteinte | Cible atteinte | 56 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **7.2** Uniformiser les pratiques et les façons de faire dans le réseau | **7.2.1** Former annuellement les avocats et le personnel du réseau sur l'admissibilité à l'aide juridique | Cible atteinte | Cible atteinte | 56 |
| | **7.2.2** 80 % des avocats du réseau doivent avoir suivi les webinaires existants de la CSJ au 31 mars 2021 | En cours | En cours | 56 |
| **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 | Cible atteinte | Cible atteinte | 56 |

**Axe d'intervention 8** : Maintien et développement de l'expertise

| Objectif | Cible prévue au plan stratégique | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 | Page |
|---|---|---|---|---|
| **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 | Cible partiellement atteinte | Cible atteinte | 57 |
| | **8.1.2** Étudier la possibilité d'uniformiser les affichages externes de postes sur une plateforme commune pour le réseau au 31 mars 2018 | Cible atteinte | Cible atteinte | 57 |
| **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 | En cours | En cours | 57 |

# Résultats



## 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

**1. Axe d'intervention :** Accès élargi à de l'information juridique

| Objectif | Cible | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 |
|---|---|---|---|
| **1.1** Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée | **1.1.1** Concevoir 10 chroniques ou capsules juridiques et les diffuser sur les réseaux sociaux et sur le site Web à chaque année | Cible atteinte | Cible atteinte |
| | **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 | En cours | En cours |
| | **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 | Cible atteinte | Cible demeure à atteindre |
| **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 | Cible atteinte | Cible atteinte |
| **1.3** Diffuser des informations juridiques sur les réseaux sociaux | **1.3.1** Étudier la possibilité de faire partie de d'autres plateformes sociales comme LinkedIn au 31 mars 2018 | Cible atteinte | Cible atteinte |
| | **1.3.2** Accroître annuellement les abonnés du compte Twitter et de la page Facebook de la CSJ : 5 % par année | Cible largement atteinte | Cible largement atteinte |
| **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 | Cible atteinte | En cours |

### Résultats 2018-2019

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

Les chroniques ainsi que plusieurs messages d'information ont été diffusés sur le compte Twitter **@La_CSJ,** les pages Facebook **@CSJ.QC.CA** et LinkedIn **commission_des_services_juridiques** de la Commission **(cible 1.1.1 atteinte)**.

La brochure « Les jeunes : leurs responsabilités et leurs droits » a été mise à jour au cours de la dernière année **(cible 1.1.2 en cours de réalisation)**.

La Commission des services juridiques a mené une consultation auprès des centres régionaux pour déterminer les documents promotionnels à rendre accessibles aux personnes handicapées et il a été décidé de rendre accessible la brochure « L'aide juridique, un réseau au service des gens » ainsi que la liste des documents que le requérant doit apporter pour la détermination de son admissibilité à l'aide juridique **(cible 1.1.3 est atteinte)**.

Au cours de la dernière année, la Commission des services juridiques a fait parvenir 12 Infolettres sur différents sujets, dont le régime d'aide juridique aux abonnés inscrits **(cible 1.2.1 atteinte)**.

La Commission a étudié la possibilité de faire partie de d'autres plateformes sociales et a créé au cours de la dernière année sa page Entreprise LinkedIn **(cible 1.3.1 atteinte)**.

La Commission a accru ses abonnés du Compte Twitter et de sa page Facebook respectivement de 13,1 % et de 26 % au cours de la dernière année **(cible 1.3.2 largement atteinte)**.

L'étude d'opportunité d'un projet pilote pour une ligne info justice a été faite et le projet aura lieu mais auprès d'un autre partenaire juridique **(cible 1.4.1 atteinte)**.

**2. Axe d'intervention** : 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

| Objectif | Cible | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 |
|---|---|---|---|
| **2.1** Favoriser les échanges et le partage d'informations entre les organismes qui visent à favoriser l'accès à la justice | **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'Accès au droit et à la Justice, les Centres de justice de proximité, les Cliniques juridiques universitaires, les corps policiers, Éducaloi, Pro Bono Québec, Soquij, etc. | Cible atteinte | Cible atteinte |
| | **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. | Cible atteinte | Cible atteinte |
| **2.2** Créer des partenariats avec des Ministères et organismes qui visent l'accès à la Justice | **2.2.1** Établir au moins trois ententes de partenariats au 31 mars 2021 | Cible atteinte | Cible en voie d'être atteinte |

### Résultats 2018-2019

Beaucoup d'avocats du réseau participent et interviennent avec la direction des organismes dans le monde juridique. Ils prennent part également aux différentes tribunes en matière d'accès à la justice comme le Salon Visez droit. 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, 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 **(cibles 2.1.1 et 2.1.2 atteintes)**.

La Commission des services juridiques est devenue, le 8 janvier 2018, un partenaire pour les cinq prochaines années du projet de recherche intitulé l'Accès au droit et à la justice (ADAJ), présenté au Conseil de recherche en sciences humaines du Canada par le professeur M[e] Pierre Noreau de la Faculté de droit de l'Université de Montréal et plus particulièrement pour les thèmes allant de l'autoreprésentation et le plaideur citoyen à la santé mentale et justice. Elle a établi également un partenariat le 26 janvier 2018 avec l'Office des personnes handicapées du Québec. L'objectif de ce dernier partenariat est de mettre en place un réseau d'échange d'informations et de partage d'expertise entre les deux partenaires afin que leur clientèle commune puisse bénéficier des services et de l'expertise de chacun. Le 24 janvier 2019, la Commission des services juridiques a conclu un partenariat avec l'organisme Éducaloi d'une durée de deux années. Cette nouvelle entente marque l'histoire organisationnelle des deux organisations puisque la Commission octroie une contribution significative à Éducaloi pour assurer le développement et la diffusion de contenus d'information sur son site Web, afin de répondre plus spécifiquement aux préoccupations des bénéficiaires de l'aide juridique. De son côté, la Commission rencontre son obligation de promouvoir le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et leurs obligations **(cible 2.2.1 atteinte)**.

## 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

**3. Axe d'intervention** : Faciliter l'accès à nos services

| Objectif | Cible | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 |
|---|---|---|---|
| **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 | Cible atteinte | Cible non atteinte |
| **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 | Cible atteinte | Cible largement atteinte |
| **3.3** Travailler à une meilleure accessibilité au Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) | **3.3.1** 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 | Cible atteinte | Cible atteinte |
| **3.4** Atteindre un délai raisonnable pour tenir une audience devant le Comité de révision | **3.4.1** Assurer un délai moyen pour tenir une audience devant le Comité de révision se situant entre 4 et 6 semaines | Cible demeure à atteindre | Cible demeure à atteindre |

### Résultats 2018-2019

Le 31 mai 2018, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont été haussés de **6,67 %**. Ce pourcentage correspond à celui de la hausse du salaire minimum du 1er mai 2018. Rappelons que le 1er 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 1er janvier 2014 (15,3 % au volet gratuit et 10,5 % au volet contributif), ont notamment 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 2018-2019, les demandes acceptées relevant du volet contributif ont augmenté de 5,6 % par rapport à l'année précédente. Au total, 9 578 demandes ont été acceptées alors que le nombre était de 9 067 l'année précédente **(cible 3.1.1 atteinte)**.

Au cours de l'année financière 2018-2019, le nombre de personnes handicapées admises à l'aide juridique a augmenté de 8,9 % par rapport à l'année précédente. **(cible 3.2.1 atteinte)**.

En vigueur depuis le 1er avril 2014, le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) est un service qui permet aux parents de faire rajuster une pension alimentaire payable au bénéfice d'un enfant mineur, laquelle pension a déjà été fixée par jugement, sans que les parents aient à se présenter de nouveau devant un tribunal. Un comité de travail interne a été formé depuis quelque temps déjà 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* et son règlement afin de permettre à plus de contribuables d'accéder à ce service. Au cours du dernier exercice financier, le comité de travail interne a procédé avec le Ministère de la Justice à un examen des recommandations suggérées de modifications à la loi précitée, notamment quant au tarif **(cible 3.3.1 atteinte)**.

Pendant l'exercice financier 2018-2019, le Comité de révision a reçu 1 822 demandes de révision. Les motifs de refus concernaient principalement l'omission de fournir les renseignements demandés pour l'étude de la demande d'aide juridique (698), la couverture de services (359) et l'inadmissibilité financière (273).

Le Comité de révision a traité et fermé 2 025 dossiers soit une diminution de 19 % de dossiers fermés par rapport à l'année précédente.

Les décisions sont rendues généralement dans un délai de 24 heures et acheminées aux demandeurs dans un délai maximal d'une semaine suivant l'audition.

Le délai moyen pour tenir une audience devant le Comité de révision est d'au plus 9 semaines au 31 mars 2019. Dans les cas urgents, un processus accéléré a été mis en place qui permet d'être entendu à l'intérieur d'un délai d'une semaine **(cible 3.4.1 demeure à atteindre)**.

**4. Axe d'intervention** : Les nouvelles formes de justice

| Objectif | Cible | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 |
|---|---|---|---|
| **4.1** Favoriser l'accès à des solutions de rechange pour notre clientèle, notamment des modes de prévention et de règlement des différends | **4.1.1** Analyser les besoins de formation d'avocats du réseau en médiation familiale au 31 mars 2019 | Cible atteinte | En cours |
| | **4.1.2** 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 | Sans objet | Sans objet |
| **4.2** Moderniser la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et les règlements | **4.2.1** Former un comité de travail interne pour analyser les améliorations à apporter à la *Loi sur l'aide juridique 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 | Cible déjà atteinte | Cible atteinte |
| | **4.2.2** Élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matière autre que criminelle et pénale au 31 mars 2019 | Cible atteinte | En cours |
| | **4.2.3** Harmoniser le processus interne du traitement des demandes d'aide juridique en fonction des modifications législatives au 31 mars 2020 | En cours | En cours |

### Résultats 2018-2019

La Commission des services juridiques a analysé les besoins en formation d'avocats du réseau en médiation familiale et se penchera au cours du prochain exercice financier sur la possibilité de former un nombre adéquat d'avocats du réseau en respect des budgets **(cible 4.1.1 atteinte)**.

Un comité de travail interne a élaboré des recommandations de modifications aux dispositions légales et règlementaires en matière autre que criminelle et pénale **(cible 4.2.2 atteinte)**.

**5. Axe d'intervention** : Site Internet de la Commission des services juridiques

| Objectif | Cible | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 |
|---|---|---|---|
| **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 | Cible atteinte | Cible impossible à évaluer |
| **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 | Cible atteinte | Cible impossible à évaluer |
| | **5.2.2** Mettre en opération le nouveau site Internet au 1er mai 2017 | Cible atteinte | Cible atteinte |

### Résultats 2018-2019

Le 1er mai 2017, le Service des technologies de l'information a mis en opération le nouveau site Internet de la Commission des services juridiques. Ce site offre un design plus actuel, accessible aux personnes ayant une incapacité visuelle, motrice ou cognitive, adapté aux mobiles et tablettes et est plus interactif **(cible 5.2.2 atteinte)**.

Avec ce nouveau site Internet, les utilisateurs ont maintenant la possibilité d'évaluer en ligne leur admissibilité à l'aide juridique. Au cours du dernier exercice financier, **8 661** utilisateurs se sont servis du questionnaire en ligne, soit une augmentation 15,5 % par rapport au dernier exercice financier **(cible 5.1.1. est atteinte)**.

Au cours du dernier exercice financier, **95 490** citoyens ont consulté le site Internet, soit une augmentation de près de 41 % par rapport à l'année précédente. **(cible 5.2.1. est atteinte)**.

## Enjeu et orientation III :
Une organisation performante et novatrice : favoriser la mobilisation du personnel et des professionnels, assurer la cohérence dans le traitement des dossiers et offrir un service de qualité

**6. Axe d'intervention** : Qualité de vie et bien-être du personnel et des professionnels

| Objectif | Cible | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 |
|---|---|---|---|
| **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) | Cible en voie d'être atteinte | Sans objet |
| | **6.1.2** Poursuivre la participation de l'employeur aux programmes Opus et Cie et Opus entreprise | Cible atteinte | Cible atteinte |
| **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 | Cible atteinte | En cours |
| | **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 l'Association paritaire pour la santé et sécurité au travail, secteur « Administration provinciale », et faire les démarches nécessaires auprès des instances gouvernementales pour avoir accès à ces services au 31 mars 2018 | Cible atteinte | Cible atteinte |
| | **6.2.3** Informer les employés du réseau sur le Programme d'aide aux employés au 31 mars 2018 | Cible atteinte | Cible atteinte |
| **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 | Cible atteinte | Cible atteinte |

### Résultats 2018-2019

La Commission des services juridiques a débuté des démarches afin de réaliser un sondage de satisfaction auprès du personnel et des professionnels du réseau. Celles-ci se poursuivront au cours du prochain exercice financier **(cible 6.1.1 en voie d'être atteinte)**.

La Commission des services juridiques a adhéré au programme Opus et Cie et Opus Entreprise le 1er mars 2017 et a doublé sa participation financière à ces programmes au cours de la dernière année financière. En adhérant à ces programmes, la Commission des services juridiques a permis à ses employés de bénéficier de rabais substantiels sur leurs déplacements en transports collectifs **(cible 6.1.2 atteinte)**.

Un comité composé du secrétaire et de la conseillère en gestion des ressources humaines de la Commission, du directeur général du CCJ de Mauricie-Bois-Francs et de la directrice générale du CCJ de l'Outaouais se sont réunis à cinq reprises et ont adapté le passeport de la santé mentale d'Emploi et développement social Canada au réseau de l'aide juridique, rebaptisé « Équilibre santé mentale » **(cible 6.2.1 atteinte)**.

Après une consultation par la Commission des services juridiques auprès des 11 centres régionaux, ces derniers ont accepté d'adhérer aux services en santé, sécurité au travail offerts par l'Association paritaire pour la santé et sécurité au travail, secteur « Administration provinciale ». Les centres régionaux d'aide juridique ont maintenant accès à ces services étant donné les démarches effectuées par la Commission auprès des instances gouvernementales **(cible 6.2.2 atteinte)**.

La conseillère en gestion des ressources humaines informe tout nouvel employé de la Commission des services juridiques du programme d'aide aux employés offert par l'assureur collectif. De plus, au cours de l'année 2017-2018, elle a transmis à tout le personnel de la Commission de la documentation sur ce programme. Par ailleurs, la Commission a fourni aux directions générales des centres régionaux de la documentation sur ce programme pour distribution à leurs employés **(cible 6.2.3 atteinte)**.

Finalement, la Commission des services juridiques et quatre centres régionaux ont participé à un projet de recherche sur la santé psychologique appelé « Performer, Innover par le bien-être ». Ce projet portait sur la proactivité, l'innovation et le bien-être des employés et était en collaboration avec l'Université de Montréal, HEC Montréal et l'Université de Sherbrooke. En janvier 2018, un rapport diagnostic a été fourni à la direction et a permis de prendre le pouls de la situation à la Commission des services juridiques. Au cours de l'année, cette dernière a analysé les pistes d'action suggérées. Elle évaluera lors de la prochaine année la faisabilité d'un plan d'action pour rendre la Commission plus performante et novatrice **(cible 6.3.1 atteinte)**.

**7. Axe d'intervention** : Actions et interventions dans le processus du traitement des dossiers

| Objectif | Cible | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 |
|---|---|---|---|
| **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 | Cible atteinte | Cible atteinte |
| **7.2** Uniformiser les pratiques et les façons de faire dans le réseau | **7.2.1** Former annuellement les avocats et le personnel du réseau sur l'admissibilité à l'aide juridique | Cible atteinte | Cible atteinte |
| | **7.2.2** 80 % des avocats du réseau doivent avoir suivi les webinaires existants de la CSJ au 31 mars 2021 | En cours | En cours |
| **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 | Cible atteinte | Cible atteinte |

### Résultats 2018-2019

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. Pour ce faire, la Commission des services juridiques, en collaboration avec les directions générales des centres régionaux, s'assurent que tous les employés concernés connaissent la Politique de traitement des demandes d'aide juridique et la Politique de documentation dans le traitement des demandes d'aide juridique. Des formations et le développement de capsules de type « webinaire » 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 **(cible 7.1.1 atteinte)**.

Le Service de recherche de la Commission des services juridiques a organisé en novembre 2017 lors des journées annuelles de formation pour tous les avocats du réseau, un atelier d'une durée de trois heures sur l'admissibilité financière et la couverture de services à l'aide juridique. Par ailleurs, les centres régionaux ont offert au cours de la dernière année des formations sur l'admissibilité à l'aide juridique à leurs employés **(cible 7.2.1 atteinte)**.

Le délai moyen de traitement des demandes d'admissibilité à l'aide juridique pour l'ensemble du réseau de l'aide juridique était au 31 mars 2019 de 4 à 6 semaines **(cible 7.3.1 atteinte)**.

**8. Axe d'intervention** : Maintien et développement de l'expertise

| Objectif | Cible | Résultats 2018-2019 | Résultats 2017-2018 |
|---|---|---|---|
| **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 | Cible partiellement atteinte | Cible atteinte |
| | **8.1.2** Étudier la possibilité d'uniformiser les affichages externes de postes sur une plateforme commune pour le réseau au 31 mars 2018 | Cible atteinte | Cible atteinte |
| **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 | En cours | En cours |

### Résultats 2018-2019

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. C'est pourquoi la Commission des services juridiques a créé un comité de travail sur le mentorat composé des directeurs généraux des CCJ de la Côte-Nord et de Québec, des directrice générales des CCJ de l'Outaouais et du Bas St-Laurent-Gaspésie, du directeur du secteur Lanaudière du CCJ Laurentides-Lanaudière et du secrétaire de la Commission. Ce comité s'est réuni à deux reprises au cours de la dernière année pour mettre à jour le programme de mentorat et d'accompagnement existant et d'élaborer des recommandations quant au programme s'il y a lieu. Les travaux ont débuté et se poursuivront au courant de la prochaine année **(cible 8.1.1 partiellement atteinte)**.

