

52^e RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2023
2024

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES



L'aide juridique,
un réseau au
service des gens

Cette publication a été réalisée par Isabelle Légaré – Les Rebelles
en collaboration avec la Direction des communications

Une version de ce document est disponible en ligne.

DIRECTION DES COMMUNICATIONS COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

C.P. 123, Succursale Desjardins

Montréal (Québec) H5B 1B3

Téléphone : 514 873-3562

Télécopieur : 514 864-2351

Courriel : info@csj.qc.ca

Site Web : www.csj.qc.ca

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-98131-2 (Version imprimée)

ISBN : 978-2-550-98132-9 (Version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

Commission des services juridiques, (2024)

À l'exception des photographies, ce document peut être reproduit à des fins éducatives ou non commerciales. La source doit être mentionnée. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation de la Commission des services juridiques. Cette autorisation peut être obtenue en formulant une demande à : droitdauteur@csj.qc.ca.

*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.*

52^e RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2023
2024

compétence
impartialité
intégrité
loyauté
respect





LETTRE DU PRÉSIDENT

Montréal, le 9 septembre 2024

M^e Simon Jolin-Barrette
Ministre de la Justice
Ministère de la Justice
Édifce Louis-Philippe Pigeon
1200, route de l'Église 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre le cinquante deuxième rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2024. 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*.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,



M^e Daniel LaFrance



TABLE DES MATIÈRES

Message du président	VIII-
Déclaration attestant la fiabilité des données	IX X

Section 1 Informations sur la Commission des services juridiques

1.1	La mission, les valeurs, la vision, les mandats	13-14
1.2	Les organigrammes	15-17
1.3	Le contexte	18-19
1.4	L'organisation en bref	20-21
1.5	Le profil de la clientèle	22-24
1.6	Les différents services de la Commission	25-28
1.7	Les centres régionaux d'aide juridique	29
1.8	Les faits saillants 2023-2024	30-36
1.9	Les décisions marquantes des commissaires	37
1.10	Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté	38
1.12	Les orientations et les objectifs 2024-2025	39-40

Section 2 Les résultats

2.1	Résultats relatifs sur le Plan stratégique	43-57
2.2	Déclaration de services aux citoyens	58
2.3	Les données statistiques	59-71

Section 3 Les autres résultats

3.1	Le Comité de révision	74-77
3.2	La réciprocité	78
3.3	Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)	79
3.4	Le Service d'avocats-conseils et contentieux	80-81
3.5	Le Service de validation des comptes et support à la pratique privée	82-84
3.6	Le Service des communications	85
3.7	Le Service de consultation juridique téléphonique et virtuelle pour les personnes victimes de violence sexuelle et de violence conjugale (Rebâtir)	85
3.8	Le Service de garde téléphonique	86

3.9	Le Service de la gestion de certains services autres que l'aide juridique (chapitre III)	86
3.10	Le Service de modernisation numérique du réseau de l'aide juridique (eMAJ)	87
3.11	Le Service des ressources humaines	88
Section 4	Les ressources utilisées	
4.1	Utilisation des ressources humaines	90-91
4.2	Utilisation des ressources financières	92
4.3	Utilisation des ressources informationnelles	93
Section 5	Autres exigences	
5.1	Gestion et contrôle des effectifs	96-97
5.2	Développement durable	97-99
5.3	Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	100-101
5.4	Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques	102-108
5.5	Gouvernance	
	La structure organisationnelle	109-113
	Les membres de la Commission	109
	Relevé de présences des administrateurs au 31 mars 2024	110
	Le Comité administratif	110
	La Présidence	111
	La Trésorerie et le Service des finances	111
	Le Secrétariat général	111
	La Direction principale adjointe de l'administration	111
	Les centres régionaux d'aide juridique	111-113
5.6	Accès aux documents et protection des renseignements personnels	114-115
5.7	Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	116-117
5.8	Contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique	118
Section 6	États financiers	
6.1	Rapport de la direction sur les états financiers	120-122
6.2	Rapport de l'auditeur indépendant	123-143
Section 7	Annexe	
	Annexe 1 Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2024	146-149

MESSAGE DU PRÉSIDENT

Je suis ravi de vous présenter le 52^e rapport annuel de la Commission des services juridiques. Ce rapport détaille les réalisations et les progrès au cours de la dernière année. Il témoigne de l'engagement de la Commission à fournir des services juridiques de premier ordre à la population.

Après les célébrations des 50 ans de l'Aide juridique, cette année en fût une de consolidation de plusieurs de nos mesures phares acquises au fil des ans et qui ont été développées pour élargir la portée ou rendre plus accessibles nos services.



Rappelons que l'aide juridique a été créée en 1972 et traduisait la volonté de tous de faire en sorte que les personnes les plus défavorisées de la société soient représentées devant les différents tribunaux au Québec afin de faire valoir leurs droits dans toutes les facettes de leur vie et que le panier de services offerts à ces personnes a toujours été le plus généreux, et ce, dans tous les domaines de droit.

Nous avons renforcé notre offre aux personnes victimes de violence sexuelle ou conjugale à plusieurs niveaux, notamment dans la trajectoire du projet pilote de tribunal spécialisé par la signature d'un protocole avec le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) pour la représentation en urgence des victimes pour préserver leurs droits de garde.

Nous avons aussi collaboré avec les partenaires du milieu juridique aux travaux de la Table Justice-Québec ayant mené à un plan d'action afin de réduire les délais en matière criminelle ainsi qu'à ceux de la Table nationale jeunesse nouvellement mise sur pied pour réunir les acteurs sociojudiciaires dans l'intérêt des enfants.

Par ailleurs, la transformation numérique du réseau de l'aide juridique s'est poursuivie et nous sommes persuadés qu'une partie importante, voire centrale, sera réalisée au cours du prochain exercice.

Aussi, l'ensemble des directions générales des centres communautaires juridiques a collaboré avec la Commission à la création d'un plan d'action mobilisateur afin de répondre aux recommandations du rapport du Vérificateur général du Québec déposé en novembre dernier. Ce plan constituera un véritable catalyseur aux changements déjà entrepris pour rendre notre réseau plus efficient et accessible au profit de notre clientèle.

Nous sommes fiers des progrès accomplis et nous nous engageons à poursuivre sur cette lancée dans les années à venir.

Je profite de l'occasion pour remercier à nouveau tous les avocats, le personnel, les professionnels et les membres des conseils d'administration pour leur dévouement de chaque instant à la mission de l'aide juridique.

Je vous invite donc à parcourir ce rapport pour en apprendre davantage sur les réalisations de la Commission et du réseau de l'aide juridique.

Bonne lecture.

Le président,

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

M^e Daniel LaFrance

DÉCLARATION ATTESTANT DE LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Je déclare que les données contenues dans le Rapport annuel de gestion 2023-2024 de la Commission des services juridiques 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 2024.

Montréal, le 9 septembre 2024

Le président,



M^e Daniel LaFrance



Section 1

INFORMATIONS SUR 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 onze centres régionaux aux personnes financièrement admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources. De plus, par l'ajout du chapitre III de la loi, elle assume la responsabilité de fournir des services, notamment aux personnes accusées dans un procès pénal ou criminel dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État, afin d'assurer leur droit constitutionnel à un procès équitable, a été reconnu par une ordonnance judiciaire et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du *Code criminel*.

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

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

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



LES VALEURS

La Commission fait siennes les cinq valeurs fondamentales préconisées par l'Assemblée nationale, soit : la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

LA VISION



La Commission assume la direction du réseau de l'aide juridique afin de maintenir le régime d'aide juridique du Québec parmi les plus performants 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 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. Elle s'assure également qu'un service de consultation est disponible pour toute personne victime de violence sexuelle ou de violence conjugale, qu'elle soit ou non financièrement admissible à l'aide juridique, afin de lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à un maximum de quatre heures d'assistance juridique sur toute question de droit en lien avec la violence dont elle est victime.

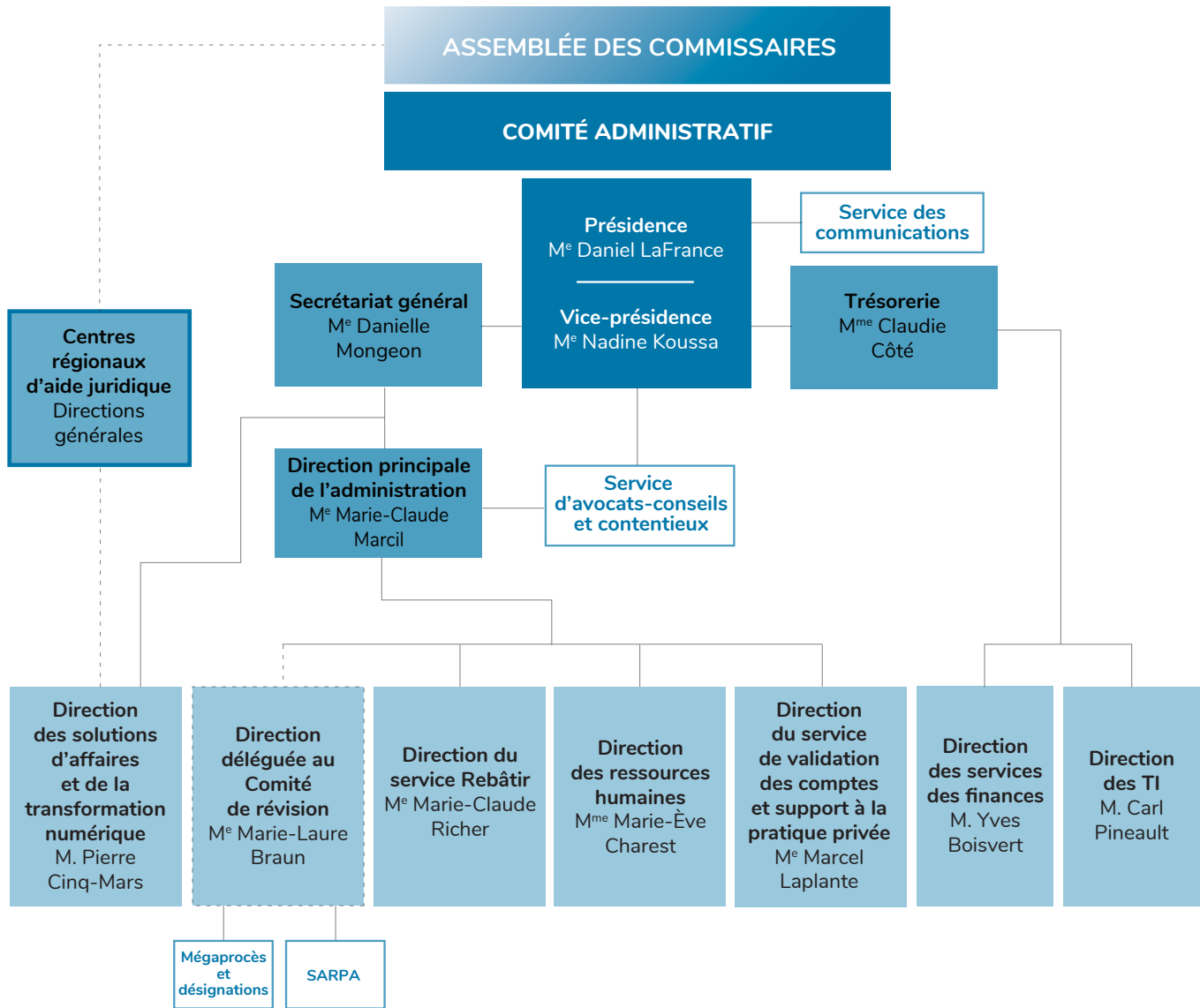
Elle veille à ce que des services juridiques soient offerts à une partie non représentée, pour l'interrogatoire ou le contre-interrogatoire de l'autre partie ou d'un enfant, lorsqu'un tribunal ordonne la désignation d'un avocat conformément à l'article 278 du Code de procédure civile ou ordonne qu'un enfant soit interrogé ou contre-interrogé par un avocat en vertu de l'article 85.4.1 de la Loi sur la protection de la jeunesse, sans égard à l'admissibilité financière des personnes qui y sont visées.

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.

Finalement, 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).

