

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2017-2021

Commission des services juridiques

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		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			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		
Axe d'intervention 1 Accès élargi à de l'information juridique	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	Axe d'intervention 3 Faciliter l'accès à nos services	Axe d'intervention 4 Les nouvelles formes de justice	Axe d'intervention 5 Site Internet de la Commission des services juridiques	Axe d'intervention 6 Qualité de vie et bien-être du personnel et des professionnels	Axe d'intervention 7 Actions et interventions dans le processus du traitement des dossiers	Axe d'intervention 8 Maintien et développement de l'expertise
Objectifs <ul style="list-style-type: none"> Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique Diffuser des informations juridiques sur les réseaux sociaux Assurer un bon référencement des organismes juridiques du Québec 	Objectifs <ul style="list-style-type: none"> Favoriser les échanges et le partage d'informations entre les organismes qui visent à favoriser l'accès à la justice Créer des partenariats avec des Ministères et organismes qui visent l'accès à la Justice 	Objectifs <ul style="list-style-type: none"> Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les personnes handicapées Travailler à une meilleure accessibilité au Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) Atteindre un délai raisonnable pour tenir une audience devant le Comité de révision 	Objectifs <ul style="list-style-type: none"> Favoriser l'accès à des solutions de rechange pour notre clientèle, notamment des modes de prévention et de règlement des différends Moderniser la <i>Loi sur l'aide juridique</i> et sur la prestation de certains autres services juridiques et les règlements 	Objectifs <ul style="list-style-type: none"> Offrir aux citoyens la possibilité d'évaluer en ligne leur admissibilité financière à l'aide juridique 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 	Objectifs <ul style="list-style-type: none"> Favoriser la satisfaction du personnel et des professionnels à l'emploi Rendre accessible des outils de référence au personnel et aux professionnels du réseau Améliorer la performance et les comportements d'innovation 	Objectifs <ul style="list-style-type: none"> Améliorer la cohérence dans les décisions des centres régionaux d'aide juridique Uniformiser les pratiques et les façons de faire dans le réseau Améliorer le délai de traitement de la demande d'aide juridique 	Objectifs <ul style="list-style-type: none"> Assurer le développement, le transfert et le maintien des connaissances et du savoir-faire Développer des partenariats avec les écoles, collèges et universités
Cibles <ul style="list-style-type: none"> Concevoir 10 chroniques ou capsules juridiques et les diffuser sur les réseaux sociaux et sur le site Web à chaque année 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 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 Offrir une Infolettre à la population au 31 mars 2018 Étudier la possibilité de faire partie de d'autres plateformes sociales comme LinkedIn au 31 mars 2018 Accroître annuellement les abonnés du compte Twitter et de la page Facebook de la CSJ: 5 % par année Faire l'étude d'opportunité d'un projet pilote pour une ligne info justice au 31 mars 2019 	Cibles <ul style="list-style-type: none"> Participer activement aux Forums, Tables où se rencontrent la direction des organismes qui œuvrent dans le monde juridique tels que le ministère de la Justice et ses composantes, l'ADAJ*, les Centres de justice de proximité, les Cliniques juridiques universitaires, les corps policiers, Éducaloi, Pro Bono Québec, Soquij, etc. 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. Établir au moins 3 ententes de partenariats au 31 mars 2021 	Cibles <ul style="list-style-type: none"> Hausser les demandes acceptées annuellement au volet contributif: 2 % sur l'année précédente Hausser annuellement le nombre de personnes handicapées admises à l'aide juridique: 2 % sur l'année précédente 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 Assurer un délai moyen pour tenir une audience devant le Comité de révision se situant entre 4 et 6 semaines 	Cibles <ul style="list-style-type: none"> Analyser les besoins de formation d'avocats du réseau en médiation familiale au 31 mars 2019 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 Former un comité de travail interne pour analyser les améliorations à apporter à la <i>Loi sur l'aide juridique</i> 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 Élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matière autre que criminelle et pénale au 31 mars 2019 Harmoniser le processus interne du traitement des demandes d'aide juridique en fonction des modifications législatives au 31 mars 2020 	Cibles <ul style="list-style-type: none"> Hausser le nombre de citoyens ayant évalué en ligne leur admissibilité: 4 % sur l'année précédente Hausser le nombre de citoyens ayant consulté annuellement le site Internet de la CSJ pour un total de 15 % au 31 mars 2021 Mettre en opération le nouveau site Internet au 1er mai 2017 	Cibles <ul style="list-style-type: none"> 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) Poursuivre la participation de l'employeur aux programmes Opus et cie et Opus entreprise Adapter le passeport de la santé mentale d'Emploi et développement social Canada au réseau au 31 mars 2019 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 Informers les employés du réseau sur le programme PAE*** au 31 mars 2018 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 	Cibles <ul style="list-style-type: none"> 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 Former annuellement les avocats et le personnel du réseau sur l'admissibilité à l'aide juridique 80 % des avocats du réseau doivent avoir suivi les webinaires existants de la CSJ au 31 mars 2021 Assurer un délai moyen de traitement des demandes d'admissibilité à l'aide juridique se situant entre 4 et 6 semaines 	Cibles <ul style="list-style-type: none"> 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 Étudier la possibilité d'uniformiser les affichages externes de postes sur une plateforme commune pour le réseau au 31 mars 2018 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

* Accès au Droit et à la Justice
 ** Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur «Administration provinciale»
 *** Programme d'aide aux employés