Afin d'uniformiser les affichages externes de postes pour le réseau d'aide juridique, la Commission des services juridiques et les 11 centres régionaux ont continué d'utiliser au cours de la dernière année une plateforme commune **(cible 8.1.2 atteinte)**.

# Résultats relatifs à 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 2018-2019

| | 2018-2019 | 2017-2018 | 2016-2017 |
|---|---|---|---|
| Nombre de plaintes reçues | 107 | 93 | 114 |
| Nombre de plaintes en cours de traitement | 13 | 11 | 13 |
| Nombre de plaintes dont le traitement est terminé | 93 | 81 | 92 |
| Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme | 7 | 5 | 3 |
| Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision | 0 | 0 | 2 |
| Nombre de plaintes où il y a eu désistement | 14 | 0 | 4 |
| Nombre de plaintes recevables, mais non fondées | 32 | 34 | 37 |

Vous trouverez la Déclaration de services aux citoyens de la Commission sur notre 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.

# Les données 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, 266 550 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2018-2019 : 216 076 demandes ont été acceptées (81,1 %), 47 190 refusées (17,7 %) et 3 284 n'étaient pas statuées au 31 mars 2019 (1,2 %). 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. 215 699 cas (99,8 %) sont de nature civile, criminelle ou pénale et 377 (0,2 %) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 115 654 (53,6 %) concernaient des problèmes en matière civile et 100 045 (46,4 %) 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 2017-2018 et 2018-2019.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 272 987 en 2017-2018 à 266 550 en 2018-2019, soit une diminution de 2,4 %.

2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 7,7 % et 22,7 % pour une moyenne du réseau de 17,7 %. Cela représente une augmentation de la moyenne du réseau de 1,0 % du taux de refus comparativement à l'exercice 2017-2018.

3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a augmenté de 0,5 % tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a diminué de 0,5 %.

4. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents a connu une diminution de 0,1 % entre 2017-2018 et 2018-2019. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 0,5 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a augmenté de 0,2 %.

5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé de 100 279 à 100 170.

6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une diminution de 6,0 % entre 2017-2018 et 2018-2019. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 6,5 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 5,3 %.

7. Durant l'exercice 2018-2019, le genre de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit : 16,9 % « Familial », 44,8 % « Civil autre » et 38,3 % « Criminel et pénal ».

8. Durant l'exercice 2018-2019, le genre de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit : 14,0 % « Familial », 32,6 % « Civil autre » et 53,4 % « Criminel et pénal ».

9. La Commission des services juridiques a développé des outils lui permettant d'évaluer le nombre de dossiers de requérants qui, n'eût été la hausse des seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique depuis le 1er janvier 2014, n'auraient pas été admissibles à l'aide juridique. Pour l'exercice 2018-2019, ce nombre s'élève à **22 390**.

# TABLEAU Nº 1

## RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019 VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

| RÉGIONS | Demandes Traitées | Demandes Acceptées | % | Demandes Refusées | % | Demandes Non-statuées | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE | 12 154 | 10 285 | 84,6 % | 1 333 | 11,0 % | 536 | 4,4 % |
| BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE | 10 619 | 9 308 | 87,7 % | 1 289 | 12,1 % | 22 | 0,2 % |
| CÔTE-NORD | 5 032 | 4 248 | 84,4 % | 388 | 7,7 % | 396 | 7,9 % |
| ESTRIE | 15 853 | 14 112 | 89,0 % | 1 596 | 10,1 % | 145 | 0,9 % |
| LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 32 220 | 25 363 | 78,7 % | 6 712 | 20,8 % | 145 | 0,5 % |
| MAURICIE–BOIS-FRANCS | 20 294 | 16 639 | 82,0 % | 3 525 | 17,4 % | 130 | 0,6 % |
| MONTRÉAL | 78 720 | 59 944 | 76,2 % | 17 874 | 22,7 % | 902 | 1,1 % |
| OUTAOUAIS | 15 828 | 13 547 | 85,6 % | 2 103 | 13,3 % | 178 | 1,1 % |
| QUÉBEC | 26 216 | 22 045 | 84,1 % | 3 746 | 14,3 % | 425 | 1,6 % |
| RIVE-SUD | 39 086 | 31 460 | 80,5 % | 7 473 | 19,1 % | 153 | 0,4 % |
| SAGUENAY–LAC ST-JEAN | 10 528 | 9 125 | 86,7 % | 1 151 | 10,9 % | 252 | 2,4 % |
| **TOTAL** | **266 550** | **216 076** | **81,1 %** | **47 190** | **17,7 %** | **3 284** | **1,2 %** |
| **VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT** | **15 198** | **9 578** | **63,0 %** | **5 313** | **35,0 %** | **307** | **2,0 %** |
| TOTAL 2017/2018 | 272 987 | 223 562 | 81,9 % | 45 568 | 16,7 % | 3 857 | 1,4 % |
| VOLET CONTRIBUTIF 2017/2018 | 14 696 | 9 067 | 61,7 % | 5 338 | 36,3 % | 291 | 2,0 % |
| TOTAL 2016/2017 | 268 358 | 220 259 | 82,1 % | 45 550 | 17,0 % | 2 549 | 0,9 % |
| VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017 | 14 666 | 9 113 | 62,1 % | 5 355 | 36,5 % | 198 | 1,4 % |

# TABLEAU Nº 1A

## RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES AU 31 MARS 2018 VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

| | Demandes Traitées | Demandes Acceptées | % | Demandes Refusées | % | Demandes Non-statuées | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| TOTAL 2017/2018 | 272 987 | 223 562 | 81,9 % | 45 568 | 16,7 % | 3 857 | 1,4 % |
| TOTAL 2017-2018 RÉVISÉ* | 272 987 | 225 653 | 82,6 % | 46 846 | 17,2 % | 488 | 0,2 % |

** Répartition et résultats suite au traitement au cours de l'exercice financier 2018/2019 des 3 857 demandes non-statuées au 31 mars 2018.*

# TABLEAU Nº 2

## RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE OU NOTARIALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

| RÉGIONS | Total des demandes acceptées | Matière civile, criminelle et pénale | % | Matière notariale | % |
|---|---|---|---|---|---|
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE | 10 285 | 10 256 | 99,7 % | 29 | 0,3 % |
| BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE | 9 308 | 9 288 | 99,8 % | 20 | 0,2 % |
| CÔTE-NORD | 4 248 | 4 244 | 99,9 % | 4 | 0,1 % |
| ESTRIE | 14 112 | 14 104 | 99,9 % | 8 | 0,1 % |
| LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 25 363 | 25 336 | 99,9 % | 27 | 0,1 % |
| MAURICIE–BOIS-FRANCS | 16 639 | 16 582 | 99,7 % | 57 | 0,3 % |
| MONTRÉAL | 59 944 | 59 830 | 99,8 % | 114 | 0,2 % |
| OUTAOUAIS | 13 547 | 13 531 | 99,9 % | 16 | 0,1 % |
| QUÉBEC | 22 045 | 22 024 | 99,9 % | 21 | 0,1 % |
| RIVE-SUD | 31 460 | 31 403 | 99,8 % | 57 | 0,2 % |
| SAGUENAY–LAC ST-JEAN | 9 125 | 9 101 | 99,7 % | 24 | 0,3 % |
| **TOTAL** | **216 076** | **215 699** | **99,8 %** | **377** | **0,2 %** |
| **VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT** | **9 578** | **9 562** | **99,8 %** | **16** | **0,2 %** |
| TOTAL 2017/2018 | 223 562 | 223 155 | 99,8 % | 407 | 0,2 % |
| VOLET CONTRIBUTIF 2017/2018 | 9 067 | 9 045 | 99,8 % | 22 | 0,2 % |
| TOTAL 2016/2017 | 220 259 | 219 830 | 99,8 % | 429 | 0,2 % |
| VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017 | 9 113 | 9 097 | 99,8 % | 16 | 0,2 % |

# TABLEAU Nº 3

## RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE OU CRIMINELLE ET PÉNALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

| RÉGIONS | Total des demandes acceptées | Civil | % | Criminel et pénal | % |
|---|---|---|---|---|---|
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE | 10 256 | 4 420 | 43,1 % | 5 836 | 56,9 % |
| BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE | 9 288 | 5 449 | 58,7 % | 3 839 | 41,3 % |
| CÔTE-NORD | 4 244 | 2 194 | 51,7 % | 2 050 | 48,3 % |
| ESTRIE | 14 104 | 6 670 | 47,3 % | 7 434 | 52,7 % |
| LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 25 336 | 12 942 | 51,1 % | 12 394 | 48,9 % |
| MAURICIE–BOIS-FRANCS | 16 582 | 8 766 | 52,9 % | 7 816 | 47,1 % |
| MONTRÉAL | 59 830 | 36 300 | 60,7 % | 23 530 | 39,3 % |
| OUTAOUAIS | 13 531 | 7 648 | 56,5 % | 5 883 | 43,5 % |
| QUÉBEC | 22 024 | 10 293 | 46,7 % | 11 731 | 53,3 % |
| RIVE-SUD | 31 403 | 16 282 | 51,8 % | 15 121 | 48,2 % |
| SAGUENAY–LAC ST-JEAN | 9 101 | 4 690 | 51,5 % | 4 411 | 48,5 % |
| **TOTAL** | **215 699** | **115 654** | **53,6 %** | **100 045** | **46,4 %** |
| **VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT** | **9 562** | **6 756** | **70,7 %** | **2 806** | **29,3 %** |
| TOTAL 2017/2018 | 223 155 | 118 578 | 53,1 % | 104 577 | 46,9 % |
| VOLET CONTRIBUTIF 2017/2018 | 9 045 | 6 398 | 70,7 % | 2 647 | 29,3 % |
| TOTAL 2016/2017 | 219 830 | 113 755 | 51,7 % | 106 075 | 48,3 % |
| VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017 | 9 097 | 6 474 | 71,2 % | 2 623 | 28,8 % |

# TABLEAU Nº 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 1er AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

| RÉGIONS | Total des demandes acceptées | Avocats permanents | % | Avocats pratique privée | % |
|---|---|---|---|---|---|
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE | 10 256 | 4 396 | 42,9% | 5 860 | 57,1% |
| BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE | 9 288 | 5 129 | 55,2% | 4 159 | 44,8% |
| CÔTE-NORD | 4 244 | 2 255 | 53,1% | 1 989 | 46,9% |
| ESTRIE | 14 104 | 6 754 | 47,9% | 7 350 | 52,1% |
| LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 25 336 | 10 158 | 40,1% | 15 178 | 59,9% |
| MAURICIE–BOIS-FRANCS | 16 582 | 7 869 | 47,5% | 8 713 | 52,5% |
| MONTRÉAL | 59 830 | 26 752 | 44,7% | 33 078 | 55,3% |
| OUTAOUAIS | 13 531 | 7 693 | 56,9% | 5 838 | 43,1% |
| QUÉBEC | 22 024 | 9 911 | 45,0% | 12 113 | 55,0% |
| RIVE-SUD | 31 403 | 14 255 | 45,4% | 17 148 | 54,6% |
| SAGUENAY–LAC ST-JEAN | 9 101 | 4 998 | 54,9% | 4 103 | 45,1% |
| **TOTAL** | **215 699** | **100 170** | **46,4%** | **115 529** | **53,6%** |
| **VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT** | **9 562** | **4 458** | **46,6%** | **5 104** | **53,4%** |
| TOTAL 2017/2018 | 223 155 | 100 279 | 44,9% | 122 876 | 55,1% |
| VOLET CONTRIBUTIF 2017/2018 | 9 045 | 4 394 | 48,6% | 4 651 | 51,4% |
| TOTAL 2016/2017 | 219 830 | 100 710 | 45,8% | 119 120 | 54,2% |
| VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017 | 9 097 | 4 411 | 48,5% | 4 686 | 51,5% |

# TABLEAU Nº 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 1er AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019

## VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

| RÉGIONS | Total des demandes acceptées | Avocats permanents | % | Avocats pratique privée | % |
|---|---|---|---|---|---|
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE | 4 420 | 2 144 | 48,5% | 2 276 | 51,5% |
| BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE | 5 449 | 3 196 | 58,7% | 2 253 | 41,3% |
| CÔTE-NORD | 2 194 | 1 458 | 66,5% | 736 | 33,5% |
| ESTRIE | 6 670 | 3 459 | 51,9% | 3 211 | 48,1% |
| LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 12 942 | 6 082 | 47,0% | 6 860 | 53,0% |
| MAURICIE–BOIS-FRANCS | 8 766 | 4 400 | 50,2% | 4 366 | 49,8% |
| MONTRÉAL | 36 300 | 18 876 | 52,0% | 17 424 | 48,0% |
| OUTAOUAIS | 7 648 | 5 407 | 70,7% | 2 241 | 29,3% |
| QUÉBEC | 10 293 | 5 834 | 56,7% | 4 459 | 43,3% |
| RIVE-SUD | 16 282 | 7 898 | 48,5% | 8 384 | 51,5% |
| SAGUENAY–LAC ST-JEAN | 4 690 | 3 096 | 66,0% | 1 594 | 34,0% |
| **TOTAL** | **115 654** | **61 850** | **53,5%** | **53 804** | **46,5%** |
| **VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT** | **6 756** | **2 969** | **43,9%** | **3 787** | **56,1%** |
| TOTAL 2017/2018 | 118 578 | 61 753 | 52,1% | 56 825 | 47,9% |
| VOLET CONTRIBUTIF 2017/2018 | 6 398 | 2 935 | 45,9% | 3 463 | 54,1% |
| TOTAL 2016/2017 | 113 755 | 61 380 | 54,0% | 52 375 | 46,0% |
| VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017 | 6 474 | 2 977 | 46,0% | 3 497 | 54,0% |

# TABLEAU Nº 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 1er AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

| RÉGIONS | Total des demandes acceptées | Avocats permanents | % | Avocats pratique privée | % |
|---|---|---|---|---|---|
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE | 5 836 | 2 252 | 38,6 % | 3 584 | 61,4 % |
| BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE | 3 839 | 1 933 | 50,4 % | 1 906 | 49,6 % |
| CÔTE-NORD | 2 050 | 797 | 38,9 % | 1 253 | 61,1 % |
| ESTRIE | 7 434 | 3 295 | 44,3 % | 4 139 | 55,7 % |
| LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 12 394 | 4 076 | 32,9 % | 8 318 | 67,1 % |
| MAURICIE–BOIS-FRANCS | 7 816 | 3 469 | 44,4 % | 4 347 | 55,6 % |
| MONTRÉAL | 23 530 | 7 876 | 33,5 % | 15 654 | 66,5 % |
| OUTAOUAIS | 5 883 | 2 286 | 38,9 % | 3 597 | 61,1 % |
| QUÉBEC | 11 731 | 4 077 | 34,8 % | 7 654 | 65,2 % |
| RIVE-SUD | 15 121 | 6 357 | 42,0 % | 8 764 | 58,0 % |
| SAGUENAY–LAC ST-JEAN | 4 411 | 1 902 | 43,1 % | 2 509 | 56,9 % |
| **TOTAL** | **100 045** | **38 320** | **38,3 %** | **61 725** | **61,7 %** |
| **VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT** | **2 806** | **1 489** | **53,1 %** | **1 317** | **46,9 %** |
| TOTAL 2017/2018 | 104 577 | 38 526 | 36,8 % | 66 051 | 63,2 % |
| VOLET CONTRIBUTIF 2017/2018 | 2 647 | 1 459 | 55,1 % | 1 188 | 44,9 % |
| TOTAL 2016/2017 | 106 075 | 39 330 | 37,1 % | 66 745 | 62,9 % |
| VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017 | 2 623 | 1 434 | 54,7 % | 1 189 | 45,3 % |

# TABLEAU Nº 5

## DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

| RÉGIONS | Total des Demandes Acceptées | Total Civil | % | Familial | % | Civil Autre | % | Criminel Et Pénal | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE | 4 396 | 2 144 | 48,8% | 352 | 8,0% | 1 792 | 40,8% | 2 252 | 51,2% |
| BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE | 5 129 | 3 196 | 62,3% | 746 | 14,5% | 2 450 | 47,8% | 1 933 | 37,7% |
| CÔTE-NORD | 2 255 | 1 458 | 64,7% | 291 | 12,9% | 1 167 | 51,8% | 797 | 35,3% |
| ESTRIE | 6 754 | 3 459 | 51,2% | 849 | 12,6% | 2 610 | 38,6% | 3 295 | 48,8% |
| LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 10 158 | 6 082 | 59,9% | 1 613 | 15,9% | 4 469 | 44,0% | 4 076 | 40,1% |
| MAURICIE–BOIS-FRANCS | 7 869 | 4 400 | 55,9% | 1 180 | 15,0% | 3 220 | 40,9% | 3 469 | 44,1% |
| MONTRÉAL | 26 752 | 18 876 | 70,6% | 5 563 | 20,8% | 13 313 | 49,8% | 7 876 | 29,4% |
| OUTAOUAIS | 7 693 | 5 407 | 70,3% | 1 638 | 21,3% | 3 769 | 49,0% | 2 286 | 29,7% |
| QUÉBEC | 9 911 | 5 834 | 58,9% | 1 480 | 14,9% | 4 354 | 44,0% | 4 077 | 41,1% |
| RIVE-SUD | 14 255 | 7 898 | 55,4% | 2 441 | 17,0% | 5 457 | 38,4% | 6 357 | 44,6% |
| SAGUENAY–LAC ST-JEAN | 4 998 | 3 096 | 61,9% | 827 | 16,4% | 2 269 | 45,5% | 1 902 | 38,1% |
| **TOTAL** | **100 170** | **61 850** | **61,7%** | **16 980** | **16,9%** | **44 870** | **44,8%** | **38 320** | **38,3%** |
| **VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT** | **5 702** | **3 753** | **65,8%** | **2 332** | **40,9%** | **1 421** | **24,9%** | **1 949** | **34,2%** |
| TOTAL 2017/2018 | 100 279 | 61 753 | 61,6% | 17 777 | 17,6% | 43 976 | 44,0% | 38 526 | 38,4% |
| VOLET CONTRIBUTIF 2017/2018 | 5 702 | 3 753 | 65,8% | 2 332 | 40,9% | 1 421 | 24,9% | 1 949 | 34,2% |
| TOTAL 2016/2017 | 100 710 | 61 380 | 60,9% | 19 121 | 18,9% | 42 259 | 42,0% | 39 330 | 39,1% |
| VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017 | 5 702 | 3 753 | 65,8% | 2 332 | 40,9% | 1 421 | 24,9% | 1 949 | 34,2% |