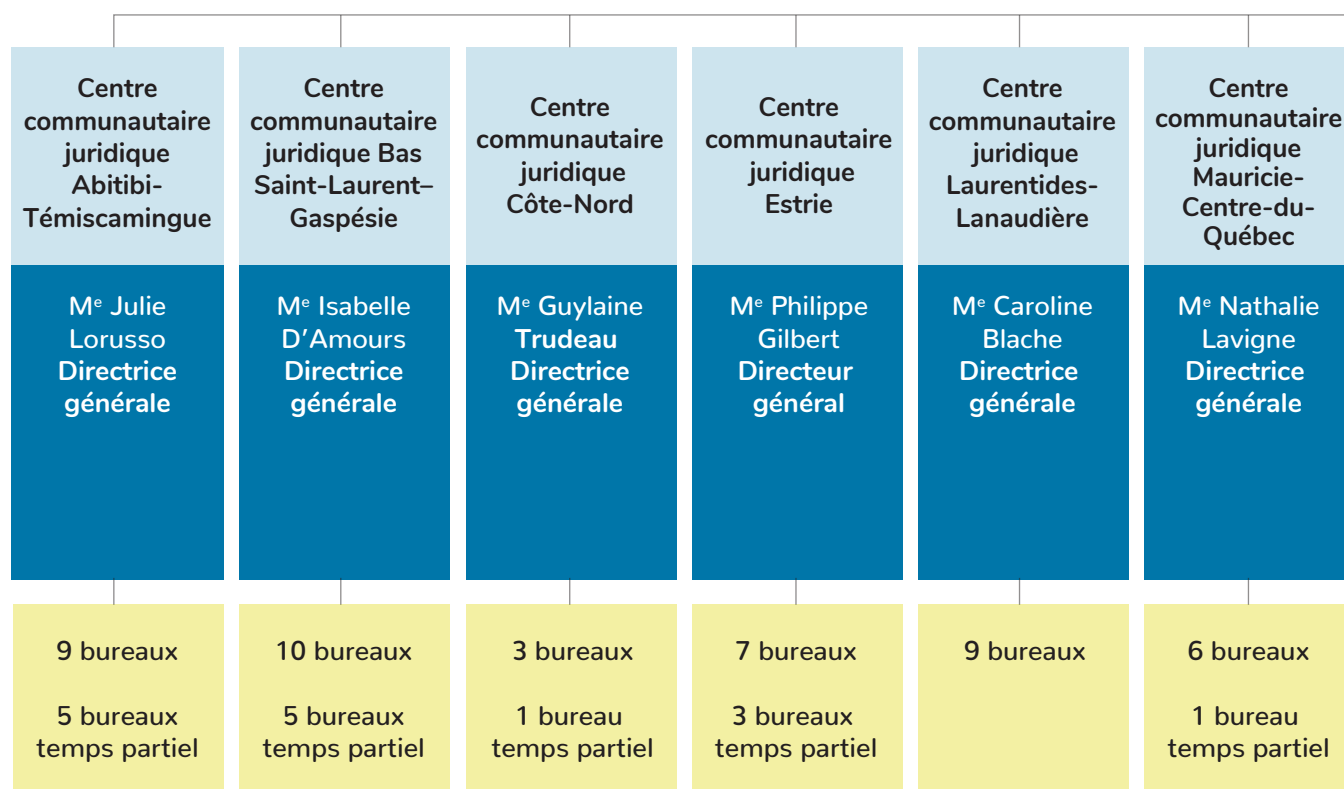
LES ORGANIGRAMMES

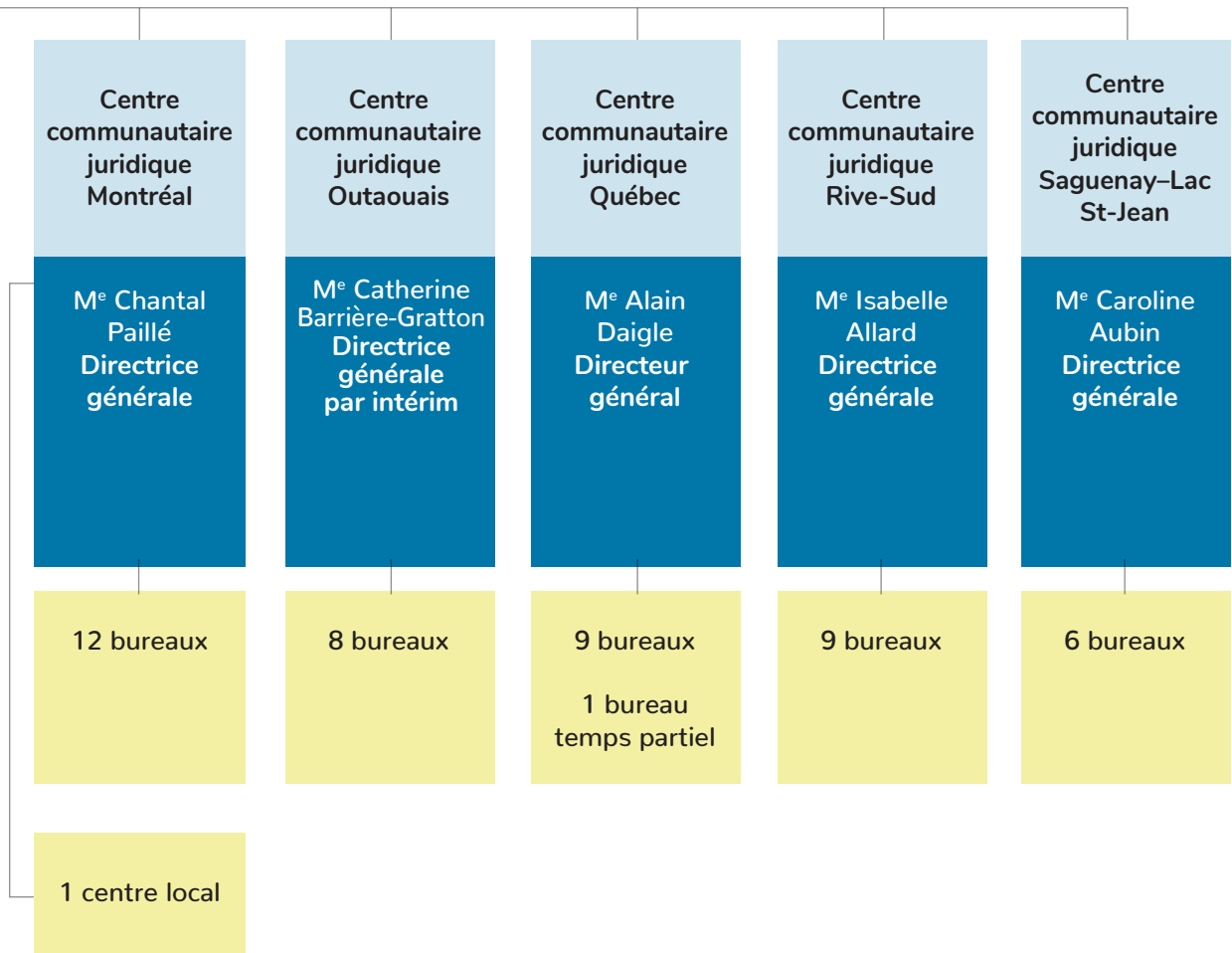
LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES



LE RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE AU QUÉBEC

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES





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

Depuis 1972, 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 matière familiale*, sanctionnée le 15 juin 2012, a créé deux nouveaux services offerts et disponibles à toute la population du Québec. Depuis le 1^{er} 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.

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

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

L'ORGANISATION EN BREF

L'AIDE JURIDIQUE 2023-2024 EN QUELQUES CHIFFRES

Chiffres clés	Descriptions
1 063	Employés à temps complet dans le réseau de l'aide juridique
230 731 285 \$	De charges totales
235 183	Demandes d'aide juridique traitées (volet contributif et gratuit)
198 407	Demandes d'aide juridique acceptées
81 324	Relevés d'honoraires et déboursés payés aux avocats de la pratique privée
Plus de 23 000	Appels reçus par le Service provincial de garde téléphonique la nuit, les fins de semaine et les jours fériés. Ces services gratuits sont donnés pour toute la population du Québec sans égard à leurs revenus
Près de 75 %	Des dossiers de la Cour du Québec, chambre criminelle, sont des dossiers d'aide juridique
51 222	Consultations par le Service de consultation juridique téléphonique et virtuelle pour les personnes victimes de violence sexuelle et violence conjugale (Rebâtir) entre le 1 ^{er} octobre 2021 et le 31 mars 2024



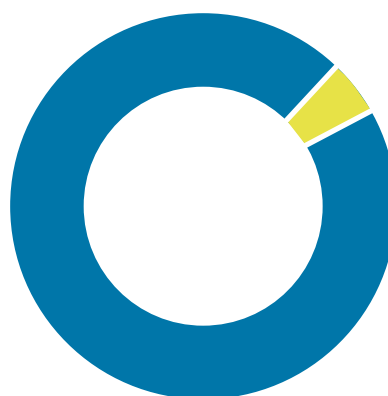
Les charges totales s'élèvent à

230 731 285 \$



235 183

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



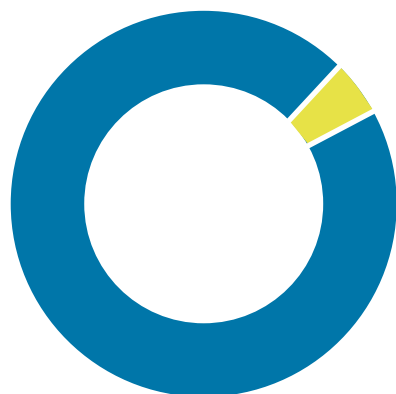
6,4 %
dossiers à
volet contributif

93,6 %
dossiers gratuits



198 407

Nombre des demandes
d'aide juridique acceptées



4,9 %
dossiers à
volet contributif

95,1 %
dossiers gratuits



46,3 %
confiaées à
un avocat permanent

53,7 %
confiaées à un avocat
de la pratique privée



54,9 %
concernaient des
dossiers en
matière civile

45,1 %
relevaient du droit
criminel ou pénal

12 404

victimes de violence sexuelle
et de violence conjugale
ont obtenu

51 222 consultations
juridiques du Service
Rebâtir entre
le 1^{er} octobre 2021
et le 31 mars 2024

81 324 relevés
d'honoraires et
déboursés originaux
ont été payés à

1 694 avocats de
la pratique privée et à
51 notaires

Hausse annuelle de
7,02 % du seuil
d'admissibilité
financière à l'aide
juridique gratuite et
de celui moyennant
une contribution
en fonction de la hausse
du salaire minimum

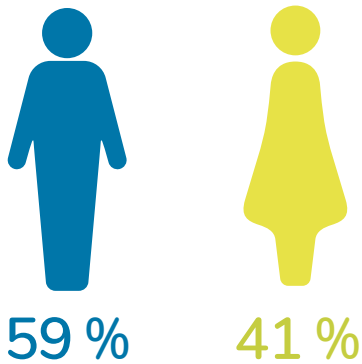
Près de **75 %**
des dossiers
de la Cour du Québec,
chambre criminelle,
sont des dossiers
d'aide juridique

LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

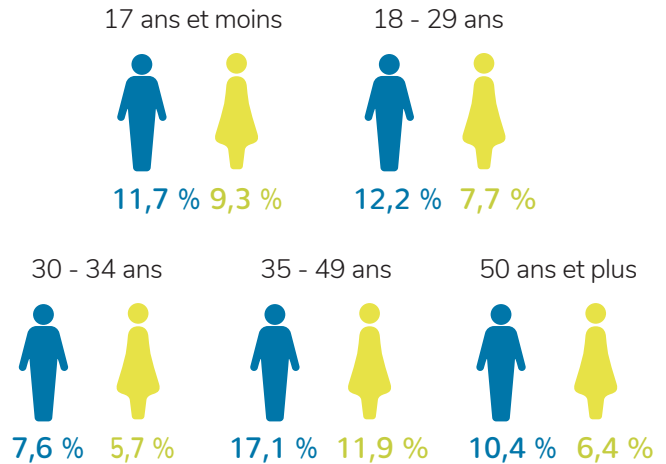
En 2023-2024 :

La répartition selon les hommes et les femmes

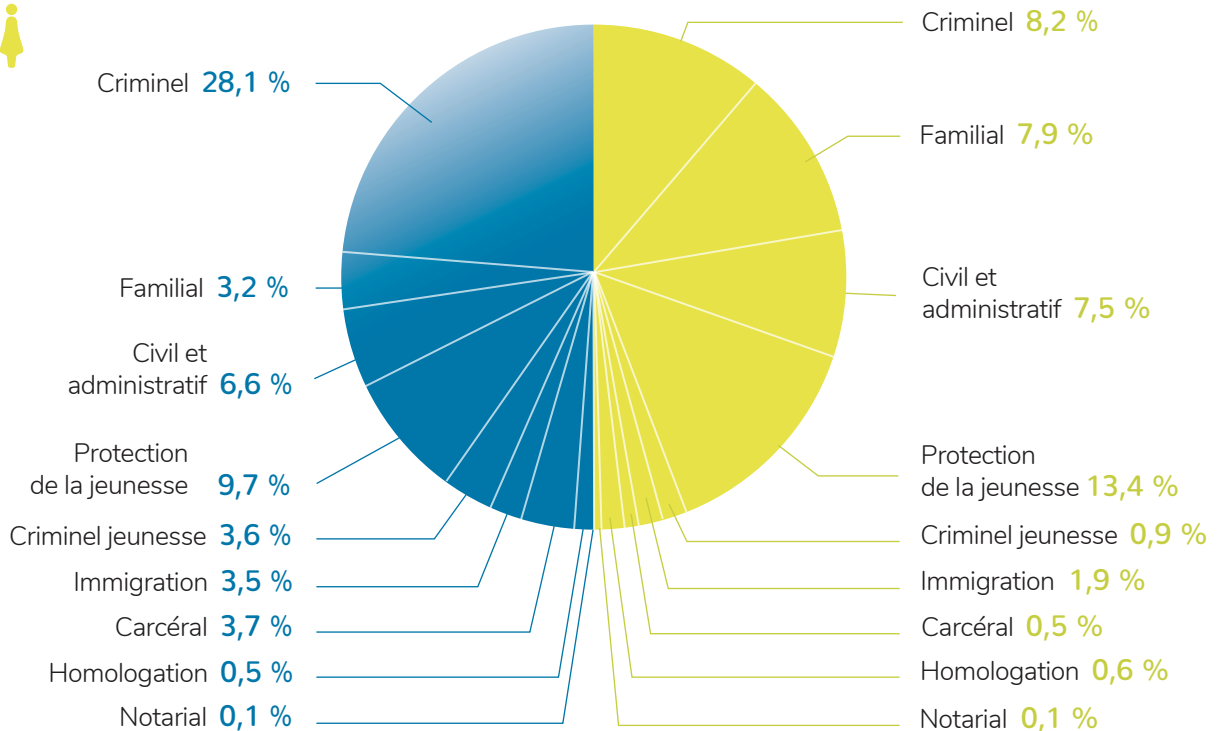
59,2 % des bénéficiaires de l'aide juridique sont des hommes et 41,0 % sont des femmes



La répartition selon l'âge et le sexe

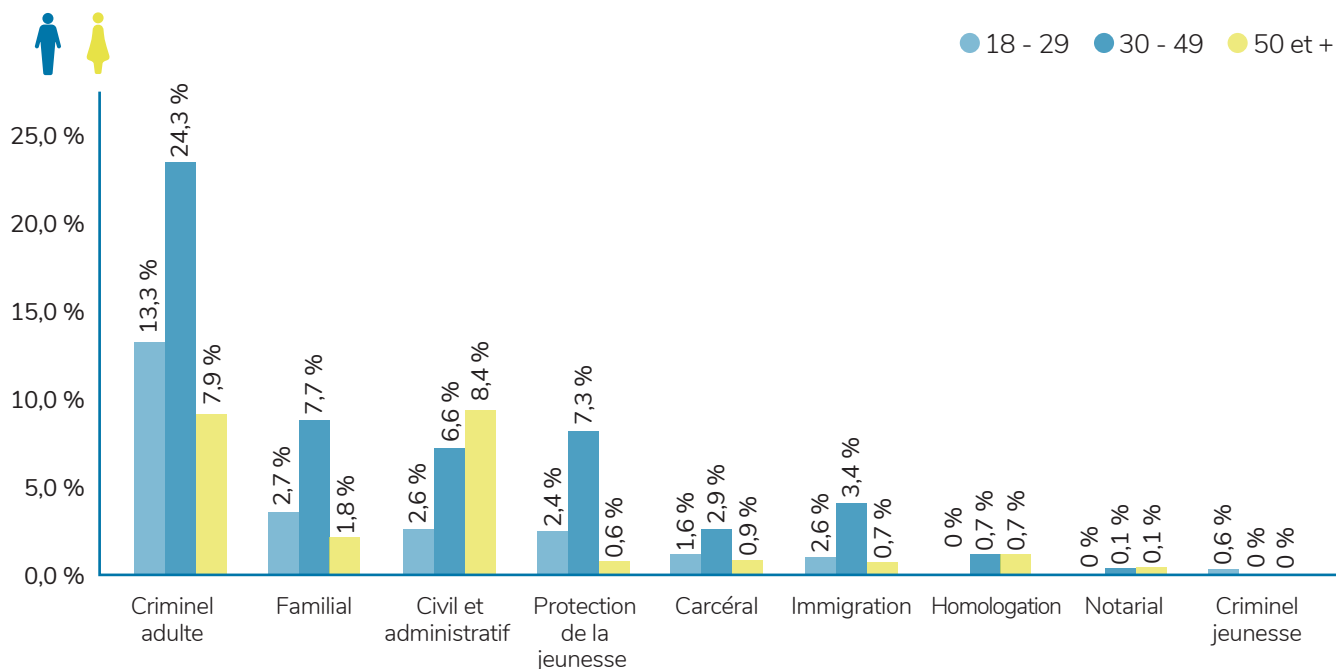


La répartition selon le sexe et la matière

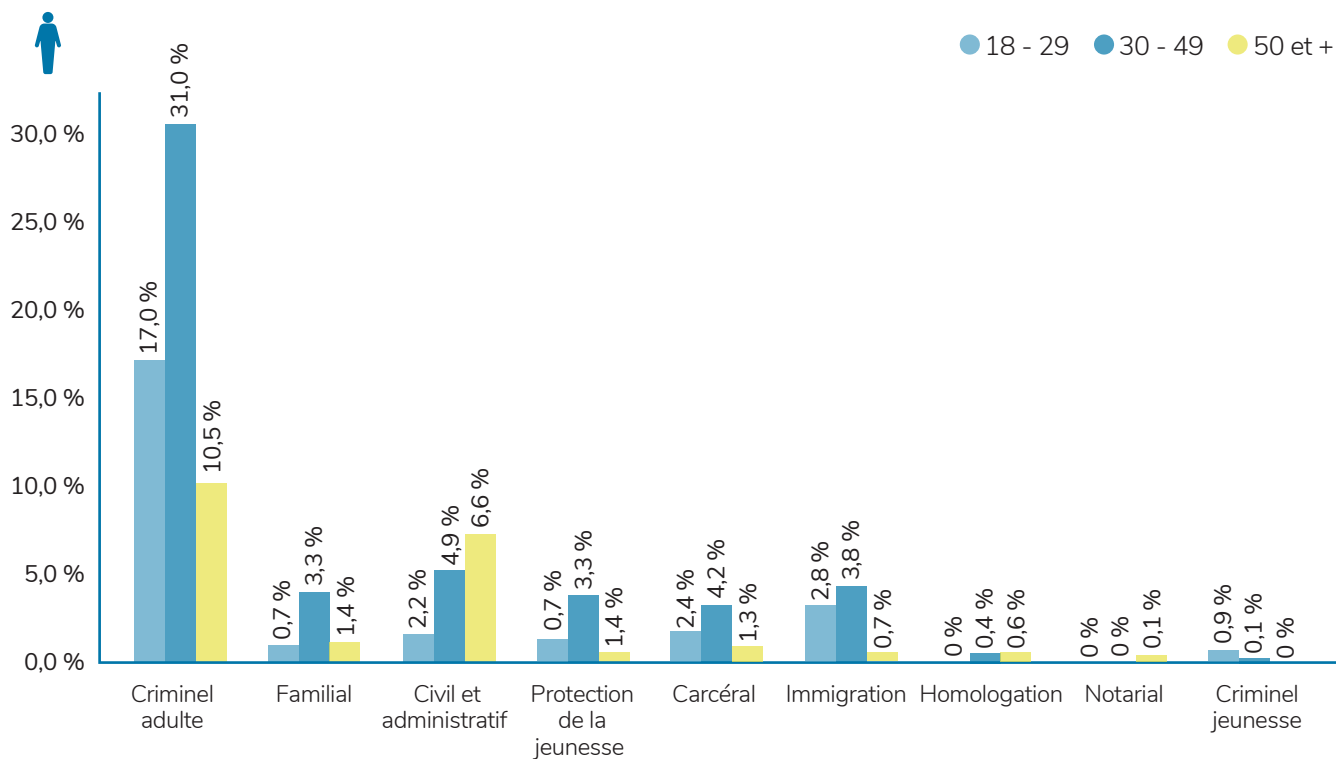


En 2023-2024 :

La répartition selon l'âge et la matière



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

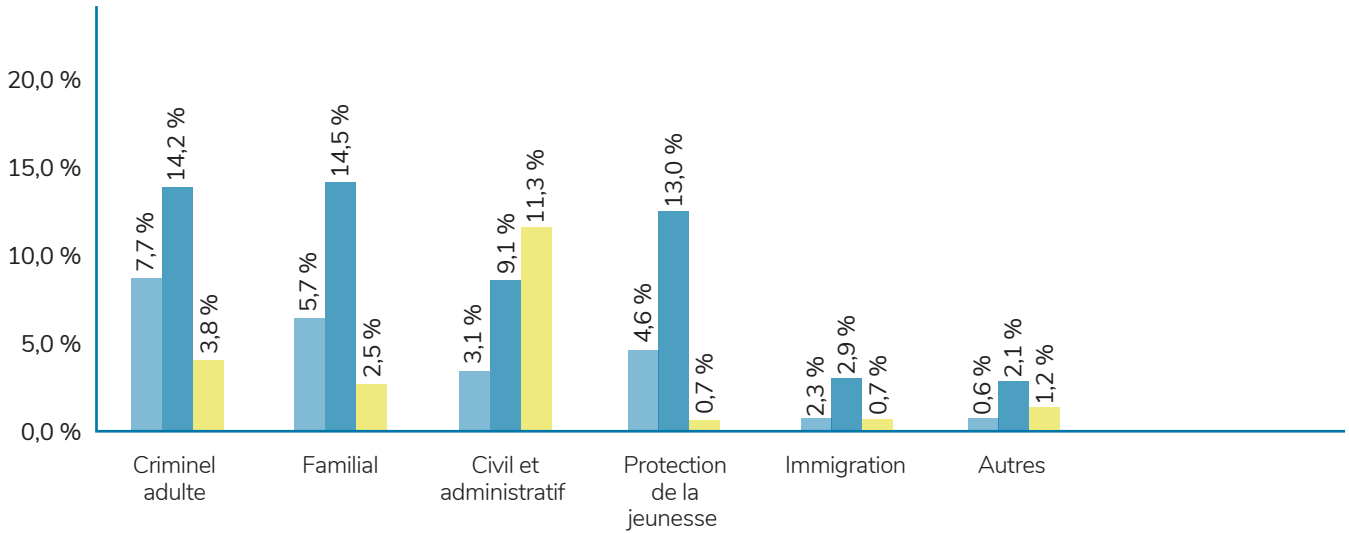


En 2023-2024 :

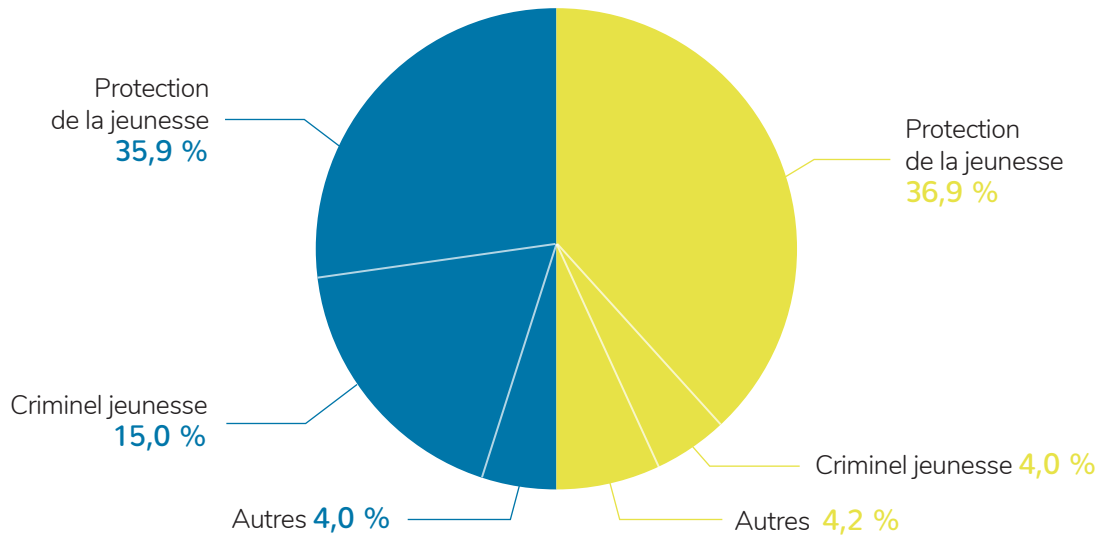
La répartition selon l'âge et la matière pour les femmes



● 18 - 29 ● 30 - 49 ● 50 et +



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 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* (RLRQ, c. A-2.02) et à son règlement d'application.

LE SERVICE D'AVOCATS-CONSEILS ET CONTENTIEUX

Ce service 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 le congrès annuel des avocats du réseau.

Il assume la responsabilité du contentieux chargé de représenter la Commission devant les tribunaux dans certains litiges.

LE SERVICE DE VALIDATION DES COMPTES ET SUPPORT À LA PRATIQUE PRIVÉE

Ce service 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 constitutive, 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.

LE SERVICE DE CONSULTATION JURIDIQUE TÉLÉPHONIQUE ET VIRTUELLE POUR LES PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCE SEXUELLE ET DE VIOLENCE CONJUGALE (REBÂTIR)

Ce service de consultation juridique téléphonique et virtuelle est offert gratuitement aux personnes victimes de violence sexuelle et de violence conjugale, sans égard à leurs revenus. Elles bénéficient de quatre heures de consultation juridique dans tous les domaines du droit en lien avec cette violence. La Commission des services juridiques peut, lorsque les circonstances le justifient, accorder à une personne victime un nombre d'heures supplémentaires.

Ce service de consultation juridique a été pérennisé par une modification à la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* via l'entrée en vigueur du projet de loi 92.

Le service REBÂTIR a également un volet en projet pilote ayant le mandat de représenter les personnes victimes de VC-VS devant les différents tribunaux du Québec.

La gestion du service est maintenant administrée directement par la Commission des services juridiques.

LE SERVICE DES FINANCES

Le Service des finances est chargé des opérations comptables et financières de la Commission. Il est responsable du contrôle budgétaire et du maintien de contrôles internes assurant la protection des ressources de la Commission. Il collabore avec les diverses directions et agit à titre de conseiller en matière de gestion contractuelle. Ses activités comprennent la comptabilité, le versement du financement autorisé aux centres régionaux, le paiement des fournisseurs et des honoraires et débours des avocats et notaires de la pratique privée, le traitement de la paie et des avantages sociaux, la gestion des ressources matérielles, la préparation des états financiers consolidés, le dossier d'audit, le suivi des ententes de financement conclues entre le gouvernement du Québec et le gouvernement fédéral et la reddition de compte auprès des autorités. Il assure également un soutien auprès des centres régionaux favorisant la cohérence et la fiabilité de l'information financière.

LE SERVICE DE GARDE TÉLÉPHONIQUE

Afin de se conformer à son obligation de fournir un service de consultation téléphonique en matière 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 1^{er} 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*.

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.

Depuis juin 2022, selon l'article 83.1.1 de la Loi, ce service veille à ce que des services juridiques soient offerts à une partie non représentée, pour l'interrogatoire ou le contre-interrogatoire de l'autre partie ou d'un enfant, lorsqu'un tribunal ordonne la désignation d'un avocat conformément à l'article 278 du *Code de procédure civile* (chapitre C-25.01) ou ordonne qu'un enfant soit interrogé ou contre interrogé par un avocat en vertu de l'article 85.4.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (chapitre P-34.1), sans égard à l'admissibilité financière des personnes qui y sont visées.

LE SERVICE DE MODERNISATION NUMÉRIQUE DU RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE (EMAJ)

Le Service de modernisation numérique du réseau de l'aide juridique appelé « Programme eMAJ » s'occupe de la transformation numérique du réseau de l'aide juridique.