# TABLEAU Nº 6

## DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

| RÉGIONS | Total des Demandes Acceptées | Total Civil | % | Familial | % | Civil Autre | % | Criminel Et Pénal | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE | 5 860 | 2 276 | 38,8% | 465 | 7,9% | 1 811 | 30,9% | 3 584 | 61,2% |
| BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE | 4 159 | 2 253 | 54,2% | 630 | 15,1% | 1 623 | 39,1% | 1 906 | 45,8% |
| CÔTE-NORD | 1 989 | 736 | 37,0% | 207 | 10,4% | 529 | 26,6% | 1 253 | 63,0% |
| ESTRIE | 7 350 | 3 211 | 43,7% | 1 008 | 13,7% | 2 203 | 30,0% | 4 139 | 56,3% |
| LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 15 178 | 6 860 | 45,2% | 2 998 | 19,8% | 3 862 | 25,4% | 8 318 | 54,8% |
| MAURICIE–BOIS-FRANCS | 8 713 | 4 366 | 50,1% | 1 680 | 19,3% | 2 686 | 30,8% | 4 347 | 49,9% |
| MONTRÉAL | 33 078 | 17 424 | 52,7% | 3 055 | 9,2% | 14 369 | 43,5% | 15 654 | 47,3% |
| OUTAOUAIS | 5 838 | 2 241 | 38,4% | 788 | 13,5% | 1 453 | 24,9% | 3 597 | 61,6% |
| QUÉBEC | 12 113 | 4 459 | 36,8% | 1 332 | 11,0% | 3 127 | 25,8% | 7 654 | 63,2% |
| RIVE-SUD | 17 148 | 8 384 | 48,9% | 3 548 | 20,7% | 4 836 | 28,2% | 8 764 | 51,1% |
| SAGUENAY–LAC ST-JEAN | 4 103 | 1 594 | 38,8% | 459 | 11,2% | 1 135 | 27,6% | 2 509 | 61,2% |
| **TOTAL** | **115 529** | **53 804** | **46,6%** | **16 170** | **14,0%** | **37 634** | **32,6%** | **61 725** | **53,4%** |
| **VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT** | **5 104** | **3 787** | **74,2%** | **2 282** | **44,7%** | **1 505** | **29,5%** | **1 317** | **25,8%** |
| TOTAL 2017/2018 | 122 876 | 56 825 | 46,2% | 16 672 | 13,6% | 40 153 | 32,6% | 66 051 | 53,8% |
| VOLET CONTRIBUTIF 2017/2018 | 4 651 | 3 463 | 74,5% | 2 245 | 48,3% | 1 218 | 26,2% | 1 188 | 25,5% |
| TOTAL 2016/2017 | 119 120 | 52 375 | 44,0% | 17 992 | 15,1% | 34 383 | 28,9% | 66 745 | 56,0% |
| VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017 | 4 686 | 3 497 | 74,6% | 2 280 | 48,7% | 1 217 | 25,9% | 1 189 | 25,4% |

# TABLEAU N° 7

## RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES AU 31 MARS 2019 PAR RÉGION VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

| RÉGIONS | Total Non Statuées* | Attestations conditionnelles | % | En suspens | % |
|---|---|---|---|---|---|
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE | 536 | 11 | 2,1 % | 525 | 97,9 % |
| BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE | 22 | 3 | 13,6 % | 19 | 86,4 % |
| CÔTE-NORD | 396 | 12 | 3,0 % | 384 | 97,0 % |
| ESTRIE | 145 | 8 | 5,5 % | 137 | 94,5 % |
| LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 145 | 8 | 5,5 % | 137 | 94,5 % |
| MAURICIE–BOIS-FRANCS | 130 | 0 | 0,0 % | 130 | 100,0 % |
| MONTRÉAL | 902 | 535 | 59,3 % | 367 | 40,7 % |
| OUTAOUAIS | 178 | 6 | 3,4 % | 172 | 96,6 % |
| QUÉBEC | 425 | 75 | 17,6 % | 350 | 82,4 % |
| RIVE-SUD | 153 | 49 | 32,0 % | 104 | 68,0 % |
| SAGUENAY–LAC ST-JEAN | 252 | 31 | 12,3 % | 221 | 87,7 % |
| **TOTAL** | **3 284** | **738** | **22,5 %** | **2 546** | **77,5 %** |
| **VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT** | **307** | **23** | **7,5 %** | **284** | **92,5 %** |
| TOTAL 2017/2018 | 3 857 | 876 | 22,7 % | 2 981 | 77,3 % |
| VOLET CONTRIBUTIF 2017/2018 | 291 | 11 | 3,8 % | 280 | 96,2 % |
| TOTAL 2016/2017 | 2 549 | 333 | 13,1 % | 2 216 | 86,9 % |
| VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017 | 198 | 16 | 8,1 % | 182 | 91,9 % |

** 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 No 7A

## RÉPARTITION EN 2018-2019 DES DEMANDES NON STATUÉES AU 31 MARS 2018 PAR RÉGION

## VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

| RÉGIONS | Demandes non statuées* au 31/03/2018 | Demandes acceptées | % | Demandes refusées | % | Solde demandes non statuées | % | Avocats permanents | % | Avocats pratique privée | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE | 287 | 132 | 46,0% | 152 | 53,0% | 3 | 1,0% | 81 | 61,4% | 51 | 38,6% |
| BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE | 19 | 11 | 57,9% | 7 | 36,8% | 1 | 5,3% | 10 | 90,9% | 1 | 9,1% |
| CÔTE-NORD | 241 | 127 | 52,7% | 72 | 29,9% | 42 | 17,4% | 86 | 67,7% | 41 | 32,3% |
| ESTRIE | 288 | 186 | 64,6% | 88 | 30,5% | 14 | 4,9% | 88 | 47,3% | 98 | 52,7% |
| LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 219 | 116 | 53,0% | 93 | 42,4% | 10 | 4,6% | 45 | 38,8% | 71 | 61,2% |
| MAURICIE–BOIS-FRANCS | 134 | 96 | 71,6% | 35 | 26,2% | 3 | 2,2% | 55 | 57,3% | 41 | 42,7% |
| MONTRÉAL | 1 775 | 910 | 51,3% | 543 | 30,6% | 322 | 18,1% | 615 | 67,6% | 295 | 32,4% |
| OUTAOUAIS | 174 | 61 | 35,1% | 46 | 26,4% | 67 | 38,5% | 44 | 72,1% | 17 | 27,9% |
| QUÉBEC | 390 | 253 | 64,9% | 123 | 31,5% | 14 | 3,6% | 131 | 51,8% | 122 | 48,2% |
| RIVE-SUD | 85 | 42 | 49,4% | 37 | 43,5% | 6 | 7,1% | 23 | 54,8% | 19 | 45,2% |
| SAGUENAY–LAC ST-JEAN | 245 | 157 | 64,1% | 82 | 33,5% | 6 | 2,4% | 58 | 36,9% | 99 | 63,1% |
| **TOTAL** | **3 857** | **2 091** | **54,2%** | **1 278** | **33,1%** | **488** | **12,7%** | **1 236** | **59,1%** | **855** | **40,9%** |

** 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 2018 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.

Section

4

# Les autres résultats

# Le Comité de révision

## La constitution

Au 31 mars 2019, le Comité de révision était composé de sept membres nommés par la Commission.

Les membres sont :

Me Pierre Paul Boucher
Me Claire Champoux
Me Manon Croteau
Me Walid Hijazi
Me Hélène Martineau
Me Jean-Paul Perron
Me Réal Goulet *(ad hoc)*

## Les demandes de révision

Le Comité a reçu 1 822 demandes de révision en 2018-2019. Le délai moyen entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience est d'au plus 9 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 |
|---|---|---|---|
| 2019 | 1 822 | 2 025 | 248 |
| 2018 | 2 190 | 2 410 | 444 |
| 2017 | 2 219 | 2 179 | 666 |

## 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.

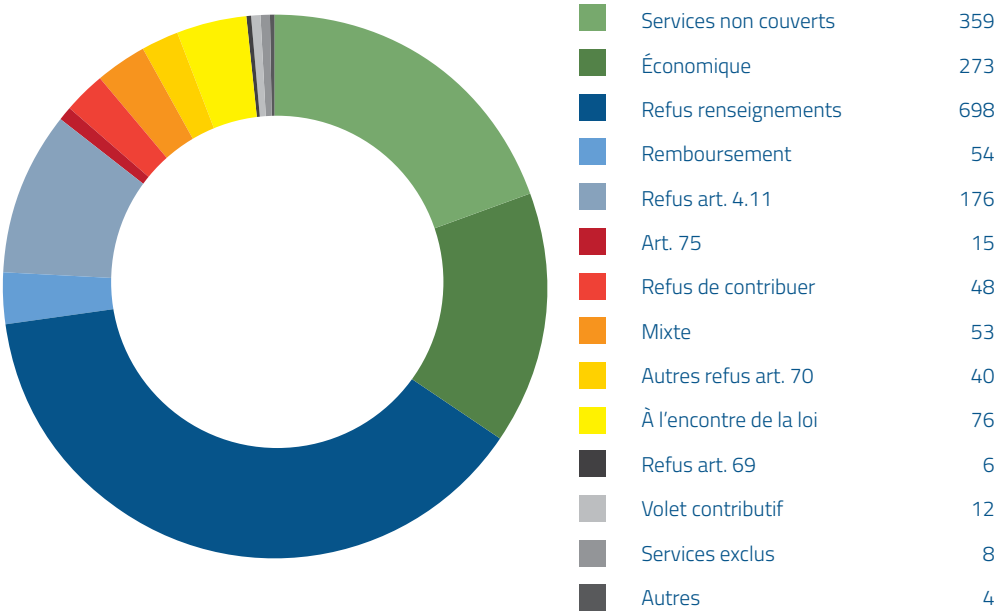
Le Comité a tenu 84 rôles d'audience au siège social de la Commission. Lors de ces audiences, le Comité a étudié 1 461 dossiers, soit en moyenne 18 dossiers par rôle d'audience.

Dans 32 dossiers, les personnes entendues se sont présentées devant le Comité, alors que dans 1 429 dossiers, les personnes ont été entendues par conférence téléphonique.

Le Comité a entendu 15 demandes de révision dans le cadre de contestation du droit d'un bénéficiaire à l'aide juridique.

Pour l'année 2018-2019, il y a eu une demande d'appel devant la Cour d'appel du Québec d'une décision rendue par la Cour supérieure rejetant une demande de contrôle judiciaire d'une décision du Comité de révision toujours en cours d'instance.

## Nature des refus * qui font l'objet d'une demande en révision en 2018-2019




| | |
|---|---|
| * 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*. |

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

## Nature des décisions rendues en 2018-2019

| RÉGIONS | Rejet | Rejet autre motif | Accueillie | Accueillie en partie | Sans compétence | Sans objet | Total | Désistement | Fermés admin. | Grand total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE | 38 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 44 | 7 | 17 | 68 |
| BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE | 15 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 21 | 2 | 3 | 26 |
| CÔTE-NORD | 8 | 2 | 6 | 1 | 0 | 1 | 18 | 0 | 1 | 19 |
| ESTRIE | 28 | 3 | 12 | 0 | 0 | 0 | 43 | 4 | 1 | 48 |
| LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 130 | 9 | 37 | 9 | 1 | 4 | 190 | 14 | 35 | 239 |
| MAURICIE–BOIS-FRANCS | 59 | 4 | 14 | 2 | 0 | 0 | 79 | 10 | 3 | 92 |
| MONTRÉAL | 442 | 33 | 209 | 15 | 0 | 16 | 715 | 127 | 220 | 1 062 |
| OUTAOUAIS | 23 | 4 | 6 | 2 | 0 | 0 | 35 | 2 | 5 | 42 |
| QUÉBEC | 53 | 5 | 16 | 2 | 0 | 1 | 77 | 6 | 16 | 99 |
| RIVE-SUD | 116 | 17 | 67 | 13 | 0 | 3 | 216 | 30 | 58 | 304 |
| SAGUENAY–LAC ST-JEAN | 18 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 23 | 3 | 0 | 26 |
| **TOTAL 2018-2019** | **930** | **81** | **374** | **48** | **1** | **27** | **1 461** | **205** | **359** | **2 025** |
| **TOTAL 2017-2018** | **952** | **61** | **457** | **45** | **3** | **8** | **1 526** | **297** | **587** | **2 410** |
| **TOTAL 2016-2017** | **788** | **41** | **517** | **47** | **2** | **20** | **1 415** | **203** | **561** | **2 179** |

**Rejet :** décisions du directeur général confirmées.

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

**Acc. :** décisions du directeur général infirmées en totalité.

**Acc. en partie :** décisions du directeur général infirmées en partie.

**Sans comp. :** demandes de révision rejetées, le Comité n'avait pas compétence pour disposer de la demande.

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

**Désistement :** demandes de révision retirées.

**Fermés admin. :** dossiers fermés administrativement (plus d'objet, mandat émis, etc.).

# Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, le **Comité de révision** de la Commission des services juridiques a reçu et traité deux 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.

## Bilan des demandes reçues et traitées

| | |
|---|---|
| **Nombre total de demandes reçues** | 2 |

## Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

| **Délai de traitement** | **Demande d'accès à documents administratifs** | **Renseignements personnels** | **Rectification** |
|---|---|---|---|
| 0 à 20 jours | 0 | 2 | 0 |
| 21 à 30 jours | 0 | 0 | 0 |
| 31 jours et plus (le cas échéant) | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 2 | 0 |

## Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et de la décision rendue

| **Décision rendue** | **Demandes d'accès à des documents administratifs** | **Renseignements personnels** | **Rectification** | |
|---|---|---|---|---|
| **Acceptée** (entièrement) | 0 | 1 | 0 | Dispositions de la Loi invoquées ↓ |
| **Partiellement acceptée** | 0 | 1 | 0 | Aucun document visé par la demande, article1 |
| **Refusée** (entièrement) | 0 | 0 | 0 | |
| **Autres** | 0 | 0 | 0 | |

| | |
|---|---|
| **Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable** | 0 |
| **Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information** | 0 |

# La réciprocité

| Régions ou provinces/territoires | Nombre de demandes provenant de | Nombre de demandes à destination de |
|---|---|---|
| Abitibi-Témiscamingue | 3 | 1 |
| Bas St-Laurent-Gaspésie | 6 | 11 |
| Côte-Nord | 0 | 0 |
| Estrie | 3 | 5 |
| Laurentides-Lanaudière | 12 | 7 |
| Mauricie–Bois-Francs | 2 | 4 |
| Montréal | 53 | 103 |
| Outaouais | 58 | 20 |
| Québec | 10 | 3 |
| Rive-Sud | 13 | 11 |
| Saguenay-Lac St-Jean | 5 | 0 |
| **Total pour les régions du Québec** | **165** | **165** |
| Alberta | 4 | 16 |
| Colombie – Britannique | 6 | 7 |
| Manitoba | 0 | 3 |
| Nouveau-Brunswick | 20 | 9 |
| Nouvelle-Écosse | 2 | 5 |
| Nunavut | 2 | 0 |
| Ontario | 126 | 122 |
| Saskatchewan | 3 | 1 |
| Terre-Neuve | 1 | 1 |
| Yukon | 1 | 1 |
| **Total pour les provinces/territoires** | **165** | **165** |

Pour l'année 2018-2019, en vertu du nouvel accord de réciprocité interprovinciale, 330 demandes ont été traitées. De ce nombre, 165 demandes proviennent des centres régionaux du Québec à destination des autres provinces et territoires. Par ailleurs, 165 demandes en provenance des provinces et territoires ont été acheminées vers les centres régionaux de la province de Québec.

Les demandes en provenance de l'Ontario (126 demandes) s'adressent, dans une proportion de 76,36 % aux bureaux d'aide juridique du Québec. De même, les demandes en provenance du Québec s'adressent à l'Ontario dans une proportion de 73,94 % (122 demandes).

# 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 1er 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 287 $ depuis le 1er janvier 2019. Toutefois, les parents admissibles à l'aide juridique y ont accès gratuitement ou à moindre coût.

Dès le 1er 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.

Afin d'accompagner les parents dans le processus et de les orienter vers le bon service (SARPA, Service d'aide à l'homologation (SAH) ou aide juridique) une ligne téléphonique est mise à leur disposition (1-855 LeSARPA). Pour l'année 2018-2019, le Service a reçu 5 566 appels téléphoniques (soit une moyenne de 21 appels par jour).