Ce service veille à l'optimisation des processus actuels pour permettre un passage d'un mode plutôt papier à un mode plutôt électronique, mais aussi au développement d'un plan de gestion du changement et de formation.

Il vise la performance, l'efficacité, l'amélioration de l'expérience des différentes parties prenantes, mais également à mieux servir la clientèle.

LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Ce service regroupe tous les services reliés aux ressources humaines et participe, notamment à la gestion du personnel, à la formation, aux relations humaines 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, aux avocats de la pratique privée et aux citoyens. Il participe et soutient tous les services ainsi que le réseau de l'aide juridique dans leurs initiatives d'automatisation et de transformation numérique.

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, à la modernisation 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, aussi nommés centres communautaires juridiques, 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 retrouve à la section 5.5-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 d'aide juridique se trouve à l'annexe 1 du présent rapport.

LES FAITS SAILLANTS

2023-2024

50^e ANNIVERSAIRE DU RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE

C'est le 7 juillet 1972 que la *Loi sur l'aide juridique* était sanctionnée. Cette loi créait et mettait en place une structure offrant des services juridiques accessibles aux personnes défavorisées économiquement sur l'ensemble du territoire québécois. Les célébrations du 50^e anniversaire se sont prolongées tout au long de l'exercice. En plus des événements organisés par les onze centres régionaux, la Commission et le ministère de la Justice ont organisé le 9 mai 2023 un cocktail célébrant cet anniversaire qui se voulait le point culminant des festivités. Cet événement réunissait tous les partenaires des milieux politiques, juridiques et communautaires en présence du premier ministre, M. François Legault, du ministre de la Justice, M. Simon Jolin-Barrette et plusieurs autres dignitaires et bâtisseurs du réseau de l'aide juridique.



1^{er} CONGRÈS DU RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE

Du 25 au 27 octobre 2023, s'est tenu le premier congrès du réseau de l'aide juridique. Cette nouvelle formule se voulait une actualisation des traditionnelles journées d'étude annuelles. En plus du panel d'ouverture sur l'accès à la Justice auquel participaient M^e Elisabeth Corte, ancienne Juge en Chef, M^e Gilles Ouimet, ancien bâtonnier et député à l'Assemblée nationale et M^{me} Isabelle Richer, journaliste et chroniqueuse à Radio-Canada, pas moins de 27 formations ont été dispensées à plus de 450 avocats du réseau. Soulignons que le ministre de la Justice M. Simon Jolin-Barrette a livré l'allocution de fermeture de cet événement qui fut couronné de succès.



DÉPÔT DU RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL ET DÉPÔT DU PLAN D'ACTION

À la suite de son audit, le Vérificateur général du Québec (VGQ) a déposé son rapport sur l'accessibilité et la performance du réseau d'aide juridique le 23 novembre 2023.

Ce rapport contient les recommandations suivantes :

1. Faire les démarches nécessaires pour évaluer la possibilité de revoir les critères d'admissibilité financière afin qu'ils permettent notamment de mieux considérer la capacité du demandeur à payer des frais juridiques.
2. Revoir le processus administratif pour obtenir de l'aide juridique afin de le rendre plus efficient, et permettre un meilleur partage de l'information entre les centres.
3. Convenir d'ententes avec d'autres organisations pour obtenir de l'information sur les demandeurs ou valider l'information financière qu'ils déclarent, et simplifier les démarches des demandeurs qui doivent fournir des documents.
4. Se doter de l'information de gestion nécessaire pour assurer la performance du réseau.
5. Revoir la gestion et la coordination des tâches administratives afin de favoriser une utilisation rationnelle des ressources et une cohérence des pratiques au sein du réseau.

La Commission et les centres régionaux, de concert avec l'équipe du VGQ, ont élaboré un plan d'action qui comporte 34 actions. Ces mesures répondront aux recommandations et aux constats soulevés. Elles s'inscrivent dans la vision du réseau et seront portées par la transformation numérique.

TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Au cours du dernier exercice, la Commission a poursuivi la modernisation de ses pratiques et la mise en oeuvre de projets et initiatives contenus dans son Programme eMAJ.

La vision de la modernisation du réseau de l'aide juridique est d'offrir aux citoyens des services de qualité, accessibles et simplifiés, appuyés sur des solutions numériques de pointe, des façons de faire innovantes, l'engagement des employés et la force du réseau d'aide juridique.

Plusieurs projets visent la gestion de la pratique des avocats de façon virtuelle et la facilitation de l'accès à l'admissibilité pour notre clientèle. Afin d'assurer la réussite de ces projets, des ressources de proximité ont été ciblées dans les centres régionaux pour une collaboration entre tous les membres et une mutualisation du savoir-faire.

Dans le cadre des orientations stratégiques établies et de la consolidation de la démarche vers le travail collaboratif moderne visant une utilisation efficace et efficiente des technologies de l'information, le réseau d'aide juridique offre à ses utilisateurs une panoplie d'outils de collaboration à usage professionnel permettant ainsi d'accroître leur capacité de collaboration.

Une politique-cadre a été élaborée afin d'offrir une vision globale de la sécurité en infonuagique. Elle prévoit les obligations des directions régionales et des utilisateurs en termes de sécurité infonuagique.

Le dossier d'affaires « Gestion du cycle de vie du dossier client de l'aide juridique » est à l'étape d'analyse au ministère de la Cybersécurité et du Numérique.



SERVICE AUX VICTIMES DE VIOLENCE SEXUELLE ET CONJUGALE

Faisant suite aux recommandations du « *Plan d'action spécifique pour prévenir les situations de violence conjugale à haut risque de dangerosité et accroître la sécurité des victimes 2020-2025* » et des recommandations du rapport « *Rebâtir la confiance* » du Comité d'experts sur l'accompagnement des victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale, la Commission a mis sur pied, le 1^{er} octobre 2021, un service de consultation juridique téléphonique et virtuelle offert gratuitement aux personnes victimes de violence sexuelle et de violence conjugale, sans égard à leurs revenus. Elles bénéficient de quatre heures de consultation juridique dans tous les domaines du droit en lien avec cette violence.

La gestion du service est maintenant administrée directement par la Commission. Par le biais d'un projet pilote d'un an, l'équipe s'est accrue avec la création de Rebâtir phase II, un bureau 100 % virtuel, dédié exclusivement à la représentation des personnes victimes de violences conjugales et sexuelles devant les tribunaux du Québec en cas de conflit d'intérêts dans un centre régional. Un volet autochtone est également développé. Le programme est maintenant composé de 20 avocates et avocats et de 8 personnels de soutien spécialisés répartis dans différentes régions du Québec.

Mentionnons également que la Commission a continué de participer activement à la mise en oeuvre des projets pilotes de tribunal spécialisé en matière de violence sexuelle et conjugale. Le protocole de collaboration avec le CAVAC dans le cadre du projet pilote de tribunal spécialisé mis en oeuvre il y a un an, est désormais disponible dans les districts judiciaires visés par la troisième vague de déploiement du tribunal spécialisé.

Ce protocole permet de répondre au besoin de représentation des personnes victimes de violence conjugale en favorisant la référence personnalisée de l'intervenant sociojudiciaire de liaison du CAVAC vers un avocat désigné d'un bureau d'aide juridique, dans le contexte où une ordonnance de sauvegarde est nécessaire à la sécurité des personnes victimes et de leurs enfants. Il vise également à favoriser une meilleure cohérence entre la chambre criminelle et pénale et la chambre de la famille.

Rebâtir

INDEXATION DES SEUILS D'ADMISSIBILITÉ ET BILAN DES HAUSSES SUCCESSIVES

Le 31 mai 2023, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont été haussés de **7,02 %**. Ce pourcentage correspond à celui de la hausse du salaire minimum du 1^{er} mai 2023. Le 1^{er} 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 **27 755 \$** 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 **45 515 \$**.

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 **7,02 %**.

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

En 18 ans, pour une personne seule :

Le barème minimum est passé de 8 870 \$ à 27 755 \$, soit une augmentation de **212,9 %**.

Le barème maximum est passé de 12 640 \$ à 38 771 \$, soit une augmentation de **206,7 %**.

La Commission des services juridiques a développé des outils lui permettant d'évaluer le nombre de dossiers qui, n'eût été la hausse des seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique depuis le 1^{er} janvier 2014, n'auraient pas été admissibles à l'aide juridique. Pour l'exercice 2023-2024, ce nombre s'élève à **35 535**.

CONDITIONS ET RELATIONS DE TRAVAIL

Les conventions collectives ont été signées avec les syndicats des employés de bureau des centres régionaux de l'Abitibi-Témiscamingue, Montréal et Laurentides-Lanaudière durant l'année financière 2022-2023. Bien que les conventions collectives pour les employés de bureau des autres centres régionaux aient été signées lors de la dernière année financière, il y a reprise des négociations puisqu'elles étaient déjà échues lors de leur signature.

Ces conventions collectives accordent aux employés du réseau des conditions de travail comparables à celles attribuées aux employés du secteur public.

Quant aux avocats, durant la présente année financière, tous les syndicats des avocats ont signé leur convention. Les conventions collectives étant également échues au moment de leur signature, les négociations reprendront prochainement.



TARIFS DES HONORAIRES DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE ET SUITES DES RAPPORTS DU GROUPE DE TRAVAIL INDÉPENDANT (GTI)

Les ententes sur les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée du 9 décembre 2020 prévoyaient la création d'un Groupe de travail indépendant (GTI) dont le mandat était de formuler des recommandations quant à la réforme de la structure tarifaire de l'aide juridique.

Le GTI a déposé le 9 juillet 2021 un rapport d'étape qui comportait 43 recommandations.

En date du 31 mars 2024 :

- 20 recommandations sont complétées incluant des modifications réglementaires qui sont entrées en vigueur le 29 décembre 2022 et qui prévoient des assouplissements dans la documentation à fournir par un requérant au soutien de son admissibilité financière à l'aide juridique.
- 21 recommandations sont en cours de réalisation et sont principalement liées à la transformation numérique du réseau de l'aide juridique.
- 2 recommandations n'ont pas débuté puisqu'elles sont tributaires de la fin des travaux de cette même transformation numérique.

Le GTI a également déposé le 27 mai 2022 son rapport final. Ce rapport fait état de 181 recommandations dont 18 recommandations jugées urgentes ont été prises en compte lors d'une modification des tarifs le 26 août 2022.

Un comité de suivi des 2 rapports a été mis sur pied et 19 rencontres ont été tenues depuis sa création.

LES DÉCISIONS MARQUANTES DES COMMISSAIRES

Au cours de la présente année financière, les commissaires ont adopté les plans et politiques suivants :

- Le Plan de transformation numérique 2023-2027;
- Le Bilan et programmation des investissements et des dépenses en ressources informationnelles;
- La Politique-cadre de sécurité en infonuagique du réseau de l'aide juridique;
- Le Plan d'action de développement durable 2023-2028.

Ils ont aussi adopté le Règlement de la Commission des services juridiques établissant les normes de rémunération et les autres conditions de travail des cadres non juridiques à l'emploi des centres régionaux et de la Commission des services juridiques.



LE RAYONNEMENT DANS LE MILIEU JURIDIQUE ET DANS LA COMMUNAUTÉ

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, les avocats de la Commission 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 650 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 par la nomination des personnes suivantes :

- [M^e Emmanuelle De Champlain](#) a été nommée juge administratif au Tribunal administratif du logement
- [M^e Myriam Couillard-Castonguay](#) a été nommée juge à la Cour du Québec à la Chambre de la jeunesse à Longueuil
- [M^e Marc-André Gauthier](#) a été nommé juge à la Cour du Québec à la Chambre criminelle et pénale à Saint-Hyacinthe
- [M^e Charles-Olivier Gosselin](#) a été nommé juge à la Cour du Québec à la Chambre criminelle et pénale à Québec
- [M^e Catherine Valérie Levasseur](#) a été nommée juge à la Cour du Québec, Chambre criminelle et pénale à Trois-Rivières

LES ORIENTATIONS ET LES OBJECTIFS 2024-2025

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission pour 2024-2025 sont les suivants :

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission qui ont été retenus pour l'année financière 2024-2025 s'ajoutent aux orientations et objectifs qui sont déjà prévus au Plan stratégique 2021-2025 et au Plan d'action de développement durable 2023-2028.

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*.

1. Assurer la qualité des services à la population.

Pour ce faire :

- Maintenir des services de qualité appuyés sur des solutions numériques de pointe;
- Mettre en oeuvre le Plan d'action suivant les recommandations du Vérificateur général du Québec prévoyant notamment l'amélioration de l'efficacité des processus au profit de la clientèle;
- Continuer le développement de l'accompagnement juridique aux victimes de violence conjugale et de violence sexuelle;
- Faire la promotion des services qui s'adressent à l'ensemble de la population du Québec, notamment le Service Rebâtir ainsi que l'universalité de l'admissibilité économique des mineurs.

2. Promouvoir et exercer une gestion responsable, éthique et efficace du réseau de l'aide juridique et des fonds publics, en plaçant le citoyen au centre de l'action.

Pour ce faire :

- Accélérer les initiatives contribuant à la transformation numérique du réseau de l'aide juridique et mettre en oeuvre des mesures concrètes visant à une protection accrue de ses ressources contre les cybermenaces;
- Optimiser les processus et les pratiques en intégrant plus de souplesse, d'agilité et d'innovation afin de simplifier l'accès de la clientèle aux services de l'aide juridique, tout en maintenant la rigueur décisionnelle quant à l'admissibilité à l'aide juridique;
- Harmoniser constamment les pratiques et les façons de faire dans le réseau de l'aide juridique;
- Veiller à une utilisation optimale des ressources humaines et budgétaires;
- Favoriser la transparence et l'intégrité dans la prise de décision, notamment en exerçant un leadership d'éthique.

3. Exercer un leadership mobilisateur qui valorise la responsabilisation, la collaboration, l'innovation, l'inclusion et la santé durable afin de maximiser la performance du réseau de l'aide juridique.

Pour ce faire :

- Poursuivre le développement et le rayonnement de la Commission et du réseau de l'aide juridique dans les milieux juridiques et judiciaires;
- Promouvoir une organisation du travail qui maximise les avantages du mode hybride et qui génère de la valeur ajoutée à la présence du personnel dans les milieux de travail;
- Miser sur les forces et la complémentarité de chacun afin d'assurer une culture de performance et de gestion des talents, en offrant des occasions de développement en continu et en repérant les gestionnaires à haut potentiel;
- Promouvoir et offrir des conditions en matière de santé (psychologique, physique et sociale) et de bien-être des personnes qui favorisent la sécurité psychologique et le sentiment d'appartenance du personnel au réseau de l'aide juridique.



Section 2

LES RÉSULTATS





RÉSULTATS RELATIFS SUR LE PLAN STRATÉGIQUE

Le sixième Plan stratégique de la Commission des services juridiques a été adopté en avril 2021.

Le Plan stratégique de la Commission vise à améliorer l'accès à la justice, la modernisation du réseau de l'aide juridique et la performance organisationnelle.

Ce Plan stratégique 2021-2025 retient essentiellement des objectifs permettant au réseau de l'aide juridique d'assurer des services juridiques de qualité appuyés sur des solutions numériques de pointe, accessibles et adaptés aux besoins émergents et spécifiques de la population.

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, l'enjeu stratégique pour faciliter l'accès à la justice pour les citoyens est également un enjeu auquel adhère la Commission.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2023-2024 RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE 2021-2025

Enjeu 1 : ACCÈS À LA JUSTICE

Orientation 1 : Adapter nos services aux besoins émergents et spécifiques de notre clientèle

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Pages
1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée	1 Nombre de chroniques juridiques conçues par des avocats du réseau de l'aide juridique et diffusées sur les réseaux sociaux et le site Web de la Commission des services juridiques sur des sujets juridiques touchant la clientèle y compris le régime d'aide juridique	10 pour l'année	Cible partiellement atteinte	47
	2 Nombre d'articles, d'actualités et de contenus juridiques développés avec la collaboration d'Éducaloi sur des sujets d'intérêt pour les bénéficiaires d'aide juridique	5	Cible atteinte	48

<p>1.2 Maintenir et créer des partenariats afin d'accroître la performance et la visibilité du réseau de l'aide juridique auprès de sa clientèle</p>	<p>3 Nombre de partenariats et d'activités collaboratives avec nos partenaires</p>	<p>3 activités</p>	<p>Cible atteinte</p>	<p>48</p>
<p>1.3 Répondre efficacement aux besoins des communautés autochtones</p>	<p>4 Participation aux tables, forums provinciaux et comités de discussions aux fins d'élaboration d'un plan d'action pour le réseau</p>	<p>4 par année</p>	<p>Cible atteinte</p>	<p>49</p>
	<p>5 Nombre de formations sur les connaissances générales, la culture, l'histoire, les réalités et les enjeux touchant les différentes communautés autochtones du Québec</p>	<p>1 formation pour l'ensemble des avocats et des employés du réseau</p>	<p>Cible atteinte</p>	<p>49</p>
<p>1.4 Répondre efficacement aux besoins des victimes de violence conjugale et de violence sexuelle</p>	<p>6 Participation aux tables, forums provinciaux et comités de discussions aux fins d'élaboration d'un plan d'action pour le réseau</p>	<p>4 par année</p>	<p>Cible atteinte</p>	<p>50</p>
	<p>7 Nombre de formations juridiques sur les réalités et les enjeux touchant les victimes de violence conjugale</p>	<p>1 formation pour les avocats du réseau</p>	<p>Cible atteinte</p>	<p>51</p>
	<p>8 Comptabilisation des demandes d'aide juridique acceptées pour les victimes de violence conjugale et de violence sexuelle</p>	<p>Suivi et analyse</p>	<p>Cible atteinte</p>	<p>51</p>
<p>1.5 Maintenir et adapter les services pour répondre efficacement aux besoins de la clientèle en droit de la jeunesse</p>	<p>9 Participation aux tables, forums provinciaux et comités de discussions aux fins d'élaboration d'un plan d'action pour le réseau</p>	<p>4 par année</p>	<p>Cible atteinte</p>	<p>52</p>
	<p>10 Nombre de formations juridiques sur les enjeux touchant le droit de la jeunesse</p>	<p>1 formation pour les avocats du réseau</p>	<p>Cible atteinte</p>	<p>52</p>
	<p>11 Pourcentage d'augmentation des demandes d'aide juridique acceptées en droit de la jeunesse</p>	<p>0,5 % sur l'année précédente</p>	<p>Cible atteinte</p>	<p>53</p>

Enjeu 2 : MODERNISATION DU RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE**Orientation 2 : Offrir aux citoyens des services de qualité appuyés sur des solutions numériques de pointe**

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Pages
2.1 Mettre en œuvre le Programme de transformation numérique du réseau d'aide juridique	12 Taux de réalisation des actions prévues en matière de transformation numérique du réseau (mesure de départ : 2 %)	75 %	Cible partiellement atteinte	53
2.2 Simplifier les processus afin d'assurer une plus grande efficacité dans les façons de faire et améliorer l'expérience client	13 Nombre de projets mis en place	3	Cible atteinte	54

Enjeu 3 : PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE**Orientation 3 : Optimiser la capacité du réseau de l'aide juridique à offrir des services de qualité**

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Pages
3.1 Développer des connaissances qui favorisent la prévention en santé organisationnelle et la qualité de vie au travail	14 Création d'un plan de prévention et mise en œuvre des recommandations	Plan livré au 31 mars 2023	Cible partiellement atteinte	55
	15 Évaluation de la possibilité d'adhérer à un service de télémédecine pour l'ensemble de nos employés et sa mise en place	Mise en place au 31 mars 2023	Cible partiellement atteinte	55
	16 Évaluation de la possibilité d'adhérer à la plateforme internationale collaborative de bonnes pratiques en santé et qualité de vie au travail « Global-Watch » et sa mise en place	Mise en place au 31 mars 2024	Cible partiellement atteinte	56

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Pages
	<p>17 Offre de formations sur la civilité et sur la clientèle agressive à l'ensemble des employés du réseau de l'aide juridique via l'Association paritaire pour la santé du travail, secteur « Administration provinciale » (APSSAP)</p> <p>18 Poursuite du Projet Ambassadeur visant la prévention et le règlement des différends par les pairs</p>	<p>75 % des employés auront suivi les formations</p> <p>Phase 2 implantée au 31 mars 2023</p>	<p>Cible atteinte</p> <p>Cible atteinte</p>	<p>56</p> <p>57</p>
<p>3.2 Mettre en place des mesures de planification de main-d'œuvre, de recrutement et de relève afin d'attirer et retenir les meilleurs talents tout en maintenant et partageant les expertises acquises</p>	<p>19 Nombre de partenariats, collaborations et implications avec les écoles, collèges et universités</p>	<p>2</p>	<p>Cible atteinte</p>	<p>57</p>



RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2022-2023 RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE 2021-2025

Enjeu 1 : ACCÈS À LA JUSTICE

Orientation 1 : Adapter nos services aux besoins émergents et spécifiques de notre clientèle

Objectif 1.1 : Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée

Indicateur 1 : Nombre de chroniques juridiques conçues par des avocats du réseau de l'aide juridique et diffusées sur les réseaux sociaux et le site Web de la Commission des services juridiques sur des sujets juridiques touchant la clientèle y compris le régime d'aide juridique

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	10 pour l'année	10 pour l'année	9 pour l'année	10 pour l'année
Résultats	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible partiellement atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le Service des communications, en collaboration avec le Service d'avocats-conseils et des avocats du réseau de l'aide juridique, a préparé 9 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 sont diffusés sur les pages Facebook @CSJ.QC.CA et LinkedIn [commission_des_services_juridiques](#) de la Commission.

Indicateur 2 : Nombre d'articles, d'actualités et de contenus juridiques développés avec la collaboration d'Éducaloi sur des sujets d'intérêt pour les bénéficiaires d'aide juridique

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	5	5	5	5
Résultats	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le dossier « Aide juridique » sur le site Internet d'Éducaloi a été mis à jour et restructuré pour mieux contextualiser les services de l'aide juridique et sept contenus en lien avec l'aide juridique ont été optimisés et bonifiés selon les changements législatifs applicables.

Deux événements Facebook en direct chapeautés par Éducaloi et animé par des avocats du réseau d'aide juridique ont eu lieu ayant pour sujet l'autorité parentale et l'alcool au volant.

Deux outils intitulés « SOS violence conjugale » ont été élaborés et transmis aux avocats du Service Rebâtir.

Objectif 1.2 : Maintenir et créer des partenariats afin d'accroître la performance et la visibilité du réseau de l'aide juridique auprès de sa clientèle

Indicateur 3 : Nombre de partenariats et d'activités collaboratives avec nos partenaires

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	2 activités	2 activités	3 activités	3 activités et au moins 3 nouveaux partenariats au 31 mars 2025
Résultats	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours de la dernière année, la Commission des services juridiques et les avocats du réseau de l'aide juridique ont pris part au Salon VISEZ DROIT à Montréal et au Salon Accès Justice en Outaouais.

La Commission des services juridiques et les centres ont participé au Colloque sur le tribunal spécialisé en matière de violence sexuelle et de violence conjugale qui a eu lieu les 23 et 24 mai 2023 à Québec ainsi qu'au Forum québécois sur l'accès au droit et à la justice civile et familiale qui s'est tenu le 30 octobre 2023 et qui a réuni plus de 150 personnes issues du domaine de la justice.

La Commission des services juridiques a participé aux assemblées générales annuelles d'Éducaloi, de Justice Pro Bono et de Juripop et maintient ses liens avec les autres partenaires tels que l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice et les universités.

Objectif 1.3 : Répondre efficacement aux besoins des communautés autochtones**Indicateur 4 : Participation aux tables, forums provinciaux et comités de discussions aux fins d'élaboration d'un plan d'action pour le réseau**

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	4 par année	4 par année	4 par année	4 par année
Résultats	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours de la dernière année, le réseau de l'aide juridique a participé à **6** rencontres du Groupe de travail sur la justice au Nunavik et à **2** rencontres du Forum sociojudiciaire autochtone. Il s'agit de lieux d'échanges formels en vue de favoriser de meilleures collaboration et concertation avec les divers partenaires de la Justice dans le nord du Québec pour les autochtones.

Indicateur 5 : Nombre de formations sur les connaissances générales, la culture, l'histoire, les réalités et les enjeux touchant les différentes communautés autochtones du Québec

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	1 formation pour l'ensemble des avocats et des employés du réseau	1 formation pour l'ensemble des avocats et des employés du réseau	1 formation pour l'ensemble des avocats et des employés du réseau	1 formation pour l'ensemble des avocats et des employés du réseau
Résultats	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours du dernier exercice financier, les avocates et avocats du réseau de l'aide juridique ont eu l'occasion de suivre **1** formation visant à exposer le processus d'application des facteurs Gladue lorsqu'un délinquant est d'origine autochtone, afin que les réalités de cette clientèle soient reflétées dans l'élaboration du processus pénologique.

Les avocates et avocats du programme Rebâtir ont également reçu les **4** formations suivantes :

- Les violences conjugales, familiales et sexuelles en milieu autochtone;
- Commissions d'enquête et peuples autochtones au Québec et au Canada;
- Enjeux et réalités propres aux femmes des Premières Nations;
- Programmes et mesures applicables aux victimes et contrevenants autochtones.

Objectif 1.4 : Répondre efficacement aux besoins des victimes de violence conjugale et de violence sexuelle

Indicateur 6 : Participation aux tables, forums provinciaux et comités de discussions aux fins d'élaboration d'un plan d'action pour le réseau

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	4 par année	4 par année	4 par année	4 par année
Résultats	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours de la dernière année, la Commission a participé à **3** rencontres du Comité consultatif sur la violence conjugale et de la pratique judiciaire qui vise à soutenir les victimes et leur offrir davantage d'information, de conseils et de représentation. Elle a également participé à **2** rencontres du Groupe de travail sur la mise en place d'un tribunal spécialisé en matière de violence sexuelle et violence conjugale. Le mandat du Groupe de travail est, notamment d'améliorer l'accompagnement et l'expérience des victimes dans le processus judiciaire.

Le protocole de collaboration entre les CAVAC et la Commission relativement au tribunal spécialisé a été déployé. Ce projet de collaboration vise à répondre au besoin de représentation juridique des personnes victimes de violence conjugale en favorisant la référence personnalisée de l'intervenant socio-judiciaire de liaison du CAVAC vers un avocat permanent de l'aide juridique dans le contexte où une ordonnance de sauvegarde est nécessaire à la sécurité des personnes victimes et de leurs enfants.

Indicateur 7 : Nombre de formations juridiques sur les réalités et les enjeux touchant les victimes de violence conjugale

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	1 formation pour les avocats du réseau	1 formation pour les avocats du réseau	1 formation pour les avocats du réseau	1 formation pour les avocats du réseau
Résultats	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours de la dernière année, **1** formation a été dispensée aux avocates et avocats du réseau de l'aide juridique: « *Jurisprudence marquante 2022 et 2023 et la violence conjugale : changements législatifs et évolution de la jurisprudence* » offerte par M^{es} Andréanne Beaudry et Sarah-Claude Pelletier.