Pour sa quatrième année d'exercice, le SARPA a reçu 613 demandes. En plus des dossiers traités, voici des réalisations de ce service :

- Le SARPA a participé au Salon VISEZ DROIT organisé par le Barreau de Montréal et qui s'est tenu du 9 au 12 avril 2018 au Complexe Desjardins;
- Lors de son envoi massif annuel en janvier 2019, Revenu Québec a transmis à la clientèle concernée par son programme de perception des pensions alimentaires, le papillon publicitaire du SARPA.

# 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.

## 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 criminelle et pénale 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).

Ces ententes sont venues à échéance le 30 septembre 2017, mais continuent de s'appliquer jusqu'à leur remplacement.

Les travaux en vue de renouveler ces ententes ont débuté le 19 décembre 2017 entre les négociateurs désignés par le ministère de la Justice et le Barreau du Québec et étaient toujours en cours au 31 mars 2019. La Commission des services juridiques agit à titre de conseillère auprès du négociateur du ministère de la Justice du Québec et pour la première fois est présente à la table de négociation.

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).

## Les téléservices

Depuis le mois de juillet 2013, tous les avocats et notaires utilisent le mode de facturation en ligne. Au 31 mars 2019, 5 951 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 30 à 16 heures 30, du lundi au vendredi.

## Le paiement[1]

En 2018-2019, le réseau de l'aide juridique a payé 92 678 relevés d'honoraires et déboursés originaux à 2 237 avocats de la pratique privée et à 99 notaires. Des honoraires de 51 006 761 $ et des déboursés de 11 027 350 $ ont été versés[2]. Il s'agit d'un paiement moyen de près d'un million deux cent mille, par semaine. Les avocats ont reçu une moyenne de 27 705 $ d'honoraires et déboursés et les notaires, 595 $.

De plus, une somme de 2 018 798 $ a été imputée à la dépense au titre des droits de greffe.

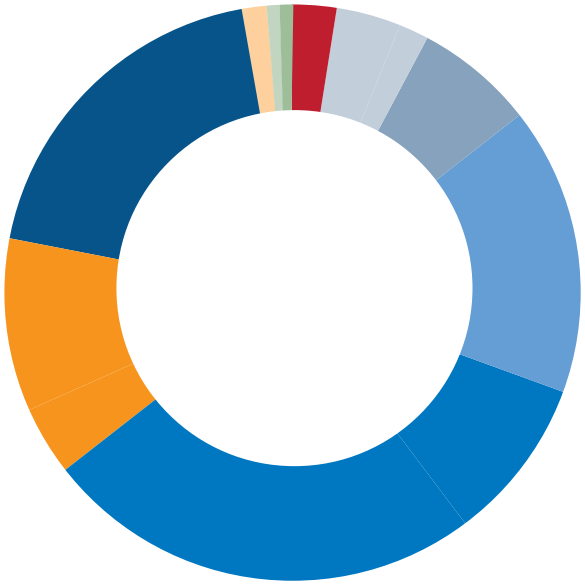
L'expérience moyenne des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique au cours de l'exercice est de 15,6 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2019.

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 4 126 à 4 426 en 2018-2019.

*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 2018-2019, elle a versé un montant de 1 164 $ en intérêts, soit 0,002 % sur des paiements totalisant 62 034 111 $ versés aux avocats et aux notaires.

# TABLEAU 1

### RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS POUR L'EXERCICE FINANCIER 2018-2019



| HONORAIRES VERSÉS | | | NOMBRE D'AVOCATS |
|---|---|---|---|
| 0,00 $ | à | 1 000,00 $ | 359 |
| 1 000,01 $ | à | 10 000,00 $ | 799 |
| 10 000,01 $ | à | 20 000,00 $ | 305 |
| 20 000,01 $ | à | 30 000,00 $ | 211 |
| 30 000,01 $ | à | 40 000,00 $ | 143 |
| 40 000,01 $ | à | 50 000,00 $ | 97 |
| 50 000,01 $ | à | 100 000,00 $ | 239 |
| 100 000,01 $ | à | 125 000,00 $ | 47 |
| 125 000,01 $ | à | 140 000,00 $ | 13 |
| 140 000,01 $ | et plus | | 24 |
| **TOTAL** | | | **2 237** |

1. *Les honoraires et débours qui apparaissent à la présente section ont été réellement déboursés au cours de l'année financière 2018-2019. 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.*

# TABLEAU 2

## AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT LE 31 MARS 2019, PAR RÉGION

| **RÉGIONS** | **Avocats réclamants** |
|---|---|
| ABITIBI – TÉMISCAMINGUE | 145 |
| BAS ST-LAURENT–GASPÉSIE | 166 |
| CÔTE-NORD | 67 |
| ESTRIE | 327 |
| LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 792 |
| MAURICIE–BOIS-FRANCS | 431 |
| MONTRÉAL | 1 235 |
| OUTAOUAIS | 210 |
| QUÉBEC | 487 |
| RIVE-SUD | 904 |
| SAGUENAY–LAC ST-JEAN | 122 |
| **TOTAL** | **4 886** |

*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 2019. 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 2018-2019 est de 2 237 avocats*

### 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.

# 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 les pages Facebook et LinkedIn de la Commission.

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 10 chroniques sur différents problèmes juridiques qui touchent la clientèle et deux capsules juridiques sur l'aide juridique. Les chroniques ont été distribuées par les centres régionaux aux différents organismes de leur région et ont été diffusées sur le site Internet de la Commission et sur ceux des centres régionaux d'aide juridique.

Les chroniques, capsules ainsi que plusieurs messages d'information ont été diffusés sur le compte Twitter **@La_CSJ** et les pages Facebook **@CSJ.QC.CA** et LinkedIn **commission-des-services-juridiques de la Commission.**

Au cours de la dernière année, le Service des communications a fait parvenir 12 Infolettres aux abonnés inscrits. Celles-ci annonçaient notamment l'indexation des seuils d'admissibilité, l'entente de partenariat signée avec Éducaloi et les différentes chroniques.

La Commission a accru ses abonnés du Compte Twitter et de sa page Facebook respectivement de 13,1 % et de 26 % au cours de la dernière année.

# 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 2018-2019, ce service de garde téléphonique a reçu 24 883 appels téléphoniques comparativement à 25 209 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.

# 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 1er 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 2019, la Commission a versé un total de 1 231 865 $ 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 2018-2019, 476 mandats ont été émis, soit 14 mandats dans le cadre de mégaprocès pour des personnes déjà admissibles à l'aide juridique et 462 mandats pour des ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat. Dans ces derniers cas, 248 mandats ont été assumés par des avocats permanents du réseau et 214 mandats par des avocats de la pratique privée.

# Le Service de recherche et du contentieux

### 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 conjointement 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.

Les services d'une firme de consultants Yaksa ont été retenus afin d'améliorer l'accès et le partage d'information entre le Service de recherche et les avocats du réseau d'aide juridique. Les travaux ont débuté au printemps 2018 et se poursuivront en 2019-2020, notamment par l'implantation de nouveaux outils et d'une nouvelle plate-forme.

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 2 000 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.*

### Le contentieux

Les avocats du Service de recherche représentent la Commission devant les tribunaux. Durant l'année, ils ont notamment été impliqués dans un dossier concernant l'application de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* devant différentes instances.

# Le Service des ressources humaines

Le Service des ressources humaines est coordonné par une conseillère en gestion des ressources humaines et supervisé 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. Il chapeaute un comité bipartite de santé, sécurité et mieux-être au travail (SST), comité qui réalise, notamment des cliniques de vaccination contre la grippe, qui voit à la formation d'une personne-ressource interne en ergonomie et qui assure la résolution des problèmes et plaintes reliés à la santé et sécurité du travail.

Il s'assure du suivi et 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 également au développement et à l'élaboration de nouvelles politiques. D'ailleurs, au cours du dernier exercice financier, il a élaboré avec le Service des communications la *Politique sur la consommation d'alcool et de drogues.* Ce service a participé activement à l'élaboration et à la réalisation du Plan stratégique de la Commission des services juridiques.

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, aux adjoints administratifs et aux employés de la Commission des services juridiques. Depuis octobre 2018, ce service participe au Comité de développement durable et collabore dans l'implantation d'initiatives corporatives favorisant la santé des employés et l'utilisation du transport collectif.

En mars 2019, ce service a coordonné une formation sur les Premières Nations destinée aux avocats et cadres juridiques du réseau dans l'optique d'une adaptation des services pour établir une nouvelle relation avec les Premières Nations.

Au cours de l'exercice financier 2017-2018, ce service a mis en place un abonnement corporatif à une plateforme de recrutement commune, à l'usage de tous les centres communautaires juridiques. Cet abonnement permet une meilleure visibilité au réseau de l'aide juridique en présentant un profil corporatif commun au public. L'abonnement a été renouvelé pour l'exercice financier 2019-2020.

Ce service a coordonné la participation corporative à un projet de recherche sur la santé psychologique, le projet *Performer, Innover par le bien-être* (PIB). Ce projet de recherche portant sur la proactivité, l'innovation et le bien-être des employés a été mené en 2017-2018 en collaboration avec l'Université de Montréal, HEC Montréal, l'Université de Sherbrooke, la Commission des services juridiques ainsi que trois autres centres.

Il a, de plus, participé au Comité Passeport santé mentale dont le but était d'adapter un document du gouvernement fédéral sur la santé mentale afin de convenir aux besoins de l'ensemble des employés de l'aide juridique.

Section

5

# Utilisation des ressources

# Utilisation des ressources humaines

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2019, la Commission comptait 60 personnes à son emploi.

La situation du réseau au 31 mars 2019 était la suivante : l'aide juridique avait des bureaux dans 85 villes du Québec, comprenant 106 unités, dont 87 bureaux ouverts à plein temps et 19 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se trouve à l'annexe 2 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 404 avocats salariés et de 540 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 944 employés à temps complet. De plus, 16 stagiaires du programme du Barreau étaient à l'emploi dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2019, le réseau comprenait 274 avocates et 130 avocats; 41 % des avocats du réseau avaient moins de 35 ans.

L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 13,5 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2019.

## AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS À TEMPS COMPLET (ETC) DÉPENSÉS POUR L'EXERCICE 2018 – 2019

| RÉGIONS | Avocats | Autres professionnels et employés de soutien | Stagiaires | Total |
|---|---|---|---|---|
| COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES | 10,2 | 40,2 | 0,0 | 50,4 |
| ABITIBI-TÉMISCAMINGUE | 16,3 | 20,0 | 0,0 | 36,3 |
| BAS SAINT-LAURENT GASPÉSIE | 18,3 | 27,4 | 1,7 | 47,4 |
| CÔTE-NORD | 9,8 | 12,3 | 0,5 | 22,6 |
| ESTRIE | 26,3 | 33,4 | 0,7 | 60,4 |
| LAURENTIDES-LANAUDIÈRE | 35,7 | 46,6 | 2,5 | 84,8 |
| MAURICIE–BOIS-FRANCS | 26,4 | 33,3 | 1,1 | 60,8 |
| MONTRÉAL | 113,8 | 135,3 | 5,5 | 254,6 |
| OUTAOUAIS | 26,2 | 30,4 | 0,5 | 57,1 |
| QUÉBEC | 39,8 | 47,3 | 2,0 | 89,1 |
| RIVE-SUD | 48,9 | 55,1 | 0,9 | 104,9 |
| SAGUENAY LAC SAINT-JEAN | 16,3 | 24,0 | 0,0 | 40,3 |
| | **388,0** | **505,3** | **15,4** | **908,7** (*) |
| EFFECTIFS BUDGETISÉS 2018-2019 | 404,0 | 540,3 | 16,5 | 960,8 |

*(*) Excluant le personnel du Service de garde téléphonique*

## RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ OU PAR ORIENTATION STRATÉGIQUE

### Effectif au 31 mars[1]

| Secteur d'activité ou orientation stratégique | 2018-2019 | 2017-2018 | Écart |
|---|---|---|---|
| Haute direction | 2 | 2 | 0 |
| Cadres juridiques | 59 | 62 | -3 |
| Cadres non juridiques | 17 | 17 | 0 |
| Avocats(es) | 366 | 358 | 8 |
| Professionnels(les) | 9 | 10 | -1 |
| Techniciens(nes) et personnel du bureau | 557 | 540 | 17 |
| Stagiaires en droit | 21 | 18 | 3 |
| **Total**[2] | **1 031** | **1 007** | **24** |

[1] *Effectif en poste au 31 mars : nombre de personnes occupant un poste permanent ou occasionnel, à l'exclusion des étudiantes et étudiants et des stagiaires sauf les stagiaires en droit.*

[2] *Ce tableau ne présente pas le total des effectifs ni la consommation des heures rémunérées transposées en équivalents temps complet (ETC) en lien avec la cible du total des effectifs établie par le Conseil du trésor.*

### Heures rémunérées par secteur d'activité ou par orientation stratégique

| Secteur d'activité ou orientation stratégique | 2018-2019 | 2017-2018 | Écart |
|---|---|---|---|
| Haute direction | 3 900,0 | 3 900,0 | 0,0 |
| Cadres juridiques | 118 473,8 | 117 483,2 | 990,7 |
| Cadres non juridiques | 30 042,5 | 31 012,0 | -969,6 |
| Avocats(es) | 690 280,5 | 663 895,2 | 26 385,3 |
| Professionnels(les) | 18 349,3 | 22 810,4 | -4 461,1 |
| Techniciens(nes) et personnel du bureau | 908 943,0 | 880 853,1 | 28 089,9 |
| Stagiaires en droit | 27 972,9 | 29 961,0 | -1 988,1 |
| **Total en heures rémunérées**[1] | **1 797 961,8** | **1 749 914,8** | **48 047,0** |
| **Total en ETC transposés**[2] **(total heures rémunérées/1 826,3)** | **984,5** | **958,2** | **26,3** |

[1] *Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures supplémentaires du personnel permanent et du personnel occasionnel, à l'exclusion des stagiaires et des étudiants sauf les stagiaires en droit.*

[2] *Le total en ETC transposés est le nombre d'heures rémunérées converti en ETC sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.*

## FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

### Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité[1]

| Champ d'activité | 2018 | 2017 |
|---|---|---|
| Favoriser le perfectionnement des compétences | 123 588 $ | 93 269 $ |
| Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion | 21 277 $ | 20 728 $ |
| Acquérir de nouvelles connaissances technologiques | 2 238 $ | 0 $ |
| Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière | 12 903 $ | 14 524 $ |
| Améliorer les capacités de communication orale et écrite | 460 $ | 0 $ |

[1] *La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile.*

### Évolution des dépenses en formation[1]

| Répartition des dépenses en formation | 2018 | 2017 |
|---|---|---|
| Proportion de la masse salariale (%) | 3,44 % | 2,77 % |
| Nombre moyen de jours de formation par personne | 2,3 | 2,0 |
| Somme allouée par personne | 3 488 $ | 2 295 $ |

[1] *La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile.*

### Jours de formation selon les catégories d'emploi[1]

| Catégorie d'emploi | 2018 | 2017 |
|---|---|---|
| Cadres | 38,5 | 31,7 |
| Avocats | 19,5 | 23,8 |
| Professionnels | 8,9 | 17,0 |
| Personnel de bureau et technique | 37,0 | 37,1 |

[1] *La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile.*

## INDICATEUR DU TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL PERMANENT

### Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel permanent

| | 2018-2019 | 2017-2018 | 2016-2017 |
|---|---|---|---|
| Taux de départ volontaire (%) | 4,18 % | 2,31 % | 3,24 % |

# Gestion et contrôle des effectifs

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 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 1 831 640 heures rémunérées a été fixée par la ministre de la Justice en septembre 2018 pour l'exercice 2018-2019. Le niveau réel dénombré selon les paramètres gouvernementaux a été inférieur à la cible de 33 678 heures ou 1,8 %.

**Contrats de service comportant une dépense de 25 000 $ et plus, conclus entre le 1er avril 2018 et le 31 mars 2019 (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] | 5 | 643 050 $ |
| **Total des contrats de services** | **5** | **643 050 $** |

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

[2] *Incluant les personnes morales de droit privé et les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.*

**Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1er avril 2018 au 31 mars 2019**

| Catégorie[1] | Heures travaillées [1] | Heures supplémentaires [2] | Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2] | Total en ETC transposés [4] = [3]/1 826,3 | Nombre d'employés[2] |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Personnel d'encadrement | 152 401,3 | 15,0 | 152 416,3 | 83,5 | 78 |
| 2. Personnel professionnel | 707 796,8 | 832,9 | 708 629,7 | 388,0 | 375 |
| 3. Personnel infirmier | - | - | - | - | - |
| 4. Personnel enseignant | - | - | - | - | - |
| 5. Personnel de bureau, technicien et assimilé | 908 090,5 | 852,5 | 908 943,0 | 497,7 | 557 |
| 6. Agent de la paix | - | - | - | - | - |
| 7. Ouvrier, personnel d'entretien et de service | - | - | - | - | - |
| 8. Étudiants et stagiaires | 27 958,9 | 14 | 27 972,9 | 15,3 | 21 |
| **Total des heures** | **1 796 247,5** | **1 714,4** | **1 797 961,9** | | |
| **Total en ETC transposés (Total des heures / 1 826,3)** | | | **984,5** | | |

[1] *Les étudiantes et étudiants et les stagiaires sont comptabilisés pour les entités non assujetties à la Loi sur la fonction publique.*

[2] *Le nombre d'employés correspond au total des personnes considérées actives à une date donnée. Les personnes sur liste de rappel ne sont pas considérées comme des personnes actives.*

# Utilisation des ressources financières

Pour l'exercice 2018-2019, la subvention de base accordée à la Commission aux fins des opérations relevant du régime d'aide juridique s'élève à 176 953 600 $.