Indicateur 8 : Comptabilisation des demandes d'aide juridique acceptées pour les victimes de violence conjugale et de violence sexuelle

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	Instauration d'une méthode de comptabilisation au 31 mars 2022	Suivi et analyse	Suivi et analyse	Suivi et analyse
Résultats	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La Commission a créé des codes nature pour les victimes de violence conjugale et de violence sexuelle dont les suffixes commencent tous par un « V ».

Ainsi, elle est en mesure d'évaluer la tendance des demandes et de prendre des décisions en conséquence, s'il y a lieu. Pour l'année 2023-2024, il y a eu **4 564** demandes admises avec ce code.

Objectif 1.5 : Maintenir et adapter les services pour répondre efficacement aux besoins de la clientèle en droit de la jeunesse

Indicateur 9 : Participation aux tables, forums provinciaux et comités de discussions aux fins d'élaboration d'un plan d'action pour le réseau

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	4 par année	4 par année	4 par année	4 par année
Résultats	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours de la dernière année, la Commission a participé à **5** rencontres du Comité permanent sur l'application de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et à **12** rencontres du Comité de suivi de la Commission spéciale sur les droits des enfants et de la protection de la jeunesse et ses souscomités.

Indicateur 10 : Nombre de formations juridiques sur les réalités et les enjeux touchant le droit de la jeunesse

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	1 formation pour les avocats du réseau	1 formation pour les avocats du réseau	1 formation pour les avocats du réseau	1 formation pour les avocats du réseau
Résultats	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La Commission a offert à l'ensemble des avocats du réseau de l'aide juridique **4** formations lors du congrès du réseau de l'aide juridique qui s'est déroulé à Montréal les 26 et 27 octobre 2023. Les formations s'intitulaient : « Accompagner l'enfant victime de violence sexuelle et ses proches à travers le processus judiciaire », « Développement récents en matière de justice pénale pour adolescents », « Démystifier la partie 6 de la LSJPA : Dossiers et confidentialité des renseignements » et « Revue jurisprudentielle chambre de la jeunesse ».

Indicateur 11 : Pourcentage d'augmentation des demandes d'aide juridique acceptées en droit de la jeunesse

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	0,5 % sur l'année précédente	0,5 % sur l'année précédente	0,5 % sur l'année précédente	0,5 % sur l'année précédente
Résultats	Cible atteinte	Cible non atteinte	Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours de la dernière année, les demandes d'aide juridique qui ont été acceptées en droit de la jeunesse ont augmenté de 9,9 % par rapport à 2022-2023.

Enjeu 2 : MODERNISATION DU RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE

Orientation 2 : Offrir aux citoyens des services de qualité appuyés sur des solutions numériques de pointe

Objectif 2.1 : Mettre en oeuvre le Programme de transformation numérique du réseau de l'aide juridique

Indicateur 12 : Taux de réalisation des actions prévues en matière de transformation numérique du réseau (mesure de départ : 2 %)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	25 %	50 %	75 %	100 %
Résultats	Cible non atteinte	Cible partiellement atteinte	Cible partiellement atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Tous les projets du programme eMAJ sont en cours. Sur les 5 projets de fondation, 3 sont réalisés soit 60 % et sur les 14 projets de développement en matière de transformation numérique du réseau de l'aide juridique, 3 projets ont été réalisés au cours de l'exercice précédent et 3 autres durant cet exercice, ainsi 42,8 % des projets sont fermés.

Objectif 2.2 : Simplifier les processus afin d'assurer une plus grande efficacité dans les façons de faire et améliorer l'expérience client

Indicateur 13 : Nombre de projets mis en place

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	3	3	3	
Résultats	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours de la dernière année, la Commission a poursuivi son objectif d'offrir aux citoyens une expérience client améliorée par des processus simplifiés appuyés sur des solutions numériques de pointe.

5 projets ont été mis en place :

1. Permettre au requérant de choisir de présenter sa demande au bureau d'aide juridique du district où se déroule la procédure judiciaire dans laquelle il est impliqué en raison des changements réglementaires.
2. Établir l'admissibilité du requérant en utilisant les divers moyens technologiques.
3. Plusieurs projets pilotes sont en cours visant la clientèle en détention et la clientèle des milieux autochtones éloignés.
4. Le SIAA (Site informationnel de l'analyse de l'admissibilité) a été déployé dans tous les bureaux d'aide juridique afin de mieux encadrer et simplifier le processus pour les employés des bureaux.
5. Afin de s'assurer que le requérant bénéficie de toute l'assistance nécessaire pour remplir sa demande en ligne, qu'elle soit formulée dans un bureau d'aide juridique ou à distance, le FIR (Formulaire d'information sur le requérant) est à être déployé dans tous les bureaux d'aide juridique pour mieux accompagner les requérants et simplifier le processus pour les employés des bureaux.

Enjeu 3 : PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE**Orientation 3 : Optimiser la capacité du réseau de l'aide juridique à offrir des services de qualité**

Objectif 3.1 : Développer des connaissances qui favorisent la prévention en santé organisationnelle et la qualité de vie au travail

Indicateur 14 : Création d'un plan de prévention et mise en oeuvre des recommandations

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	Pas de cible en 2021-2022	Plan livré au 31 mars 2023	–	Mise en oeuvre des recommandations
Résultats	–	Cible non atteinte	Cible non atteinte	–

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Le plan de prévention n'est pas complété. Toutefois dans le cadre de son élaboration, des outils pour favoriser le bien-être des employés ont été déployés, soit 2 capsules sur la santé mentale accompagnées d'une discussion avec la Directrice des ressources humaines.

Indicateur 15 : Évaluation de la possibilité d'adhérer à un service de télémédecine pour l'ensemble des employés et sa mise en place

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	Évaluation au 31 mars 2022	Mise en place au 31 mars 2023	–	–
Résultats	Cible atteinte	Cible partiellement atteinte	Cible partiellement atteinte	–

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au cours de l'exercice 2023-2024, l'ensemble des employés du réseau de l'aide juridique et de la Commission sont en processus pour adhérer à un service de télémédecine. Des discussions ont eu lieu avec les avocats du réseau afin que ce service leur soit également disponible.

Indicateur 16 : Évaluation de la possibilité d'adhérer à la plateforme internationale collaborative de bonnes pratiques en santé et qualité de vie au travail « Global-Watch » et sa mise en place

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	Évaluation au 31 mars 2022	Mise en place au 31 mars 2023	Soutien aux centres communautaires juridiques au 31 mars 2024	–
Résultats	Cible atteinte	Cible partiellement atteinte	Cible partiellement atteinte	–

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La Commission n'a pas été en mesure de mettre en place la plateforme collaborative de bonnes pratiques en santé et qualité de vie au travail « Global-Watch ». Elle a plutôt opté pour la remise sur pied du comité de santé et de sécurité afin, notamment d'identifier les risques, de les corriger et de les contrôler rapidement, de maintenir la communication entre les employés et l'employeur et de favoriser la productivité, la rétention et l'engagement du personnel, la santé et la qualité de vie au travail. Des capsules sur la santé au travail ont été déployées par les centres régionaux.

Indicateur 17 : Offre de formations sur la civilité et sur la clientèle agressive à l'ensemble des employés du réseau de l'aide juridique via l'Association paritaire pour la santé du travail, secteur « Administration provinciale » (APSSAP)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	25 % des employés auront suivi les formations	50 % des employés auront suivi les formations	75 % des employés auront suivi les formations	100 % des employés auront suivi les formations
Résultats	Cible non atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	–

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

2 séances de formation sur la gestion des personnalités difficiles ont été offertes à l'ensemble des employés de la Commission. Au moins 75 % de ces employés ont pu y participer.

Indicateur 18 : Poursuite du Projet Ambassadeur visant la prévention et le règlement des différends par les pairs

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	Phase 1 implantée au 31 mars 2022	Phase 2 implantée au 31 mars 2023	–	–
Résultats	Cible atteinte	Cible atteinte	–	–

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

Au dernier exercice, dans le cadre d'un programme favorisant l'accès à la Justice du ministère de la Justice, la Commission a démarré un projet novateur sur mesure qui favorise la gestion proactive des conflits et incivilités au travail. Les phases 1 et 2 de ce projet sont maintenant complétées.

Objectif 3.2 : Mettre en place des mesures de planification de main-d'oeuvre, de recrutement et de relève afin d'attirer et retenir les meilleurs talents tout en maintenant et partageant les expertises acquises

Indicateur 19 : Nombre de partenariats, collaborations et implications avec les écoles, collèges et universités

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	1	1	2	2
Résultats	Cible non atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	–

Explication du résultat obtenu en 2023-2024

La Commission a collaboré avec des universités et cégeps afin de recruter des étudiants ayant terminé leurs formations pour différents postes à la Commission des services juridiques. Notamment avec 4 universités : l'Université Laval, l'Université du Québec en Outaouais, l'Université de Sherbrooke et l'Université d'Ottawa.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

En novembre 2022, la Commission des services juridiques a révisé et mis à jour sa Déclaration de services aux citoyens en collaboration avec les centres régionaux.

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. Chaque centre régional a fait état, dans son rapport de gestion, de sa situation.

Le tableau ci-après présente la situation pour l'ensemble du réseau.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Exercice 2023-2024	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Nombre de plaintes reçues	88	85	57
Nombre de plaintes en cours de traitement	8	7	3
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	79	78	47
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	5	14	6
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	0	0	0
Nombre de plaintes où il y a eu désistement	4	2	0
Nombre de plaintes recevables, mais non fondées	34	35	25
Nombre de plaintes par des victimes d'infractions criminelles	1	0	-

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.

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, 235 183 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2023-2024: 198 407 demandes ont été acceptées (84,4 %), 30 620 refusées (13,0 %) et 6 156 n'étaient pas statuées au 31 mars 2024 (2,6 %). 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. 198 079 cas (99,8 %) sont de nature civile, criminelle ou pénale et 328 (0,2 %) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 108 801 (54,9 %) concernaient des problèmes en matière civile et 89 278 (45,1 %) 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 2022-2023 et 2023-2024.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 223 353 en 2022-2023 à 235 183 en 2023-2024, soit une augmentation de 5,3 %.
2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 4,3 % et 16,8 % pour une moyenne du réseau de 13,0 %. La moyenne du taux de refus du réseau a diminué de 5,7 % comparativement à l'exercice 2022-2023.
3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a diminué de 1,7 % tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a augmenté de 1,7 %.
4. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents a connu une augmentation de 9,1 % entre 2022-2023 et 2023-2024. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont augmenté de 8,7 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a augmenté de 9,3 %.
5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé 84 025 à 91 642.
6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une augmentation de 16,0 % entre 2022-2023 et 2023-2024. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont augmenté de 22,9 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a augmenté de 9,3 %.
7. Durant l'exercice 2023-2024, le genre de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit : 13,1 % « Familial », 50,3 % « Civil autre » et 36,6 % « Criminel et pénal ».
8. Durant l'exercice 2023-2024, le genre de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit : 9,5 % « Familial », 38,2 % « Civil autre » et 52,3 % « Criminel et pénal ».
9. Le nombre de demandes acceptées pour le Service d'aide à l'homologation (SAH) est passé de 2 415 en 2022-2023 à 2 154 en 2023-2024, soit une diminution de 10,8 %.

TABLEAU N° 1

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024 VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	Demandes traitées	Demandes acceptées	%	Demandes refusées	%	Demandes non-statuées	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	11 971	10 690	89,3 %	928	7,8 %	353	2,9 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	8 212	6 843	83,3 %	1 323	16,1 %	46	0,6 %
CÔTE-NORD	4 262	3 356	78,8 %	415	9,7 %	491	11,5 %
ESTRIE	13 360	12 200	91,3 %	959	7,2 %	201	1,5 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	29 094	24 117	82,9 %	4 896	16,8 %	81	0,3 %
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	17 874	14 813	82,9 %	2 852	16,0 %	209	1,2 %
MONTRÉAL	72 318	59 255	81,9 %	10 046	13,9 %	3 017	4,2 %
OUTAOUAIS	14 500	12 232	84,4 %	1 657	11,4 %	611	4,2 %
QUÉBEC	22 086	18 401	83,3 %	2 885	13,1 %	800	3,6 %
RIVE-SUD	32 922	28 410	86,3 %	4 287	13,0 %	225	0,7 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	8 584	8 090	94,3 %	372	4,3 %	122	1,4 %
TOTAL	235 183	198 407	84,4 %	30 620	13,0 %	6,156	2,6 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	14 981	9 637	64,4 %	4 860	32,4 %	484	3,2 %
TOTAL 2022/2023	223 353	175 999	78,8 %	41 767	18,7 %	5 587	2,5 %
VOLET CONTRIBUTIF 2022/2023	12 977	8 698	67,1 %	3 859	29,7 %	420	3,2 %
TOTAL 2021/2022	214 235	161 371	75,4 %	48 264	22,5 %	4 600	2,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2021/2022	13 133	8 785	66,9 %	3 984	30,3 %	367	2,8 %

TABLEAU N° 1A

RÉPARTITION DES DEMANDES
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
AU 31 MARS 2023
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	Demandes traitées	Demandes acceptées	%	Demandes refusées	%	Demandes non-statuées	%
TOTAL 2022/2023	223 353	175 999	78,9 %	41 767	18,7 %	5 587	2,5 %
TOTAL 2022/2023 RÉVISÉ*	223 353	178 921	80,1 %	43 464	19,5 %	968	0,4 %

* Répartition et résultats à la suite du traitement au cours de l'exercice financier 2023/2024 des 5 587 demandes non-statuées au 31 mars 2023.



TABLEAU N° 2

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE OU NOTARIALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024 VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Matière civile, criminelle et pénale	%	Matière notariale	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	10 690	10 677	99,9 %	13	0,1 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	6 843	6 835	99,9 %	8	0,1 %
CÔTE-NORD	3 356	3 352	99,9 %	4	0,1 %
ESTRIE	12 200	12 174	99,8 %	26	0,2 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	24 117	24 096	99,9 %	21	0,1 %
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	14 813	14 776	99,8 %	37	0,2 %
MONTRÉAL	59 255	59 167	99,9 %	88	0,1 %
OUTAOUAIS	12 232	12 212	99,8 %	20	0,2 %
QUÉBEC	18 401	18 377	99,9 %	24	0,1 %
RIVE-SUD	28 410	28 326	99,7 %	84	0,3 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	8 090	8 087	100,0 %	3	0,0 %
TOTAL	198 407	198 079	99,8 %	328	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	9 637	9 614	99,8 %	23	0,2 %
TOTAL 2022/2023	175 999	175 746	99,9 %	253	0,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2022/2023	8 698	8 684	99,8 %	14	0,2 %
TOTAL 2021-2022	161 371	161 164	99,9 %	207	0,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2021-2022	8 782	8 770	99,9 %	12	0,1 %

TABLEAU N° 3

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES
AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE OU CRIMINELLE ET PÉNALE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Civil	%	Criminel et pénal	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	10 677	4 988	46,7 %	5 689	53,3 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	6 835	4 123	60,3 %	2 712	39,7 %
CÔTE-NORD	3 352	1 897	56,6 %	1 455	43,4 %
ESTRIE	12 174	6 125	53,3 %	6 049	49,7 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	24 096	13 676	56,8 %	10 420	43,2 %
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	14 776	7 573	51,3 %	7 203	48,7 %
MONTRÉAL	59 167	34 510	58,3 %	24 657	41,7 %
OUTAOUAIS	12 212	6 537	53,5 %	5 675	46,5 %
QUÉBEC	18 377	9 135	49,7 %	9 242	50,3 %
RIVE-SUD	28 326	16 089	56,8 %	12 237	43,2 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	8 087	4 148	51,3 %	3 939	48,7 %
TOTAL	198 079	108 801	54,9 %	89 278	45,1 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	9 614	6 670	69,4 %	2 944	30,6 %
TOTAL 2022-2023	175 746	99 546	56,6 %	76 200	43,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2022-2023	8 684	6 045	69,6 %	2 639	30,4 %
TOTAL 2021-2022	161 164	91 961	57,1 %	69 203	42,9 %
VOLET CONTRIBUTIF 2021-2022	8 770	5 954	67,9 %	2 816	32,1 %

TABLEAU N° 4

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIEES
À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Avocats permanents	%	Avocats pratique privée	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	10 677	6 096	57,1 %	4 581	42,9 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	6 835	3 834	56,1 %	3 001	43,9 %
CÔTE-NORD	3 352	2 054	61,3 %	1 298	38,7 %
ESTRIE	12 174	6 057	49,8 %	6 117	50,2 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	24 096	10 014	41,6 %	14 082	58,4 %
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	14 776	7 479	50,6 %	7 297	49,4 %
MONTRÉAL	59 167	23 854	40,3 %	35 313	59,7 %
OUTAOUAIS	12 212	7 162	58,6 %	5 050	41,4 %
QUÉBEC	18 377	8 446	46,0 %	9 931	54,0 %
RIVE-SUD	28 326	12 068	42,6 %	16 258	57,4 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	8 087	4 578	56,6 %	3 509	43,4 %
TOTAL	198 079	91 642	46,3 %	106 437	53,7 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	9 614	4 971	51,7 %	4 643	48,3 %
TOTAL 2022-2023	175 746	84 025	47,8 %	91 721	52,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2022-2023	8 684	4 444	51,2 %	4 240	48,8%
TOTAL 2021-2022	161 164	78 717	48,8 %	82 447	51,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2021-2022	8 770	4 222	48,1 %	4 548	51,9 %

TABLEAU N° 4A

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE
 CONFIÉES À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE
 PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024
 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Avocats permanents	%	Avocats pratique privée	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 988	3 104	62,2 %	1 884	37,8 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	4 123	2 547	61,8 %	1 576	38,2 %
CÔTE-NORD	1 897	1 381	72,8 %	516	27,2 %
ESTRIE	6 125	3 442	56,2 %	2 683	43,8 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	13 676	6 417	46,9 %	7 259	53,1 %
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	7 573	4 031	53,2 %	3 542	46,8 %
MONTRÉAL	34 510	17 176	49,8 %	17 334	50,2 %
OUTAOUAIS	6 537	4 674	71,5 %	1 863	28,5 %
QUÉBEC	9 135	4 791	52,4 %	4 344	47,6 %
RIVE-SUD	16 089	7 534	46,8 %	8 555	53,2 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	4 148	2 977	71,8 %	1 171	28,2 %
TOTAL	108 801	58 074	53,4 %	50 727	46,6 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	6 670	3 271	49,0 %	3 399	51,0 %
TOTAL 2022-2023	99 546	53 142	53,4 %	46 404	46,6 %
VOLET CONTRIBUTIF 2022-2023	6 045	2 942	48,7 %	3 103	51,3 %
TOTAL 2021-2022	91 961	51 183	55,7 %	40 778	44,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2021-2022	5 954	2 677	45,0 %	3 277	55,0 %

TABLEAU N° 4B

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES
À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Avocats permanents	%	Avocats pratique privée	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	5 689	2 992	52,6 %	2 697	47,4 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	2 712	1 287	47,5 %	1 425	52,5 %
CÔTE-NORD	1 455	673	46,3 %	782	53,7 %
ESTRIE	6 049	2 615	43,2 %	3 434	56,8 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	10 420	3 597	34,5 %	6 823	65,5 %
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	7 203	3 448	47,9 %	3 755	52,1 %
MONTRÉAL	24 657	6 678	27,1 %	17 979	72,9 %
OUTAOUAIS	5 675	2 488	43,8 %	3 187	56,2 %
QUÉBEC	9 242	3 655	39,5 %	5 587	60,5 %
RIVE-SUD	12 237	4 534	37,1 %	7 703	62,9 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	3 939	1 601	40,6 %	2 338	59,4 %
TOTAL	89 278	33 568	37,6 %	55 710	62,4 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	2 944	1 700	57,7 %	1 244	42,3 %
TOTAL 2022-2023	76 200	30 883	40,5 %	45 317	59,5 %
VOLET CONTRIBUTIF 2022-2023	2 639	1 502	56,9 %	1 137	43,1 %
TOTAL 2021-2022	69 203	27 534	39,8 %	41 669	60,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2021-2022	2 816	1 545	54,9 %	1 271	45,1 %

TABLEAU N° 5

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL)
OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS PERMANENTS
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Total civil	%	familial	%	Civil autre	%	Criminel et pénal	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	6 096	3 104	50,9 %	419	6,9 %	2 685	44,0 %	2 992	49,1 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	3 834	2 547	66,4 %	478	12,5 %	2 069	53,9 %	1 287	33,6 %
CÔTE-NORD	2 054	1 381	67,2 %	234	11,4 %	1 147	55,8 %	673	32,8 %
ESTRIE	6 057	3 442	56,8 %	803	13,3 %	2 639	43,5 %	2 615	43,2 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	10 014	6 417	64,1 %	1 267	12,7 %	5 150	51,4 %	3 597	35,9 %
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	7 479	4 031	53,9 %	936	12,5 %	3 095	41,4 %	3 448	46,1 %
MONTRÉAL	23 854	17 176	72,0 %	3 428	14,4 %	13 748	57,6 %	6 678	28,0 %
OUTAOUAIS	7 162	4 674	65,3 %	1 073	15,0 %	3 601	50,3 %	2 488	34,7 %
QUÉBEC	8 446	4 791	56,7 %	927	11,0 %	3 864	45,7 %	3 655	43,3 %
RIVE-SUD	12 068	7 534	62,4 %	1 845	15,2 %	5 689	47,2 %	4 534	37,6 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	4 578	2 977	65,0 %	551	11,9 %	2 426	53,1 %	1 601	35,0 %
TOTAL	91 642	58 074	63,4 %	11 961	13,1 %	46 113	50,3 %	33 568	36,6 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	4 971	3 271	65,8 %	1 958	39,4 %	1 313	26,4 %	1 700	34,2 %
TOTAL 2022-2023	84 025	53 142	63,2 %	10 682	12,7 %	42 460	50,5 %	30 883	36,8 %
VOLET CONTRIBUTIF 2022-2023	4 444	2 942	66,2 %	1 744	39,2 %	1 198	27,0 %	1 502	33,8 %
TOTAL 2021-2022	78 717	51 183	65,0 %	10 164	12,9 %	41 019	52,1 %	27 534	35,0 %
VOLET CONTRIBUTIF 2021-2022	4 222	2 677	63,4 %	1 610	38,1 %	1 067	25,3 %	1 545	36,6 %

TABLEAU N° 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 1^{er} AVRIL 2023 AU 31 MARS 2024
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Total des demandes acceptées	Total civil	%	Familial	%	Civil autre	%	Criminel et pénal	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 581	1 884	41,1 %	265	5,8 %	1 619	35,3 %	2 697	58,9 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	3 001	1 576	52,5 %	244	8,1 %	1 332	44,4 %	1 425	47,5 %
CÔTE-NORD	1 298	516	39,8 %	150	11,6 %	366	28,2 %	782	60,2 %
ESTRIE	6 117	2 683	43,9 %	615	10,1 %	2 068	33,8 %	3 434	56,1 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	14 082	7 259	51,5 %	2 048	14,5 %	5 211	37,0 %	6 823	48,5 %
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	7 297	3 542	48,5 %	1 109	15,2 %	2 433	33,3 %	3 755	51,5 %
MONTRÉAL	35 313	17 334	49,1 %	1 544	4,4 %	15 790	44,7 %	17 979	50,9 %
OUTAOUAIS	5 050	1 863	36,9 %	460	9,1 %	1 403	27,8 %	3 187	63,1 %
QUÉBEC	9 931	4 344	43,7 %	882	8,9 %	3 462	34,8 %	5 587	56,3 %
RIVE-SUD	16 258	8 555	52,6 %	2 518	15,5 %	6 037	37,1 %	7 703	47,4 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	3 509	1 171	33,4 %	251	7,2 %	920	26,2 %	2 338	66,5 %
TOTAL	106 437	50 727	47,7 %	10 086	9,5 %	40 641	38,2 %	55 710	52,3 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	4 643	3 399	73,2 %	1 660	35,8 %	1 739	37,4 %	1 244	26,8 %
TOTAL 2022-2023	91 721	46 404	50,6 %	9 301	10,1 %	37 103	40,5 %	45 317	49,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2022-2023	4 240	3 103	73,2 %	1 462	34,5 %	1 641	38,7 %	1 137	26,8 %
TOTAL 2021-2022	82 447	40 778	49,5 %	9 680	11,7 %	31 098	37,8 %	41 669	50,5 %
VOLET CONTRIBUTIF 2021-2022	4 548	3 277	72,1 %	1 657	36,4 %	1 620	35,7 %	1 271	27,9 %

TABLEAU N° 7

RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2024 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Total non statuées*	Attestations conditionnelles	%	En suspens	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	353	4	1,1 %	349	98,9 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	46	36	78,3 %	10	21,7 %
CÔTE-NORD	491	3	0,6 %	488	99,4 %
ESTRIE	201	14	7,0 %	187	93,0 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	81	8	9,9 %	73	90,1 %
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	209	7	3,3 %	202	96,7 %
MONTRÉAL	3 017	2 005	66,5 %	1 012	33,5 %
OUTAOUAIS	611	13	2,1 %	598	97,9 %
QUÉBEC	800	233	29,1 %	567	70,9 %
RIVE-SUD	225	60	26,7 %	165	73,3 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	122	2	1,6 %	120	98,4 %
TOTAL	6 156	2 385	38,7 %	3 771	61,3 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	484	77	15,9 %	407	84,1 %
TOTAL 2022-2023	5 587	1 100	19,7 %	4 487	80,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2022-2023	420	20	4,8 %	400	95,2 %
TOTAL 2021-2022	4 600	828	18,0 %	3 772	82,0 %
VOLET CONTRIBUTIF 2021-2022	367	24	6,5 %	343	93,5 %

* 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 N° 7A

RÉPARTITION EN 2023-2024 DES DEMANDES NON STATUÉES AU 31 MARS 2023 PAR RÉGION VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Demandes non statuées* au 31/03/23	Demandes acceptées	%	Demandes refusées	%	Solde demandes non statuées	%	Avocats permanents	%	Avocats pratique privée	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	842	507	60,2 %	217	25,8 %	118	14,0 %	172	33,9 %	335	66,1 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	51	36	70,5 %	14	27,5 %	1	2,0 %	28	77,8 %	8	22,2 %
CÔTE-NORD	599	259	43,3 %	144	24,0 %	196	32,7 %	116	44,8 %	143	55,2 %
ESTRIE	190	116	61,1 %	58	30,5 %	16	8,4 %	87	75,0 %	29	25,0 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	103	61	59,3 %	40	38,8 %	2	1,9 %	21	34,4 %	40	65,6 %
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	240	171	71,2 %	64	26,7 %	5	2,1 %	107	62,6 %	64	37,4 %
MONTRÉAL	1 950	878	45,0 %	749	38,4 %	323	16,6 %	538	61,3 %	340	38,7 %
OUTAOUAIS	476	138	28,9 %	124	26,1 %	214	45,0 %	31	22,5 %	107	77,5 %
QUÉBEC	695	454	65,3 %	170	24,5 %	71	10,2 %	254	55,9 %	200	44,1 %
RIVE-SUD	255	175	68,7 %	73	28,6 %	7	2,7 %	61	34,9 %	114	65,1 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	186	127	68,2 %	44	23,7 %	15	8,1 %	104	81,9 %	23	18,1 %
TOTAL	5 587	2 922	52,3 %	1 697	30,4 %	968	17,3 %	1 519	52,0 %	1 403	48,0 %

* 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 2023 en termes 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.