Quant aux dépenses reliées aux activités du chapitre III et des mégaprocès, elles totalisent 1 474 250 $.

Les autres revenus réalisés, notamment ceux du volet contributif et des remboursements des coûts de l'aide juridique se chiffrent à 5 565 822 $.

La Commission a également inscrit une subvention de 429 900 $ à l'égard du développement du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) de même qu'une subvention de 175 500 $ à titre de financement de frais administratifs relatifs au Service d'aide à l'homologation (SAH).

Les dépenses totales pour l'exercice 2018-2019 s'élèvent à 177 933 765 $.

Globalement, la Commission a réalisé un excédent des revenus sur les charges de 7 894 357 $. Au 31 mars 2019, la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 53 177 472 $ ainsi qu'un excédent cumulé totalisant 62 199 476 $.

### Dépenses et évolution par secteur d'activité ou par orientation stratégique

| Secteur d'activité ou orientation | Budget de dépenses 2018-2019 (000 $) | Dépenses réelles ou probables 2018-2019 (000 $) | Dépenses réelles 2017-2018 (000 $[1]) | Écart[2] (000 $) | Variation[3] (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Opérations régulières – fonctionnement | 118 229,0 $ | 111 806,7 $ | 109 736,9 $ | 2,1 $ | 0,002 % |
| Opérations régulières – pratique privée | 69 600,0 $ | 64 230,4 $ | 65 949,5 $ | (1,72) $ | -0,003 % |
| Chapitre III | 2 698,3 $ | 1 474,3 $ | 4 301,2 $ | (2,83) $ | -0,066 % |
| SARPA | 419,9 $ | 422,4 $ | 403,5 $ | 0,02 $ | 0,005 % |

[1] *Estimation selon les données disponibles à la date de la rédaction du rapport.*

[2] *Écart entre les dépenses de l'année antérieure et celles de l'année financière terminée.*

[3] *Résultat de l'écart divisé par les dépenses réelles de l'année antérieure.*

# Utilisation des 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 2018-2019, les dépenses de maintien de l'actif du réseau de l'aide juridique liées aux technologies de l'information se sont élevées à 1 989 445 $.

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 diriwgeant 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 (le BARRI).

## Coûts prévus et coût réels en ressources informationnelles 2018-2019

| Catégorie de coûts | Coûts capitalisables prévus (000 $) (investissements) | Coûts capitalisables réels (000 $) (investissements) | Coûts non capitalisables prévus (000 $) (dépenses) | Coûts non capitalisables réels (000 $) (dépenses) |
|---|---|---|---|---|
| Activités d'encadrement[1] | - | - | 174,2 $ | 150,5 $ |
| Activités de continuité[2] | 740,0 $ | 1 205,0 $ | 643,8 $ | 633,9 $ |
| Projets[3] | - | - | - | - |
| Total | 740,0 $ | 1 205,0 $ | 818,0 $ | 784,4 $ |

[1] *Activités d'encadrement en ressources informationnelles :* l'ensemble des activités de gestion, de soutien administratif, de mise en place et de gestion d'un bureau de projets, de normalisation, de reddition de comptes, d'études d'orientation et de veille technologique. Référence : *Manuel d'utilisation du système de gestion du portefeuille de projets et des activités en ressources informationnelles.*

[2] *Activités de continuité : les activités liées au fonctionnement des systèmes et des infrastructures technologiques, à la qualité de production, à la prévention et à la correction des dysfonctionnements, à la mise à jour du matériel et des logiciels et au soutien-conseil.* Elles comprennent aussi les activités permettant l'exécution des traitements informatiques et elles qui sont liées au fonctionnement des équipements et des logiciels, à la gestion des infrastructures technologiques. Référence : *Manuel d'utilisation du système de gestion du portefeuille de projets et des activités en ressources informationnelles.*

[3] *Projets en ressources informationnelles :* un ensemble d'actions menant au développement, à l'acquisition, à l'évolution ou au remplacement d'un actif informationnel ou d'un service en ressources informationnelles. Référence : *article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.*

## Liste et état d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles

| Liste des projets | Avancement (%) | Explication sommaire des écarts |
|---|---|---|
| Aucun | | |

## Liste des principaux projets en ressources informationnelles des autres ressources y étant affectées

| Liste des projets | Ressources humaines prévues[1] | Ressources humaines utilisées[1] | Ressources financières prévues[2] | Ressources financières utilisées[2] | Explication sommaire des écarts |
|---|---|---|---|---|---|
| Aucun | | | | | |

[1] *Les coûts en ressources humaines correspondent aux dépenses en rémunération du personnel.*

[2] *Les coûts en ressources financières comprennent les services internes, les services externes, les acquisitions et la location de biens ainsi que les frais connexes.*

Section

6

# Gouvernance

# La structure organisationnelle

## 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 2019

M[e] Yvan Niquette, président

M[e] Daniel LaFrance, vice-président

M. Gilles Baril, Rouyn

M[e] Amélie Binette, Québec

M[e] Rachel Caissy, Maria

M[e] Jean Lazure, Gatineau

M[e] Marie-Josée Hétu, Trois-Rivières

M[e] Réjean Olivier LeBel, Sherbrooke

M[e] Nadine Le Gal, Saint-Jérôme

M[e] Janick Perreault, Montréal (jusqu'au 7 mars)

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

### Relevé de présences des administrateurs au 31 mars 2019

| Nom | Assemblée des Commissaires | | Comité administratif |
|---|---|---|---|
| | 8 réunions régulières | 1 réunion annuelle | 6 réunions |
| Me Yvan Niquette | 8/8 | 1/1 | 6/6 |
| Me Daniel LaFrance | 8/8 | 1/1 | 5/6 |
| Me Amélie Binette | 6/8 | 1/1 | |
| M. Gilles Baril | 8/8 | 1/1 | 6/6 |
| Me Rachel Caissy | 6/8 | 1/1 | |
| Me Marie-Josée Hétu | 4/8 | 0/1 | |
| Me Jean Lazure | 8/8 | 1/1 | 6/6 |
| Me Réjean Olivier LeBel | 8/8 | 1/1 | 6/6 |
| Me Nadine Le Gal | 4/8 | 1/1 | |
| Me Janick Perreault jusqu'au 7 mars 2019 | 5/8 | 1/1 | |
| Me Isabelle Simard | 7/8 | 1/1 | |
| Le sous-ministre de la Justice | 4/8 | 0/1 | |
| Le sous-ministre de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille | 5/8 | 1/1 | |

# Le Comité administratif

Le Comité administratif était composé de cinq membres au 31 mars 2019, 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 2018-2019, il y a une demande en vertu de l'article 4.3 qui a été présentée au Comité administratif et qui a été refusée.

# Membres du Comité administratif au 31 mars 2019

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

## 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.

## 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 et du suivi des divulgations d'actes répréhensibles, il est mandataire de la Commission en matière de développement durable et de la Politique linguistique et il chapeaute le Service des communications.

## Les centres régionaux d'aide juridique

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.

Au 31 mars 2019, les membres des conseils d'administration des centres régionaux et les directeurs généraux étaient :

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

Mme Nancy Burrows, présidente
Me Marie-Hélène Bastien
M. Pier-Paul Belzil-Lacasse
M. Sylvain Blais
Me Marie-Andrée Dubois
Me Nathalie Gingras
Mme Linda Grégoire
Me Michel Rolland
Me Nathalie Samson, directrice générale

**Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord**

Mme Nadia Morissette, présidente
Me Isabelle Blouin
M. Gino Boucher
Mme Mélanie Boulay
M. Jean Caron
Me Grégoire Dostie
Mme Caroline Dupuis
Mme Thérèse Laplante
Me Brigitte-Viviane Lévesque
Mme Darlene Rowsell Roberts
Mme Mélanie Simon
Me François Wullaert, directeur général

**Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière**

M. Serge Forget, président
Mme Johanne C. Bernier
Me Sophie Boulard
Me Émilie Brien
M. Jean-Pierre Ferland
Mme Pauline Gascon
M. Jean-Pierre Labrie
Me Josée Mayo
Me André Théorêt
Mme Joane Vandal
Me Caroline Blache, directrice générale

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

Me Marie-France Bergeron, présidente
Mme Lovia Castilloux
Mme Renée-Claude Coulombe-Lapierre
Mme Marlyne Cyr
M. Vallier Daigle
Me Jean-Marie Doiron
Mme Réjeanne Hudon
Mme Pierrette Lévesque
Me David Ouellet
M. Claude Poirier
M. Louis-Philippe Ste-Croix
Me Bruno-Gabriel Vargas
Me Isabelle D'Amours, directrice générale

**Centre régional d'aide juridique de l'Estrie**

Mme Joanne Beaudin, présidente
Mme Soucila Badaroudine
M. Mario Dubois
Mme Annie-Andrée Émond
Me Daniel Grégoire
Mme Lyne Lacroix
Mme Lise Laroche
M. François Lemieux
Me Timothy Leonard
Mme Carole Panneton
Me Daniel Proulx
Me Philippe Gilbert, directeur général

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

Mme Rollande Barabé-Cloutier, présidente
Mme Louise Armstrong
Mme Marie-Josée Bettez
Me Ann Gagné
Me Marie-Josée Garneau
Me Jean-François Lacoursière
Me Luce Lagacé
Me Ghislain Lavigne
M. René Pelletier
M. Jean Ruel
Mme Nicole Simonneau
Me Nathalie Lavigne, directrice générale

**Centre régional d'aide juridique de Montréal**
Mme Céline Pelletier, présidente
Me Simone Bonenfant
Me Geneviève Fortin
Me Magali Fournier
Me Lucie Joncas
M. Jacques Labelle
Mme Christiane Ouellette
Mme Yvonne Séguin
Dr Anne-Sophie Thommeret-Carrière
M. Benoit Vachon
Me Stéphanie Archambault, directrice générale

**Centre régional d'aide juridique de Québec**
Mme Jeanne-d'Arc Lefrançois-Marcoux, présidente
M. David Boivin
Mme Marie-Ève Chamberland
Me Marie-Michelle Desrochers
M. Jean Drolet
Me Maurice Dussault
M. Michel Hamel
Me Anne-Marie Laflamme
M. Henri Ouellet
Me Élaine Roy
Me Martin Roy
M. Maurice Tremblay
Me Daniel Moffet, directeur général

**Centre régional d'aide juridique du Saguenay–Lac Saint-Jean**
M. Pierre Tremblay, président
Me Guillaume Arcand
M. Serge Cloutier
M. Denis Daigle
Me Bruno Fortin
M. Yann Gilbert
Me Josyane Hamel
Me Carmen Harvey
Mme Julie Racine
M. Doris Riverin
Mme Nancy St-Gelais
Mme Sarah Truchon
Me Marie Fillion, directrice générale

**Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais**
Me Charles Belleau, président
Mme Sophie Beaudoin
Me Maude Castagne
Dr Jean De la Chevrotière
Mme Rosanne Émard
Me Robert Fecteau
Me Sylvie Labbé
Mme Geneviève Lalande
M. Guy Lavigne
Mme Anick Ouellette
Me Marie-Josée Poirier
Mme Céline Richer
Me Danielle Mongeon, directrice générale

**Centre régional d'aide juridique de la Rive-Sud**
Me Ginette Laflamme, présidente
Mme Stella Brochu
M. René de Repentigny
Me Marie-Andrée Hotte
M. Gilles Lacombe
Mme Marie-Sophie Lamothe
Me Nancy Leggett-Bachand
Me Julie Marchand
Mme Micheline Montpetit
Me Robert Poitras
Me Jacques Sylvestre, Sr.
Me Isabelle Allard, directrice générale

Section

7

# Autres exigences

# Développement durable

Le Plan d'action de développement durable 2015-2020 de la Commission des services juridiques s'inscrit dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Cette dernière 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.

À partir de quatre orientations (orientations 1, 4, 6 et 7) de la Stratégie 2015-2020, la Commission des services juridiques a retenu 9 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 par la Commission des services juridiques au cours de l'exercice 2018-2019.

| | |
|---|---|
| **Action** | Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités courantes de gestion administrative |
| **Indicateur(s)** | 1. Taux d'employés joints par les activités de sensibilisation à la démarche de développement durable<br>2. Activités mises sur pied par les responsables afin de réaliser les diverses actions proposées |
| **Cible(s)** | 1. 60 % des employés d'ici 2016<br>2. 80 % des employés d'ici 2017<br>3. 100 % des employés d'ici 2018<br>4. 100 % des nouvelles acquisitions de matériels de bureau écoresponsables<br>5. Évaluation d'un programme d'achat en gros d'ici 2016<br>6. Mise en place du programme d'achat en gros d'ici 2017 |
| **Liens et contributions gouvernementales** | ▪ **Objectif gouvernemental :** 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.<br>▪ 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.<br>▪ Domaine 1 – Activités courantes de gestion administrative.<br>▪ Lié à l'objectif 1.4 quant à la formation menant à une sensibilisation face au développement durable. |
| **Résultats** | ▪ 60 % des employés ont été joints par des activités de sensibilisation à la démarche de développement durable en 2016 **(cible 1 atteinte).**<br>▪ 80 % des employés ont été joints par des activités de sensibilisation à la démarche de développement durable en 2017 **(cible 2 atteinte).**<br>▪ 100 % des employés ont été joints par des activités de sensibilisation à la démarche de développement durable en 2018 **(cible 3 atteinte).**<br>▪ 100 % des produits écoresponsables sont achetés lorsqu'ils sont disponibles **(cible 4 atteinte).**<br>▪ Évaluation d'un programme d'achat en gros effectué **(cible 5 atteinte).**<br>▪ Mise en place d'un programme d'achat en gros abandonné à la suite de l'évaluation **(cible 6 non atteinte).**<br>▪ À noter que certains centres régionaux ont commencé des travaux de numérisation des demandes d'aide juridique. |

| | |
|---|---|
| **Action** | Accroître les pratiques écoresponsables dans l'acquisition de matériel informatique |
| **Indicateur(s)** | ▪ Cadre de gestion mis en place contribuant à l'atteinte des objectifs de gestion de la technologie de l'information et des communications |
| **Cible(s)** | ▪ 100 % du matériel informatique ayant une provenance écoresponsable, un cycle de vie augmenté et une fin de vie écoresponsable, d'ici 2018 |
| **Liens et contributions gouvernementales** | ▪ **Objectif gouvernemental :** 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.<br>▪ Résultat recherché 6 – La mise en œuvre, par 70 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables pour développer la gestion écoresponsable des parcs informatiques.<br>▪ Domaine 4 – Technologies de l'information et des communications. |
| **Résultats** | ▪ 100 % des cartouches d'encre vides sont retournées au détaillant.<br>▪ 100 % du matériel informatique acheté, lorsque disponible, a une provenance et une fin de vie écoresponsable **(cible atteinte)**. |

| | |
|---|---|
| **Action** | Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités de formation |
| **Indicateur(s)** | ▪ Cadre de gestion mis en place contribuant à l'atteinte des actions lors de l'organisation des journées de la formation |
| **Cible(s)** | ▪ Diminution de la diffusion papier des cahiers de formation |
| **Liens et contributions gouvernementales** | ▪ **Objectif gouvernemental :** 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.<br>▪ Résultat recherché 7 – La réalisation, par 50 % de ministères et organismes, de produits et d'activités de communication et l'organisation d'évènements écoresponsables.<br>▪ Domaine 5 – Communications gouvernementales et organisation d'évènements. |
| **Résultats** | ▪ 51 % des participants aux journées d'étude annuelles qui se sont tenues en 2018 ont choisi la version numérique de la documentation pour les ateliers alors que ce nombre était de 59 % en 2017 et 52 % en 2016 **(cible partiellement atteinte).** |

| | |
|---|---|
| **Action** | Réaliser des démarches favorisant les modes de transports collectifs et actifs |
| **Indicateur(s)** | 1. La réalisation d'actions écoresponsables favorisant les déplacements en transport collectif et actif |
| **Cible(s)** | 1. Évaluation de la faisabilité des actions proposées d'ici la fin 2016<br>2. Mise en place des actions d'ici 2017<br>3. 90 % des employés utilisant le transport en commun ou participant à l'indemnisation kilométrique d'ici 2017 |
| **Liens et contributions gouvernementales** | ▪ **Objectif gouvernemental :** 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.<br>▪ 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.<br>▪ Activité incontournable 1 : Contribution à l'atteinte de résultats visés de gestion écoresponsable.<br>▪ Domaine 2 – Transport et déplacements des employés. |
| **Résultats** | ▪ Évaluation de la faisabilité des actions proposées a été faite en 2016 **(cible 1 atteinte).**<br>▪ Adhésion par la Commission des services juridiques au programme Opus et Cie et Opus Entreprise depuis le 1er mars 2017 qui a doublé sa participation financière à ces programmes au cours de la dernière année financière **(cible 2 atteinte).**<br>▪ Une lettre est envoyée annuellement aux employés lors de la Journée de l'environnement dans l'administration publique pour les encourager à se déplacer par la marche, le vélo, l'autobus, le covoiturage, etc.<br>▪ 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).** |

| | |
|---|---|
| **Action** | Mettre en œuvre un processus permettant de prendre en compte les principes de développement durable dans le processus décisionnel |
| **Indicateur(s)** | 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 |
| **Cible(s)** | 1. Évaluation de la faisabilité des actions, d'ici 2016<br>2. Mise en place d'un outil permettant aux centres régionaux d'adopter un PADD, d'ici 2017 |
| **Liens et contributions gouvernementales** | ▪ **Objectif gouvernemental :** 1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics.<br>▪ Résultat recherché 11 – L'élaboration et l'utilisation de méthodes d'évaluation et d'aide à la décision qui tiennent compte des principes de développement durable.<br>▪ Activité incontournable 2 : Prise en compte des principes de développement durable.<br>▪ Lié à l'objectif 1.5. |
| **Résultats** | ▪ La faisabilité des actions a été évaluée en 2016 **(cible 1 atteinte)**.<br>▪ 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 940 employés **(cible 2 atteinte).** |

| | |
|---|---|
| **Action** | Accroître la transmission de l'information et la formation sur le thème du développement durable |
| **Indicateur(s)** | 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 |
| **Cible(s)** | 1. Réalisation d'une présentation d'ici 2016<br>2. Diffusion à 80 % du personnel de la Commission des services juridiques d'ici 2017<br>3. Diffusion lors des journées de formation de cette présentation d'ici 2017 |
| **Liens et contributions gouvernementales** | ▪ **Objectif gouvernemental :** 1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique.<br>▪ Résultat recherché 16 – La formation sur les pratiques en matière de développement durable.<br>▪ Domaine 5 – Communications gouvernementales et organisation d'évènements.<br>▪ Lié à l'objectif 1.1. |
| **Résultats** | ▪ 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 neuf directions générales de centres régionaux en janvier 2017 **(cible 1 atteinte).**<br>▪ 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 près de 940 employés **(cible 2 atteinte).**<br>▪ Diffusion de la formation à travers le réseau d'aide juridique **(cible 3 partiellement atteinte).** |

| | |
|---|---|
| **Action** | Consolider les connaissances des avocats œuvrant auprès des communautés amérindiennes et inuites |
| **Indicateur(s)** | ▪ La réalisation d'activités de formation et le nombre d'avocats formés |
| **Cible(s)** | ▪ 100 % des avocats concernés d'ici 2017 |
| **Liens et contributions gouvernementales** | <br>▪ **Objectif gouvernemental :** 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.<br>▪ Résultat recherché 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.<br>▪ 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.<br>▪ Lié à l'objectif 1.2. |
| **Résultats** | ▪ Une formation a été donnée en 2015-2016 aux avocats du réseau de l'aide juridique concernant l'application de l'arrêt *R. c. Gladue*, (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.<br>▪ Lors de l'embauche de nouveaux avocats qui œuvrent auprès des communautés amérindiennes et inuites, des formations leur sont données en lien avec l'arrêt Gladue et sur les réalités autochtones. Deux avocats du Centre communautaire juridique de la Côte-Nord ont été formés au cours de la dernière année sur les ressources thérapeutiques dont disposent les autochtones.<br>▪ 10 avocats du réseau de l'aide juridique ont participé à une formation donnée en mars 2019 par Yarha sur les réalités autochtones.<br>▪ Participation de la Commission des services juridiques à titre de membre du Forum sociojudiciaire autochtone **(cible atteinte).** |

| | |
|---|---|
| **Action** | Renforcer la réalisation d'échanges et de collaboration avec les pays de la francophonie et assurer la conformité aux standards de francisation des technologies |
| **Indicateur(s)** | 1. La réalisation d'activités d'échange et de collaboration au niveau national et international<br>2. La francisation des ressources informationnelles et autres |
| **Cible(s)** | ▪ Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs |
| **Liens et contributions gouvernementales** | ▪ **Objectif gouvernemental :** 1.6 Coopérer aux niveaux national et international en matière de développement durable en particulier avec la Francophonie.<br>▪ 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. |
| **Résultats** | ▪ La Commission des services juridiques a, au cours de la dernière année financière, participé à des échanges avec une chercheuse de l'Université libre de Bruxelles dans le cadre de deux études pour la création de cabinets d'avocats dédiés à l'aide juridique. La première portait sur le volet sociojuridique du projet, la seconde sur sa faisabilité économique. Ces échanges ont porté sur le régime d'aide juridique québécois.<br>▪ 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 *Charte de la langue française* doit s'appliquer pour tout ce qui a trait aux activités propres de la Commission. Cette dernière a, au cours de l'exercice, pris des mesures pour faire connaitre sa politique linguistique, et ce, lors de réunions de direction et d'équipes **(cible atteinte).** |

| | |
|---|---|
| **Action** | Accroître l'employabilité des personnes éloignées du milieu du travail |
| **Indicateur(s)** | ▪ La réalisation d'actions liées à augmenter l'employabilité des personnes éloignées du marché du travail |
| **Cible(s)** | ▪ Mise en place d'un plan permettant d'accueillir un stagiaire par année |
| **Liens et contributions gouvernementales** | ▪ **Objectif gouvernemental :** 4.1 Appuyer les activités visant la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables.<br>▪ Résultat recherché 38 : Augmentation de la participation des personnes les plus vulnérables à des activités de développement qui favorisent leur accès au travail.<br>▪ Domaine d'intervention : Employabilité. |
| **Résultats** | ▪ La Commission des services juridiques a adopté un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2021 qui prévoit, notamment l'embauche de stagiaires handicapés.<br>▪ Elle a conclu le 26 janvier 2018 une entente de partenariat avec l'Office des personnes handicapées du Québec. L'objectif de ce partenariat est de mettre en place un réseau d'échange d'informations et de partage d'expertise entre les deux partenaires afin que leur clientèle commune puisse bénéficier des services et de l'expertise de chacun.<br>▪ Elle 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 **(cible atteinte).** |

| | |
|---|---|
| **Action** | Renforcer les activités visant à aider les entreprises d'économie sociale |
| **Indicateur(s)** | 1. Le nombre d'objets amassés et redistribués<br>2. Le nombre de participants à l'activité |
| **Cible(s)** | 1. Mise en place de la collecte de livres d'ici 2016<br>2. Mise en place de la collecte de jouets d'ici Noël 2016<br>3. Évaluation de l'intérêt des employés de participer au Spin-o-don d'ici 2016 |
| **Liens et contributions gouvernementales** | ▪ **Objectif gouvernemental :** 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.<br>▪ 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.<br>▪ Domaine d'intervention : Réduction des inégalités sociales.<br>▪ Lié à l'objectif 7.1. |
| **Résultats** | ▪ Le 15 novembre 2017, le Comité du développement durable a remis près de 70 livres amassés par le personnel de la Commission des services juridiques à « La Maison À Petit Pas » de Montréal qui vient en aide à des personnes défavorisées **(cible 1 et 2 atteintes).**<br>▪ Évaluation faite pour un Spin-o-don auquel les employés ont exprimé un intérêt pour ce genre d'activité. Au cours de la prochaine année, nous envisageons la possibilité de participer à une activité semblable **(cible 3 atteinte).** |

| | |
|---|---|
| **Action** | Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés |
| **Indicateur(s)** | 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 |
| **Cible(s)** | 1. Depuis le 1er janvier 2016, hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite<br>2. Hausse des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible via le volet contributif d'ici le 31 mars 2016<br>3. Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte des actions prévues<br>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<br>5. Nouveau site Web d'ici 31 mars 2017 |
| **Liens et contributions gouvernementales** | ▪ **Objectif gouvernemental :** 4.3 Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés.<br>▪ Résultat recherché 40 : Améliorer les mesures permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues de milieux défavorisés.<br>▪ Lié aux objectifs 6.2 et 7.1 en matière d'accessibilité. |
| **Résultats** | ▪ Le 31 mai 2018, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont été haussés de 6,67 %. Ce pourcentage correspond à celui de la hausse du salaire minimum du 1er mai 2018. Rappelons que le 1er janvier 2016, les seuils de l'admissibilité à l'aide juridique gratuite avaient été haussés et indexés au 31 mai 2016, avec comme référence le salaire minimum, ce qui correspondait à une hausse de 19,65 %. Ces hausses, jumelées à l'indexation des seuils du 1er 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).**<br>▪ Au cours de l'année financière 2018-2019, les demandes traitées relevant du volet contributif ont augmenté de 3,4 %. Au total, 15 198 demandes ont été traitées, dont 9 601 demandes admises. Le ratio des demandes acceptées par rapport au nombre de demandes traitées sous ce volet s'établissait donc cette année à 63,2 % **(cible 2 atteinte).**<br>▪ De nombreux avocats du réseau de l'aide juridique ont continué à s'investir, notamment au sein de conseils d'administration, d'organismes communautaires, de maisons d'hébergement afin de faire connaître auprès de cette clientèle les services offerts par le réseau de l'aide juridique **(cible 3 atteinte).**<br>▪ Nouveau site Web conforme aux standards d'accessibilité du gouvernement a été déployé le 1er mai 2017 par la Commission des services juridiques **(cibles 4 et 5 atteintes).** |

| | |
|---|---|
| **Action** | Consolider l'accès aux services d'aide juridique |
| **Indicateur(s)** | ▪ 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 |
| **Cible(s)** | ▪ Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs |
| **Liens et contributions gouvernementales** | ▪ **Objectif gouvernemental :** 6.2 Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires.<br>▪ 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.<br>▪ Lié à l'objectif 4.3 en matière d'accessibilité. |
| **Résultats** | ▪ 216 076 demandes d'aide juridique ont été admises à travers le Québec au cours de l'année 2018-2019, et ce, pour différents services juridiques en matière civile, familiale, administrative, criminelle, droit de la santé, de l'immigration et en droit des jeunes **(cible atteinte).** |

| | |
|---|---|
| **Action** | Accroître l'accessibilité des bureaux pour la clientèle |
| **Indicateur(s)** | 1. La réalisation, lors de rénovation des bureaux d'aide juridique et de la Commission, d'aménagements conformes à l'accessibilité universelle<br>2. Le nombre d'employés formés sur le sujet |
| **Cible(s)** | 1. Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs<br>2. Formation à 100 % du personnel concerné d'ici 2017 |
| **Liens et contributions gouvernementales** | ▪ **Objectif gouvernemental :** 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.<br>▪ Résultat recherché 56 : Une accessibilité accrue aux services, aux lieux d'emplois ainsi qu'aux territoires.<br>▪ 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. |
| **Résultats** | ▪ 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.<br>▪ La Commission des services juridiques a conclu le 26 janvier 2018 une entente de partenariat avec l'Office des personnes handicapées du Québec. L'objectif de ce partenariat est de mettre en place un réseau d'échange d'informations et de partage d'expertise entre les deux partenaires afin que leur clientèle commune puisse bénéficier des services et de l'expertise de chacun.<br>▪ Dans le Plan stratégique de la Commission des services juridiques pour 2017-2021, des objectifs visant l'amélioration de l'accessibilité des personnes handicapées aux services et informations juridiques ont été ajoutés **(cible 1 atteinte).**<br>▪ 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.<br>▪ La Commission a également diffusé une capsule vidéo à ses employés visant à expliquer la politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées » dans le but de les informer des droits des personnes handicapées et leurs familles en cette matière.<br>▪ La Commission a profité de la Semaine québécoise des personnes handicapées du 1er au 7 juin 2018 pour sensibiliser ses employés aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans toutes les sphères de la vie. La promotion de la semaine incluait des affiches promotionnelles sur les babillards internes, l'affichage des bandeaux promotionnels sur le site Web de la Commission **(cible 2 atteinte).** |

# Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

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 qui a été mise à jour le 3 mai 2017 et 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** |
| Combien d'employés et employés votre organisation compte-t-elle ?<br>▪ moins de cinquante<br>▪ cinquante ou plus | **cinquante ou plus** |
| Avez-vous un comité permanent ? | **Oui** |
| Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ? | **Oui** |
| Si oui, combien ? | **1** |

### Statut de la politique linguistique institutionnelle

| | |
|---|---|
| Votre ministère ou organisme a t-t-il adopté une politique linguistique institutionnelle ? | **Oui** |
| Si oui, à quelle date a-t-elle été approuvée par la plus haute autorité de l'organisme après que vous ayez reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française ? | **18 mars 2015** |
| Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée? | **Oui** |
| Si oui, à quelle date les modifications ont-elles été officiellement approuvées par la plus haute autorité de l'organisme après que vous ayez reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française? | **3 mai 2017** |

### Implantation de la politique linguistique institutionnelle

| | |
|---|---|
| Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ? | **Oui** |
| Si oui, expliquez lesquelles ? | **Réunions d'équipes et diffusion dans l'intranet** |

# 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 et qui se retrouve sur son site Internet www.csj.qc.ca à l'onglet Commission/Politiques et règlements.

Quant au constat sur la conformité aux règles établies par ce code, aucun manquement n'a été signalé en 2018-2019.

# Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

La *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, c. D-11.1) est entrée en vigueur le 1er mai 2017. Cette loi a pour objets de faciliter la divulgation, dans l'intérêt public, d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard des organismes publics et d'établir un régime général de protection contre les représailles. Voici le détail des divulgations pour la dernière année financière.

| **Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics** (article 25), 2018-2019 | **Nombre de divulgations** | **Nombre de motifs** | **Motifs fondés** |
|---|---|---|---|
| 1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations[1] | 0 | | |
| 2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1)[2] | | 0 | |
| 3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3° de l'article 22 | | 0 | |
| 4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : | | | |
| Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent. | | | |
| ▪ Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi | | - | - |
| ▪ Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie | | - | - |
| ▪ Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui | | - | - |
| ▪ Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité | | - | - |
| ▪ Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement | | - | - |
| ▪ Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment | | - | - |
| 5. Le nombre total de motif qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations | | 0 | |
| 6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés | | | - |
| 7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé | - | - | - |
| 8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23[3] | 0 | 0 | 0 |

*[1] Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.*

*[2] Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.*

*[3] Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.*

# Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1), 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 2018-2019, la Commission des services juridiques a reçu et traité trente-trois 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.

## Bilan des demandes reçues et traitées

| | |
|---|---|
| **Nombre total de demandes reçues** | 33 |

## Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

| **Délai de traitement** | **Demande d'accès à documents administratifs** | **Renseignements personnels** | **Rectification** |
|---|---|---|---|
| **0 à 20 jours** | 18 | 14 | - |
| **21 à 30 jours** | - | 1 | - |
| **31 jours et plus** (le cas échéant) | - | - | - |
| **Total** | 18 | 15 | - |

## Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et de la décision rendue

| Décision rendue | Documents administratifs (Nombre) | Renseignements personnels (Nombre) | Rectification | Dispositions de la Loi invoquées ↓ |
|---|---|---|---|---|
| **Acceptée** (entièrement) | 10 | 13 | - | |
| **Partiellement acceptée** | 1 | - | - | Aucun document visé par la demande, article1 |
| **Refusée** (entièrement) | 7 | 2 | - | Informations confidentielles, article 53 (3 dossiers) Aucun document visé par la demande, article 1 (6 dossiers) |
| **Autres** | - | - | - | |

| | |
|---|---|
| **Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable** | 0 |
| **Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information** | 0 |

Depuis le 1er 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.

# 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 calendaire.

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

Section

8

# États financiers

## au 31 mars 2019

# Rapport de la direction sur les états financiers

Les états financiers consolidés de la Commission des services juridique (ci-après « la Commission ») ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthode comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Aux fins de la préparation des états financiers consolidés, la Commission utilise prioritairement le Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers consolidés.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnait qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil des commissaires surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers consolidés. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité administratif. Ce comité rencontre la direction et l'auditeur externe indépendant, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil des commissaires.

La firme PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l. (ci-après « PwC »), a procédé à l'audit des états financiers consolidés de la Commission, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. PwC peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité administratif pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Président

Me Yvan Niquette

Trésorière

Joanne Herron, CPA-CGA, MBA

Montréal, le 20 juin 2019

# COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

# RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ

# AU 31 MARS 2019

**COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**

**RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ**
**AU 31 MARS 2019**


| | |
|---|---|
| **RAPPORT DE LA DIRECTION** | 1 |
| **RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT** | 2 - 4 |
| **ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS** | |
| Résultats | 5 |
| Excédent cumulé | 6 |
| Variation de l'actif financier net | 7 |
| État de la situation financière | 8 |
| Flux de trésorerie | 9 |
| Notes afférentes aux états financiers | 10 - 19 |
| Renseignements complémentaires | |
| Annexe A - Charges fonctionnement | 20 |
| Annexe B - Charges pratique privée | 21 |
| Annexe C - Autres revenus | 22 |

# *Rapport de l'auditeur indépendant*

Aux administrateurs de la Commission des services juridiques

## *Notre opinion*

À notre avis, les états financiers consolidés ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des services juridiques et de ses centres régionaux (collectivement, la « Commission ») au 31 mars 2019 ainsi que des résultats de son exploitation, de l'excédent cumulé, de la variation de son actif net financier et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

**Notre audit**
Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés de la Commission, qui comprennent :

- les résultats consolidés pour l'exercice clos à cette date;
- l'excédent cumulé consolidé pour l'exercice clos à cette date;
- la variation de l'actif financier net consolidé pour l'exercice clos à cette date;
- l'état consolidé de la situation financière au 31 mars 2019;
- les flux de trésorerie consolidés pour l'exercice clos à cette date;
- les notes annexes, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

## *Fondement de l'opinion*

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section *Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers consolidés* de notre rapport.

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

**Indépendance**
Nous sommes indépendants de la Commission conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers consolidés au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.



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

## *Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers consolidés*

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

Lors de la préparation des états financiers consolidés, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la Commission à poursuivre ses activités, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider la Commission ou de cesser son exploitation ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la Commission.

## *Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers consolidés*

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur indépendant contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers consolidés prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit 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 la Commission;

- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Commission à poursuivre ses activités. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la Commission à cesser ses activités;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers consolidés, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers consolidés représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle;
- nous obtenons des éléments probants suffisants et appropriés concernant l'information financière des entités et activités de la Commission pour exprimer une opinion sur les états financiers consolidés. Nous sommes responsables de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit du groupe, et assumons l'entière responsabilité de notre opinion d'audit.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance, entre autres informations, l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

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

Montréal (Québec)
Le 20 juin 2019

[1] CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique nº A116819

**COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES** 5

**RÉSULTATS CONSOLIDÉS**
**EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019**

| | 2019 Budget (non audité) | 2019 Réel | 2018 Réel |
|---|---|---|---|
| **REVENUS** | | | |
| Octrois du gouvernement du Québec | | | |
| Opérations régulières | | | |
| Fonctionnement | 108 868 400 $ | 109 068 400 $ | 105 755 200 $ |
| Pratique privée | 65 690 200 | 65 690 200 | 65 690 200 |
| Droits de greffe | 2 195 000 | 2 195 000 | 2 195 000 |
| Service d'aide à l'homologation | - | 175 500 | 172 500 |
| Chapitre III et mégaprocès | | | |
| Fonctionnement | 203 300 | 203 300 | 420 000 |
| Pratique privée | 2 500 000 | 2 500 000 | 2 500 000 |
| SARPA | | | |
| Fonctionnement | 429 900 | 429 900 | 653 156 |
| | 179 886 800 | 180 262 300 | 177 386 056 |
| **CHARGES** (Annexes A et B) | | | |
| Opérations régulières | | | |
| Fonctionnement | 118 229 037 | 111 806 715 | 109 736 912 |
| Pratique privée | 69 600 000 | 64 230 437 | 65 949 534 |
| Chapitre III et mégaprocès | | | |
| Fonctionnement | 198 300 | 351 840 | 393 726 |
| Pratique privée | 2 500 000 | 1 122 410 | 3 907 445 |
| SARPA | | | |
| Fonctionnement | 419 900 | 422 363 | 403 461 |
| | 190 947 237 | 177 933 765 | 180 391 078 |
| **EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES AVANT AUTRES REVENUS** | (11 060 437) | 2 328 535 | (3 005 022) |
| **AUTRES REVENUS** (Annexe C) | 3 000 000 | 5 565 822 | 4 830 798 |
| **EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES** | (8 060 437) $ | 7 894 357 $ | 1 825 776 $ |

Les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

**COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**

**EXCÉDENT CUMULÉ CONSOLIDÉ**
**EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019**

| | Réserve générale | Investi en immobilisations | Affectation responsabilité professionnelle (note 2 c) | Affectation incendie et vol (note 2 d) | **Total** 2019 | **Total** 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **SOLDE AU DÉBUT** | 46 068 143 | 3 236 976 | 3 500 000 | 1 500 000 | 54 305 119 | 52 479 343 |
| Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges | 9 402 786 | (1 540 062) | 10 758 | 20 875 | 7 894 357 | 1 825 776 |
| Investissements nets en immobilisations : | | | | | | |
| À même les opérations de l'exercice | (2 033 758) | 2 033 758 | - | - | - | - |
| Versements sur la dette à long terme et les contrats de location-acquisition : | | | | | | |
| À même les opérations de l'exercice | (291 332) | 291 332 | - | - | - | - |
| Virements à l'excédent affecté à la responsabilité professionnelle et incendie et vol (note 2) | 31 633 | - | (10 758) | (20 875) | - | - |
| | 7 109 329 | 785 028 | - | - | 7 894 357 | 1 825 776 |
| **SOLDE À LA FIN** | 53 177 472 $ | 4 022 004 $ | 3 500 000 $ | 1 500 000 $ | 62 199 476 $ | 54 305 119 $ |

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 2019**

| | 2019 Budget (non audité) | 2019 Réel | 2018 Réel |
|---|---|---|---|
| **EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES** | (8 060 437) $ | 7 894 357 $ | 1 825 776 $ |
| **VARIATIONS LIÉES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES** | | | |
| Acquisitions | (2 378 105) | (4 283 710) | (2 415 562) |
| Amortissement | 1 501 981 | 1 540 062 | 1 254 466 |
| Radiations et dispositions | - | - | 19 650 |
| | (876 124) | (2 743 648) | (1 141 446) |
| Diminution (augmentation) des frais payés d'avance | - | (64 958) | (613) |
| (Augmentation) diminution des avances sur traitements différés | - | 51 400 | 20 032 |
| | - | (13 558) | 19 419 |
| **Augmentation de l'actif financier net** | (8 936 561) | 5 137 151 | 703 749 |
| **ACTIF FINANCIER NET À L'OUVERTURE** | 49 850 536 | 49 850 536 | 49 146 787 |
| **ACTIF FINANCIER NET À LA CLÔTURE** | 40 913 975 | 54 987 687 $ | 49 850 536 $ |

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

**COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES** **8**

## ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2019

| | 2019 | 2018 |
|---|---|---|
| **ACTIFS FINANCIERS** | | |
| Encaisse (Note 3) | 73 862 166 $ | 62 582 581 $ |
| Fonds en fidéicommis (Note 3) | 615 094 | 679 090 |
| Équivalents de trésorerie (Note 4) | - | 5 000 000 |
| Débiteurs (Note 5) | 48 063 248 | 45 732 071 |
| | 122 540 508 | 113 993 742 |
| **PASSIFS FINANCIERS** | | |
| Créditeurs (Note 6) | 63 723 956 | 62 496 471 |
| Traitements différés | 148 235 | 94 976 |
| Revenus perçus par anticipation (Note 7) | 1 279 193 | 1 108 942 |
| Dettes (Note 8) | 2 401 437 | 442 817 |
| | 67 552 821 | 64 143 206 |
| **ACTIF FINANCIER NET** | 54 987 687 $ | 49 850 536 $ |
| **ACTIFS NON FINANCIERS** | | |
| Frais payés d'avance | 622 957 $ | 557 999 $ |
| Avances sur traitements différés | 165 391 | 216 791 |
| Immobilisations corporelles (Note 9) | 6 423 441 | 3 679 793 |
| | 7 211 789 $ | 4 454 583 $ |
| **EXCÉDENT CUMULÉ (Note 10)** | 62 199 476 $ | 54 305 119 $ |

**POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

Administrateur

Administrateur

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

**COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES** 9

**FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS**
**EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019**

| | 2019 | 2018 |
|---|---|---|
| **ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT** | | |
| Excédent des revenus sur les charges | 7 894 357 $ | 1 825 776 |
| Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie : | | |
| Amortissement - immobilisations corporelles | 1 540 062 | 1 254 466 |
| Perte sur radiation et disposition d'immobilisations corporelles | - | 19 650 |
| Frais payés d'avance | (64 958) | (613) |
| Avances sur traitements différés | 51 400 | 20 032 |
| | 9 420 861 | 3 119 311 |
| Variations des actifs financiers et des passifs financiers liés au fonctionnement (note 11) | | |
| Opérations | 2 494 404 | 4 345 083 |
| Pratique privée | (3 374 586) | 1 592 282 |
| Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement | 8 540 679 | 9 056 676 |
| **ACTIVITÉS DE FINANCEMENT** | | |
| Versements sur les dettes | (291 332) | (220 497) |
| Flux de trésorerie liés aux activités de financement | (291 332) | (220 497) |
| **ACTIVITÉS DE PLACEMENT** | | |
| Fonds en fidéicommis | 63 996 | (105 658) |
| Flux de trésorerie liés aux activités de placement | 63 996 | (105 658) |
| **ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS** | | |
| Acquisitions d'immobilisations corporelles | (2 033 758) | (2 190 860) |
| Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations | (2 033 758) | (2 190 860) |
| **AUGMENTATION NETTE DE L'EXERCICE** | 6 279 585 | 6 539 661 |
| **TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE** | 67 582 581 | 61 042 920 |
| **TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA CLÔTURE** | 73 862 166 $ | 67 582 581 $ |

Les opérations sans effet sur la trésorerie comprennent l'acquisition d'immobilisations corporelles d'une valeur comptable de 2 249 952 $ (224 702 $ en 2018) (note 9).

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**
**AU 31 MARS 2019**

## 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 1er 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 de 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.

## 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 2018). 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 2018). 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 2019, le calcul des éléments précités se solde par un déficit de 832 238 $ (2 608 458 $ en 2018) 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.

## 2. PRINCIPALES MÉTHODES 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.

## 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 6 766 008 $ pour l'exercice (7 283 953 $ pour 2018).

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 fidéicommis, 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 fidéicommis sont déposés à cette fin.

L'encaisse comprend également 117 925 $ (131 953 $ en 2018) déposés à cette fin.

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS**
**AU 31 MARS 2019**

## 4. ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

| | 2019 | 2018 |
|---|---|---|
| Affectation à la responsabilité professionnelle | | |
| Certificats de dépôt (au taux de 0,75 % en 2018) | | |
| encaissé au cours de l'exercice | - $ | 3 500 000 $ |
| Affectation incendie et vol | | |
| Certificats de dépôt (au taux de 0,75 % en 2018) | | |
| encaissé au cours de l'exercice | - | 1 500 000 |
| | - $ | 5 000 000 $ |

## 5. DÉBITEURS

| | 2019 | 2018 |
|---|---|---|
| Intérêts courus | 15 945 $ | 7 612 $ |
| Octrois du gouvernement du Québec | | |
| Traitements et vacances courus | 8 553 778 | 8 478 700 |
| Pratique privée | 37 688 026 | 35 154 646 |
| Fonds d'accès justice | 175 500 | 172 500 |
| Taxe sur les produits et services | 510 369 | 487 177 |
| Taxe de vente du Québec | 990 572 | 1 301 626 |
| Autres | 129 058 | 129 810 |
| | 48 063 248 $ | 45 732 071 $ |

## 6. CRÉDITEURS

| | 2019 | 2018 |
|---|---|---|
| Comptes fournisseurs et frais courus | 1 877 839 $ | 1 530 083 $ |
| Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée | | |
| Opérations régulières | 38 109 588 | 37 688 026 |
| Chapitre III, mégaprocès | 1 252 907 | 2 540 447 |
| Taxes de vente | 638 687 | 649 273 |
| Salaires et retenues à la source | 2 962 428 | 4 278 283 |
| Provision salariale | 5 797 497 | 3 068 271 |
| Vacances courues | 8 964 454 | 8 553 778 |
| Droits de greffe | | |
| Opérations | 2 101 758 | 2 138 052 |
| Pratique privée | 2 018 798 | 2 050 258 |
| | 63 723 956 $ | 62 496 471 $ |

## 7. REVENUS PERÇUS PAR ANTICIPATION

| | 2019 | 2018 |
|---|---|---|
| Volet contributif - permanence | 655 593 | 549 264 |
| Volet contributif - pratique privée | 590 192 | 523 378 |
| Service d'aide à l'homologation - permanence | 20 736 | 23 682 |
| Service d'aide à l'homologation - pratique privée | 1 656 | 1 652 |
| Autres | 11 016 | 10 966 |
| | 1 279 193 $ | 1 108 942 $ |

## 8. DETTES

| | 2019 | 2018 |
|---|---|---|
| Emprunts à la Société québécoise des infrastructures pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 2,15 % à 3,33 %, échéant de 2020 à 2033. | 2 401 437 $ | 442 817 $ |

Les remboursements en capital des dettes à long terme à effectuer durant les cinq prochains exercices sont

| | |
|---|---|
| 2020 | 305 259 $ |
| 2021 | 234 424 $ |
| 2022 | 227 970 $ |
| 2023 | 225 713 $ |
| 2024 | 156 330 $ |

## 9. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

| | | | 2019 | 2018 |
|---|---|---|---|---|
| | COÛT | AMORTIS-SEMENT CUMULÉ | VALEUR NETTE | VALEUR NETTE |
| Matériel informatique et bureautique | 6 274 233 $ | 4 626 626 $ | 1 647 607 $ | 1 131 252 $ |
| Mobilier et matériel de bureau | 4 473 548 | 3 373 939 | 1 099 609 | 688 892 |
| Développement informatique | 160 508 | 155 430 | 5 078 | 37 178 |
| Améliorations locatives | 8 368 637 | 4 697 490 | 3 671 147 | 1 822 471 |
| | 19 276 926 | 12 853 485 | 6 423 441 | 3 679 793 |
| Immobilisations acquises en vertu de contrats de location-acquisition | | | | |
| Mobilier et matériel de bureau | 6 525 | 6 525 | - | - |
| | 19 283 451 $ | 12 860 010 $ | 6 423 441 $ | 3 679 793 $ |

Au cours de l'exercice, des améliorations locatives financées par le locateur ont été capitalisées pour un total de 2 249 952 $ (224 702 $ en 2018).

## 10. EXCÉDENT CUMULÉ

| | 2019 | 2018 |
|---|---|---|
| Non affecté - réserve générale | 53 177 472 $ | 46 068 143 $ |
| Investi en immobilisations corporelles | 4 022 004 | 3 236 976 |
| Affectation responsabilité professionnelle | 3 500 000 | 3 500 000 |
| Affectation incendie et vol | 1 500 000 | 1 500 000 |
| | 62 199 476 $ | 54 305 119 $ |

## 11. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

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

| | 2019 | 2018 |
|---|---|---|
| Opérations | | |
| Débiteurs | 202 203 $ | 2 029 182 $ |
| Créditeurs | 2 135 509 | 2 312 508 |
| Traitements différés | 53 259 | 60 637 |
| Revenus perçus par anticipation | 103 433 | (57 244) |
| | 2 494 404 $ | 4 345 083 $ |
| Pratique privée | | |
| Débiteurs | (2 533 380) $ | (1 328 531) $ |
| Créditeurs | (908 024) | 2 947 851 |
| Revenus perçus par anticipation | 66 818 | (27 038) |
| | (3 374 586) $ | 1 592 282 $ |

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 46 167 $ (10 372 $ en 2018).

## 12. 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 29 952 008 $ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

| | Locaux | Matériel |
|---|---|---|
| 2020 | 6 638 448 $ | 110 576 $ |
| 2021 | 5 296 131 $ | 91 848 $ |
| 2022 | 4 319 212 $ | 66 916 $ |
| 2023 | 3 545 014 $ | 42 348 $ |
| 2024 | 2 427 995 $ | 13 210 $ |

## 13. ÉVENTUALITÉS

a) Au 31 mars 2019, la Commission et certains centres communautaires juridiques font l'objet de diverses poursuites, pour un montant total de 13 525 500 $. 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 2019.

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, des griefs relatifs aux relations de travail sont en attente de traitement devant les instances d'arbitrage. Le total des montants réclamés est évalué à 108 100$. Il est impossible de déterminer la conclusion de ces litiges ni les montants qui seraient payés.

c) À la fin de l'exercice, des négociations sont en cours concernant l'entente sur le Tarif de la pratique privée, échue depuis le 30 septembre 2017. Il est présentement impossible de déterminer le montant qui serait payé rétroactivement.

## 14. 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 6 977 539 $ (6 372 026 $ en 2018) payable à la Société québécoise des infrastructures et des droits de greffe redevables au ministère de la Justice du Québec pour 3 889 958 $ ( 3 952 553 $ en 2018), ainsi que diverses charges d'opérations et droits de greffe totalisant 727 331 $ (719 522 $ en 2018) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec. Un solde de 4 120 556 $ (4 188 310 $ en 2018) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2019 et apparaît à la note 6.

De plus, la Commission a comptabilisé des octrois du gouvernement du Québec totalisant 111 263 400 $ (107 950 200 $ en 2018) pour les opérations et droits de greffe, 65 690 200 $ (65 690 200 $ en 2018) pour la pratique privée, 2 703 300 $ (2 920 000 $ en 2018) pour les charges liées à des mégaprocès, 429 900 $ (653 156 $ en 2018) pour les charges liées au SARPA et 175 500 $ (172 500 $ en 2018) à titre de recouvrement des frais administratifs liés au service d'aide à l'homologation.

Les comptes débiteurs relativement à ces opérations apparaissent à la note 5.

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

À l'exception des opérations indiquées ci-dessus, la Commission n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées.

## 15. 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 2019.

### 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 créditeurs, 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 47 407 876 $ 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 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.

## 16. BUDGET

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

**COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**

**RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS**
**EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019**

| | Opérations régulières | | | Chapitre III et mégaprocès | | | SARPA | | | Total | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Budget * 2019 | Réel 2019 | Réel 2018 | Budget * 2019 | Réel 2019 | Réel 2018 | Budget * 2019 | Réel 2019 | Réel 2018 | Réel 2019 | Réel 2018 |
| **ANNEXE A - CHARGES FONCTIONNEMENT** | | | | | | | | | | | |
| **Opérations et administration** | | | | | | | | | | | |
| Charges locatives, taxes et permis | 8 257 886 $ | 8 073 579 $ | 7 506 209 $ | 16 000 $ | 15 456 $ | 14 211 $ | 45 000 | 43 679 $ | 42 842 $ | 8 132 714 $ | 7 563 262 $ |
| Frais de déplacement | 1 093 888 | 1 173 304 | 999 247 | 1 500 | 483 | 1 882 | 1 000 | - | - | 1 173 787 | 1 001 129 |
| Amortissement - immobilisations corporelles | 1 501 981 | 1 501 981 | 1 198 034 | - | - | 267 | - | 38 081 | 56 165 | 1 540 062 | 1 254 466 |
| Services professionnels | 637 662 | 636 580 | 461 066 | 10 000 | - | - | 15 000 | - | - | 636 580 | 461 066 |
| Télécommunications | 765 358 | 715 751 | 705 897 | 2 000 | 598 | 591 | 5 500 | 2 132 | 2 365 | 718 481 | 708 853 |
| Fournitures de bureau | 694 917 | 695 726 | 678 125 | 2 000 | 536 | 557 | 5 000 | 1 663 | 1 689 | 697 925 | 680 371 |
| Cotisations professionnelles | 730 907 | 669 933 | 707 872 | - | - | 1 419 | 3 000 | 1 530 | 1 643 | 671 463 | 710 934 |
| Bibliothèque | 574 405 | 514 193 | 527 784 | 1 000 | - | - | 2 000 | - | - | 514 193 | 527 784 |
| Entretien et réparations | 569 621 | 533 941 | 449 098 | 2 000 | 253 | 209 | 5 000 | 714 | 608 | 534 908 | 449 915 |
| Formation professionnelle | 610 164 | 597 628 | 509 634 | 1 000 | - | 140 | 2 500 | 643 | 880 | 598 271 | 510 654 |
| Frais postaux | 328 888 | 296 234 | 296 599 | 1 000 | 483 | 246 | 4 000 | 2 552 | 1 431 | 299 269 | 298 276 |
| Autres frais administratifs | 471 954 | 488 119 | 467 091 | 2 000 | 3 339 | 1 181 | 7 000 | 4 944 | 5 221 | 496 402 | 473 493 |
| Ameublement et matériel de bureau | 225 750 | 239 154 | 248 402 | 2 500 | - | - | 5 000 | 671 | 287 | 239 825 | 248 689 |
| Réunion des administrateurs | 108 295 | 94 040 | 83 065 | - | - | - | - | - | - | 94 040 | 83 065 |
| Intérêts sur la dette | 38 428 | 46 167 | 10 372 | - | - | - | - | - | - | 46 167 | 10 372 |
| Radiations et dispositions d'immobilisations corporelles | - | - | 1 948 | - | - | - | - | | 17 702 | - | 19 650 |
| Information | 120 000 | 110 363 | 8 490 | - | - | - | 10 000 | 4 555 | 3 400 | 114 918 | 11 890 |
| Électricité | 3 150 | 2 952 | 3 149 | - | - | - | - | - | - | 2 952 | 3 149 |
| | 16 733 254 | 16 389 645 | 14 862 082 | 41 000 | 21 148 | 20 703 | 110 000 | 101 164 | 134 233 | 16 511 957 | 15 017 018 |
| **Traitements et charges sociales** | | | | | | | | | | | |
| Avocats | 61 659 714 | 59 307 249 | 57 986 668 | 84 481 | 227 844 | 298 571 | 99 939 | 97 332 | 87 569 | 59 632 425 | 58 372 808 |
| Autres | 34 603 345 | 31 518 955 | 32 168 190 | 72 819 | 75 520 | 73 349 | 207 961 | 223 416 | 181 540 | 31 817 891 | 32 423 079 |
| | 96 263 059 | 90 826 204 | 90 154 858 | 157 300 | 303 364 | 371 920 | 307 900 | 320 748 | 269 109 | 91 450 316 | 90 795 887 |
| **Débours judiciaires** | | | | | | | | | | | |
| Volet gratuit | | | | | | | | | | | |
| Civils | 4 762 583 | 4 129 494 | 4 263 062 | - | - | - | 2 000 | 451 | 119 | 4 129 945 | 4 263 181 |
| Criminels | 469 251 | 256 743 | 245 405 | - | 27 328 | 1 103 | - | - | - | 284 071 | 246 508 |
| | 5 231 834 | 4 386 237 | 4 508 467 | - | 27 328 | 1 103 | 2 000 | 451 | 119 | 4 414 016 | 4 509 689 |
| Volet contributif | | | | | | | | | | | |
| Civils | 750 | 191 686 | 192 224 | - | - | - | - | - | - | 191 686 | 192 224 |
| Criminels | 140 | 12 943 | 19 281 | - | - | - | - | - | - | 12 943 | 19 281 |
| | 890 | 204 629 | 211 505 | - | - | - | - | - | - | 204 629 | 211 505 |
| | 5 232 724 | 4 590 866 | 4 719 972 | - | 27 328 | 1 103 | 2 000 | 451 | 119 | 4 618 645 | 4 721 194 |
| | 118 229 037 $ | 111 806 715 $ | 109 736 912 $ | 198 300 $ | 351 840 $ | 393 726 $ | 419 900 | 422 363 $ | 403 461 $ | 112 580 918 $ | 110 534 099 $ |

* Ces montants excluent les budgets en capital pour un total de 2 099 008 $ 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 corporelles.

**COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**

**RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS**
**EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019**

| | Opérations régulières | | | Chapitre III et mégaprocès | | | SARPA | | Total | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Budget 2019 | Réel 2019 | Réel 2018 | Budget 2019 | Réel 2019 | Réel 2018 | Réel 2019 | Réel 2018 | Réel 2019 | Réel 2018 |
| **ANNEXE B - CHARGES PRATIQUE PRIVÉE** | | | | | | | | | | |
| **Volet gratuit** | | | | | | | | | | |
| Honoraires | | | | | | | | | | |
| Civils | 25 764 601 | $ 24 940 847 | $ - | $ - | $ - | $ - | $ - | $ - | $ 25 764 601 | $ 24 940 847 $ |
| Criminels | 21 577 247 | 23 803 828 | - | 1 086 751 | 3 752 782 | | - | - | 22 663 998 | 27 556 610 |
| Notaires | 51 554 | 49 841 | - | - | - | | - | - | 51 554 | 49 841 |
| | 47 393 402 | 48 794 516 | | 1 086 751 | 3 752 782 | | - | - | 48 480 153 | 52 547 298 |
| Débours[1] | | | | | | | | | | |
| Civils | 6 955 340 | 7 306 085 | - | - | - | | - | - | 6 955 340 | 7 306 085 |
| Criminels | 5 563 946 | 5 361 303 | - | 35 645 | 154 476 | | | | 5 599 591 | 5 515 779 |
| Notaires | 15 681 | 13 480 | - | - | - | | - | - | 15 681 | 13 480 |
| | 12 534 967 | 12 680 868 | - | 35 645 | 154 476 | | - | - | 12 570 612 | 12 835 344 |
| Autres frais | 3 613 | 3 351 | - | - | - | | - | - | 3 613 | 3 351 |
| Intérêts | 1 780 | 3 799 | - | 14 | 187 | | | - | 1 794 | 3 986 |
| | 5 393 | 7 150 | - | 14 | 187 | | - | - | 5 407 | 7 337 |
| | 59 933 762 | 61 482 534 | - | 1 122 410 | 3 907 445 | | - | - | 61 056 172 | 65 389 979 |
| **Volet contributif** | | | | | | | | | | |
| Honoraires | | | | | | | | | | |
| Civils | 2 857 781 | 2 498 268 | - | - | - | | - | - | 2 857 781 | 2 498 268 |
| Criminels | 712 712 | 1 226 673 | - | - | - | | - | - | 712 712 | 1 226 673 |
| Notaires | 3 766 | 4 886 | - | - | - | | - | - | 3 766 | 4 886 |
| | 3 574 259 | 3 729 827 | - | - | - | | - | - | 3 574 259 | 3 729 827 |
| Débours[2] | | | | | | | | | | |
| Civils | 508 281 | 496 162 | - | - | - | | - | - | 508 281 | 496 162 |
| Criminels | 213 423 | 239 665 | - | - | - | | - | - | 213 423 | 239 665 |
| Notaires | 712 | 1 346 | - | - | - | | - | - | 712 | 1 346 |
| | 722 416 | 737 173 | - | - | - | | - | - | 722 416 | 737 173 |
| | 4 296 675 | 4 467 000 | - | - | - | | - | - | 4 296 675 | 4 467 000 |
| | 69 600 000 | $ 64 230 437 | $ 65 949 534 | $ 2 500 000 | $ 1 122 410 | $ 3 907 445 | $ - | $ - | $ 65 352 847 | $ 69 856 979 $ |
| | 187 829 037 | $ 176 037 152 | $ 175 686 446 | $ 2 698 300 | $ 1 474 250 | $ 4 301 171 | $ 422 363 | $ 403 461 | $ 177 933 765 | $ 180 391 078 $ |

1. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 10 440 600 $ (9 681 968 $ en 2017) et d'autres débours de 2 429 965 $ (2 155 513 $ en 2017).

2. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 542 539 $ ( 589 146 $ en 2017) et d'autres débours de 128 406 $ (145 415 $ en 2017).

**COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**

**RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS**
**EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019**

| | Opérations régulières | | | Chapitre III et mégaprocès | | | SARPA | | Total | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Budget 2019 | Réel 2019 | Réel 2018 | Budget 2019 | Réel 2019 | Réel 2018 | Réel 2019 | Réel 2018 | Réel 2019 | Réel 2018 |
| **ANNEXE C - AUTRES REVENUS** | | | | | | | | | | |
| **Opérations** | | | | | | | | | | |
| Volet contributif ** | | 1 311 490 $ | 1 246 846 $ | - $ | - $ | - $ | - $ | - $ | 1 311 490 $ | 1 246 846 $ |
| Mémoires de frais | | 6 825 | 11 427 | - | - | - | - | - | 6 825 | 11 427 |
| Remboursements des coûts de l'aide juridique | | 865 171 | 772 554 | - | - | - | - | - | 865 171 | 772 554 |
| Service d'aide à l'homologation | | 764 620 | 762 220 | - | - | - | - | - | 764 620 | 762 220 |
| SARPA | | - | - | - | - | - | 54 692 | 44 411 | 54 692 | 44 411 |
| Intérêts créditeurs | | 1 363 934 | 785 917 | - | - | - | - | - | 1 363 934 | 785 917 |
| Autres | | 3 586 | 6 278 | - | - | - | - | - | 3 586 | 6 278 |
| Ristourne sur contrat d'assurance-groupe | | - | 42 276 | - | - | - | - | - | - | 42 276 |
| | 2 500 000 $ | 4 315 626 $ | 3 627 518 $ | - $ | - $ | - $ | 54 692 $ | 44 411 $ | 4 370 318 $ | 3 671 929 $ |
| **Pratique privée (article 52)** | | | | | | | | | | |
| Contributions des bénéficiaires | 500 000 $ | 1 119 051 $ | 1 078 656 $ | - $ | 21 279 $ | 18 438 $ | - $ | - $ | 1 140 330 $ | 1 097 094 $ |
| Service d'aide à l'homologation | - | 55 174 | 61 775 | - | - | - | - | - | 55 174 | 61 775 |
| | 500 000 $ | 1 174 225 $ | 1 140 431 $ | - $ | 21 279 $ | 18 438 $ | - $ | - $ | 1 195 504 $ | 1 158 869 $ |
| | 3 000 000 $ | 5 489 851 $ | 4 767 949 $ | - $ | 21 279 $ | 18 438 $ | 54 692 $ | 44 411 $ | 5 565 822 $ | 4 830 798 $ |

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

Volet contributif des opérations

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Contributions des bénéficiaires | | 883 602 $ | 858 417 $ | - $ | - $ | - $ | - $ | - $ | 883 602 $ | 858 417 $ |
| Frais administratifs | | 422 430 | 385 300 | - | - | - | - | - | 422 430 | 385 300 |
| Intérêts | | 5 458 | 3 129 | - | - | - | - | - | 5 458 | 3 129 |
| | | 1 311 490 $ | 1 246 846 $ | - $ | - $ | - $ | - $ | - $ | 1 311 490 $ | 1 246 846 $ |

Section

9

# 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, onglet *Commission/Politiques et règlements).*

*Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., 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 su 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 (L.R.Q., 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 partisanes.

7. Le président et le vice-président doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

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 30e 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 30e 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.

# ANNEXE 2

Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2019

| Régions | Bureaux avec avocats en permanence | Bureaux avec avocats à temps partiel |
|---|---|---|
| **Abitibi-Témiscamingue** | | |
| Me Nathalie Samson<br>Directrice générale<br>566, 1re Avenue Ouest<br>Amos (Québec)<br>J9T 1V3 | Amos<br>Chibougamau<br>Kuujjuaq<br>La Sarre<br>Rouyn-Noranda<br>Val d'Or<br>Val d'Or (Bureau du Nord)<br>Ville-Marie | Baie d'Hudson*<br>Baie-James**<br>Baie d'Ungava***<br>Chibougamau****<br>Senneterre |
| **Bas Saint-Laurent–Gaspésie** | | |
| Me Isabelle D'Amours<br>Directrice générale<br>320, rue St-Germain Est<br>Bureau 601, 6e étage<br>Rimouski (Québec)<br>G5L 1C2 | Amqui<br>Cap-aux-Meules<br>Chandler<br>Gaspé<br>Matane<br>New Richmond<br>Rimouski<br>Rivière-du-Loup<br>Sainte-Anne-des-Monts<br>Témiscouata-sur-le-Lac | La Pocatière<br>Matapédia<br>Paspébiac<br>Saint-Pascal<br>Trois-Pistoles |

*Communautés autochtones desservies par la Cour itinérante :*

** Kuujjuarapik, Whapmagoostui, Inukjuak, Puvirnituq*

*** Chisasibi, Wemindji, Eastmain, Waskaganish*

**** Salluit, Kangiqsujuaq, Quaqtaq, Kangiqsualujjuaq, Kangirsuk*

***** Némaska, Mistissini, Oujé-Bougoumou, Waswanippi*

| Régions | Bureaux avec avocats en permanence | Bureaux avec avocats à temps partiel |
|---|---|---|
| **Côte-Nord**<br>Me François Wullaert<br>Directeur général<br>690, boul. Laure<br>Bureau 204<br>Sept-Îles (Québec)<br>G4R 4N8 | Baie-Comeau<br>Forestville<br>Sept-Îles | Pessamit<br>Sacré-Cœur |
| **Estrie**<br>Me Philippe Gilbert<br>Directeur général<br>225, rue King Ouest<br>Bureau 234<br>Sherbrooke (Québec)<br>J1H 1P8 | Asbestos<br>Coaticook<br>Lac-Mégantic<br>Magog<br>Sherbrooke<br>▪ Section civile et familiale<br>▪ Section criminelle et jeunesse<br>Thetford Mines | Disraéli<br>Stanstead<br>Windsor |
| **Laurentides-Lanaudière**<br>Me Caroline Blache<br>Directrice générale<br>300, rue Sicard<br>Bureau 210<br>Sainte-Thérèse (Québec)<br>J7E 3X5 | Joliette<br>Lachute<br>Mont-Laurier<br>Repentigny<br>Saint-Eustache<br>Saint-Jérôme<br>Sainte-Agathe<br>Sainte-Thérèse<br>Terrebonne | |

| Régions | Bureaux avec avocats en permanence | Bureaux avec avocats à temps partiel |
|---|---|---|
| **Mauricie–Bois-Francs** | | |
| Me Nathalie Lavigne<br>Directrice générale<br>1350, rue Royale<br>Bureau 601<br>Trois-Rivières (Québec)<br>G9A 4J4 | Drummondville<br>La Tuque<br>Shawinigan<br>Trois-Rivières<br>▪ Section civile et familiale<br>▪ Section criminelle et jeunesse<br>Victoriaville | Louiseville |
| **Montréal** | | |
| Me Stéphanie Archambault<br>Directrice générale<br>425, de Maisonneuve Ouest<br>Bureau 600<br>Montréal (Québec)<br>H3A 3K5 | Laval<br>▪ Section civile<br>▪ Section criminelle et jeunesse<br>Montréal<br>▪ Bureau en droit criminel et pénal<br>▪ Bureau en droit de l'immigration<br>▪ Bureau en droit de la santé mentale<br>▪ Bureau en droit de la jeunesse<br>▪ Centre-Sud<br>▪ Côte-des-Neiges<br>▪ Crémazie<br>▪ Maisonneuve-Mercier<br>▪ Montréal-Nord<br>▪ Sud-Ouest<br>*Services juridiques communautaires de Pointe-St-Charles et Petite-Bourgogne Inc. | |
| **Outaouais** | | |
| Me Danielle Mongeon<br>Directrice générale<br>510, boul. Maloney Est<br>Bureau 201<br>Gatineau (Québec)<br>J8P 1E7 | Campbell's Bay<br>Gatineau (Secteur Aylmer)<br>Gatineau (Secteur Buckingham)<br>Gatineau (Secteur Gatineau)<br>Gatineau (Secteur Hull)<br>▪ Section civile/famille/jeunesse<br>▪ Section criminelle<br>Maniwaki | Saint-André-Avellin |

** Centre local*

| Régions | Bureaux avec avocats en permanence | Bureaux avec avocats à temps partiel |
|---|---|---|
| **Québec**<br>Me Daniel Moffet<br>Directeur général<br>2 500, boul. Montmorency<br>Bureau 202<br>Québec (Québec)<br>G1J 5C7 | La Malbaie<br>Lévis<br>Montmagny<br>Québec<br>▪ Centre-Ville<br>▪ Charlesbourg<br>▪ Section criminelle<br>▪ Section jeunesse<br>Saint-Georges-de-Beauce<br>Saint-Joseph-de-Beauce | Sainte-Marie-de-Beauce<br>St-Raymond de Portneuf |
| **Rive-Sud**<br>Me Isabelle Allard<br>Directrice générale<br>101, boul. Roland-Therrien<br>Bureau 301<br>Longueuil (Québec)<br>J4H 4B9 | Châteauguay<br>Cowansville<br>Granby<br>Longueuil<br>▪ Section civile<br>▪ Section criminelle et jeunesse<br>Saint-Hyacinthe<br>Saint-Jean-sur-Richelieu<br>Salaberry-de-Valleyfield<br>Sorel-Tracy | |
| **Saguenay–Lac Saint-Jean**<br>Me Marie Fillion<br>Directrice générale<br>267, rue Racine Est<br>Bureau 301<br>Chicoutimi (Québec)<br>G7H 1S5 | Alma<br>Chicoutimi<br>Dolbeau-Mistassini<br>Jonquière<br>La Baie<br>Roberval | |
| **TOTAL** | 86 BUREAUX | 19 BUREAUX |
| | 1 CENTRE LOCAL | |
| **GRAND TOTAL** | 106 UNITÉS | |

**www.csj.qc.ca**

2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3
Tél. : 514 873-3562