TABLEAU N° 8

RÉPARTITION DES DEMANDES REFUSÉES PAR MOTIFS ET PAR RÉGION
POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2023 au 31 MARS 2024 - VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	Application de l'article 4.11										Application de l'article 70						
	Totales des demandes de refusées*	Refus de tribuer	Inadmissibilité financière	Service non nommé exclu	Article 69	Service non couvert	Non vraisemblance de droit	Très peu de chance de succès	Coût déraisonnable	Impossibilité d'exécution	Refus de règlement raisonnable	Autres services disponibles	À l'encontre de la loi	Disponibilité d'un bien	Refus de renseignements	Renseignements faux ou inexacts	Autres cas art. 70
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	928	97	251	1	2	18	3	6	2	5	0	8	28	1	465	4	37
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	1 323	83	352	10	6	54	10	20	1	1	0	11	41	0	650	2	50
CÔTE-NORD	415	45	139	7	0	46	5	8	0	4	0	8	9	0	158	0	5
ESTRIE	959	111	371	4	5	46	7	16	1	7	0	3	73	0	309	3	1
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	4 896	304	1 448	16	3	352	19	45	3	0	1	39	390	0	2 587	10	63
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	2 852	327	805	9	4	382	20	39	4	3	1	19	440	2	1 144	12	7
MONTRÉAL	10 046	556	2 461	76	30	1 395	97	514	7	13	0	119	170	6	5 116	41	88
OUTAOUAIS	1 657	164	618	26	4	265	36	55	0	6	0	15	43	0	443	3	30
QUÉBEC	2 885	249	909	4	12	204	19	37	0	2	0	13	132	1	1 497	2	12
RIVE-SUD	4 287	390	1 419	31	7	502	32	93	2	2	2	34	88	0	1 680	8	60
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	372	69	177	2	3	13	3	8	0	0	0	0	3	0	96	2	1
TOTAL	30 620	2 395	8 950	186	76	3 277	251	841	20	43	4	269	1 417	10	14 145	87	354
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	4 860	2 395	0	27	11	641	43	107	6	6	0	57	145	2	1 535	10	179
TOTAL 2022-2023	41 767	1 783	8 700	188	126	3 134	297	859	23	39	16	234	1 316	9	27 210	122	353
VOLET CONTRIBUTIF 2022-2023	3 859	1 783	0	19	21	405	31	103	3	5	1	43	162	2	1 431	10	98
TOTAL 2021-2022	48 264	1 856	8 299	286	106	3 505	298	809	19	35	8	170	1 151	4	34 159	180	380
VOLET CONTRIBUTIF 2021-2022	3 984	1 856	0	14	28	415	27	80	1	2	0	31	133	0	1 532	15	111
TOTAL 2020-2021	40 767	1 783	7 054	168	107	3 214	257	729	29	23	9	131	918	6	28 410	141	358
VOLET CONTRIBUTIF 2020-2021	3 710	1 783	0	24	16	407	33	87	3	1	0	17	91	2	1 423	18	939

* Le total des demandes refusées peut inclure plusieurs motifs de refus.



Section 3

LES AUTRES RÉSULTATS



LE COMITÉ DE RÉVISION

LA CONSTITUTION

Au 31 mars 2024, le Comité de révision était composé de sept membres nommés par la Commission. Les membres sont :

- M^e Pierre Paul Boucher
- M^e Claire Champoux
- M^e Walid Hijazi
- M^e Marie Christine Kirouack
- M^e Nathalie Lecompte
- M^e Hélène Martineau
- M^e Josée Payette (ad hoc)

LES DEMANDES DE RÉVISION

Pour l'année 2023-2024, le Comité a reçu 775 demandes de révision. Le délai moyen entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience demeure entre 4 à 6 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
2024	775	883	89
2023	944	977	132
2022	1 113	1 185	211

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.

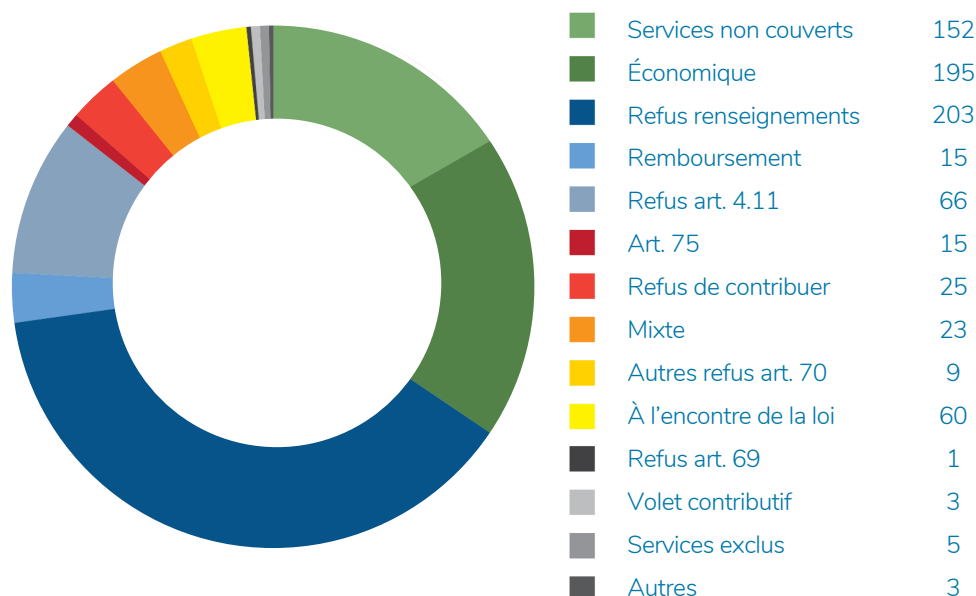
De plus, l'entrée en vigueur des nouveaux articles de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et du *Règlement sur l'aide juridique*, entre autres l'article 74, a permis que les dossiers dont l'avis de refus est émis en vertu de l'article 70 a) (refus de fournir les renseignements ou documents requis pour l'étude de la demande), soient entendu par un seul décideur.

Le Comité a participé à 96 rôles d'audience au siège de la Commission. Lors de ces rôles d'audience, le Comité a rendu 692 décisions, soit une moyenne de 7 décisions par rôle d'audience. Parmi ces rôles d'audience, 15 ont été consacrés pour l'audience de dossiers relatifs aux refus émis selon l'article 70 a) de la loi dont un seul décideur siègeait.

Durant cette période, 5 personnes se sont présentées devant le Comité; les 687 autres décisions ont été rendues après une audience tenue 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 2023-2024, il n'y a eu aucune demande de contrôle judiciaire d'une décision du Comité de révision à la Cour supérieure.

Nature des refus * qui font l'objet d'une demande en révision en 2023-2024



*** 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 2023-2024

RÉGIONS	Rejet	Rejet autre motif	Accueillie	Accueillie en partie	Sans compétence	Sans objet	TOTAL	Désistement	Fermés admin.	GRAND TOTAL
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	55	1	2	0	0	6	64	0	0	64
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	13	0	1	0	0	0	14	0	1	15
CÔTE-NORD	1	0	3	0	0	0	4	1	2	7
ESTRIE	6	0	3	0	0	0	9	2	0	11
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	45	1	30	4	0	2	82	12	10	104
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	27	0	9	0	0	0	36	1	4	41
MONTRÉAL	161	17	80	12	1	9	280	38	57	375
OUTAOUAIS	15	2	3	1	0	0	21	3	0	24
QUÉBEC	55	1	18	2	0	3	79	9	11	99
RIVE-SUD	52	4	31	3	0	3	93	16	24	133
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	5	0	4	0	0	0	9	0	0	9
TOTAL 2023-2024	435	26	184	22	1	23	691	82	109	882
TOTAL 2022-2023	397	24	222	28	3	30	704	105	168	977
TOTAL 2021-2022	525	40	232	34	4	40	875	128	182	1 885

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 2023-2024, le Comité de révision de la Commission des services juridiques n'a reçu aucune demande d'accès à l'information.

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES	0
------------------------------------	---

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

DÉLAI DE TRAITEMENT	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	0	0	0
21 à 30 jours	0	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	0	0	0

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

DÉCISION RENDUE	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification	Dispositions de la Loi invoquées
Acceptée (entièrement)	0	0	0	S.O.
Partiellement acceptée	0	0	0	
Refusée (entièrement)	0	0	0	
Autres	0	0	0	

Mesures d'accommodement et avis de décision

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

RÉGIONS OU PROVINCES/ TERRITOIRES	Nombre de demandes provenant de	Nombre de demandes à destination de
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	3	1
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	10	5
CÔTE-NORD	0	2
ESTRIE	2	0
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	4	3
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	1	2
MONTRÉAL	10	45
OUTAOUAIS	14	27
QUÉBEC	2	13
RIVE-SUD	5	9
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	0	1
TOTAL POUR LES RÉGIONS DU QUÉBEC	51	108
ALBERTA	1	5
COLOMBIE- BRITANNIQUE	9	3
MANITOBA	0	3
NOUVEAU-BRUNSWICK	13	11
NOUVELLE-ÉCOSSE	0	0
NUNAVUT	0	0
ONTARIO	83	28
SASKATCHEWAN	0	0
TERRE-NEUVE	2	0
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	0	1
YUKON	0	0
TOTAL POUR LES PROVINCES/TERRITOIRES	108	51

En 2023-2024, **159** dossiers ont été traités en vertu de l'accord de réciprocité interprovinciale, dont **51** à la demande du Québec à destination des autres provinces et territoires, **108** demandes en provenance des provinces et territoires ont été réacheminées vers les centres régionaux concernés.

Les demandes de l'extérieur proviennent pour 77 % de l'Ontario (83 demandes). De même, les demandes du Québec s'adressent, dans une proportion de 55 %, à l'Ontario (28 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 1^{er} 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 à son règlement.

Afin d'élargir et améliorer l'accessibilité au SARPA, des modifications au règlement d'application de la *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* ont été apportées le 3 juillet 2020 ainsi que le 22 février 2024. Ainsi, depuis l'entrée en vigueur de ces modifications, les frais exigibles au Service ont été réduits et certains critères d'admissibilité ont été revus. Le Service est disponible à tous les parents admissibles, et ce, à faible coût (54 \$), dans un court délai et sans présence devant le tribunal, favorisant ainsi l'accessibilité à la justice en matière familiale.

Dès le 1^{er} 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. Ce site a été revu afin de répondre aux modifications réglementaires.

Afin d'accompagner les parents dans le processus et de les orienter vers le bon service (SARPA, SAH ou aide juridique), une ligne téléphonique est mise à leur disposition (1-855 LeSARPA). Pour l'année 2023-2024, le Service a reçu près de 5 100 appels téléphoniques.

Pour sa dixième année d'exercice, le SARPA a reçu 802 demandes. En plus des dossiers traités, le SARPA a participé à la 25^e édition du Salon VISEZ DROIT, formule virtuelle, organisée par le Barreau de Montréal.

LE SERVICE D'AVOCATS-CONSEILS ET CONTENTIEUX

LE SERVICE D'AVOCATS-CONSEILS

Les avocats du Service d'avocats-conseils ont poursuivi la mise à jour du contenu du site Internet, de l'intranet ainsi que la plateforme *l'Amicus* de la Commission des services juridiques. Afin d'améliorer l'accès et le partage d'information entre le Service d'avocats-conseils et les avocats du réseau d'aide juridique, des travaux ont permis l'implantation de nouveaux outils et de cette nouvelle plateforme au bénéfice du réseau.

Le Service d'avocats-conseils de la Commission assure un service de consultation aux avocats du réseau. Durant la dernière année, un minimum de 2 035 demandes de consultation a été traitées par les avocats du service, voici la répartition par catégories de ces demandes :

Nombre de demandes de consultations traitées, par catégorie (sujets)	
Administratifs autres	31
Aide juridique	31
Aide sociale	112
Allocation	2
Assurance chômage	8
Assurance-emploi	14
Capacité des personnes	11
Civil autre	141
CNESST	32
Criminel	235
Droit de l'immigration	2
Droit du travail	6
Drt des personnes	28
Faillite	33
Familial	414
Fiscal	33
IVAC	14
Jeunesse	66
Logement	577
LPC	1
LSJPA	80
Pénal	2
Procédure civile	87
RAMQ	7
Régime de pension	9
Régime de protection	1
RRQ	7
SAAQ	27
Succession	24
TOTAL	2 035

Il assume également la responsabilité et l'organisation du congrès annuel des avocats du réseau. Cette année, plusieurs formations ont été offertes en personne aux avocats du réseau de l'aide juridique, préparées par des consoeurs et confrères, sur des sujets et thèmes en relation avec la pratique des avocats de l'aide juridique.

Finalement, les avocats du service informent les avocats du réseau des changements majeurs en droit et des mises à jour des Lois et Règlements ainsi que leur application.

LE CONTENTIEUX

Depuis avril 2023, les avocats du Service d'avocats-conseils et contentieux forment dorénavant un bureau d'avocats nommé le *Contentieux de la Commission des services juridiques* qui représente la Commission et les Centres devant les différents tribunaux. Durant l'année, ils ont été impliqués dans 26 dossiers concernant divers sujets juridiques et devant différentes instances.



LE SERVICE DE VALIDATION DES COMPTES ET SUPPORT À LA PRATIQUE PRIVÉE

Le Service 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* (RLRQ, c. A-14, r.4) 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 9 décembre 2020 (Entente du 4 décembre 2020 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 du 4 décembre 2020 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). Ces ententes ont été modifiées le 26 août 2022. S'applique également le *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires* (RLRQ, c. A-14, r.8) (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010).

Les honoraires des notaires sont payés en application de l'Entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec sur le tarif des honoraires et des débours 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 sur le mode de règlement des différends en vigueur depuis le 15 septembre 2021.

LES TÉLÉSERVICES

Depuis le mois de juillet 2013, tous les avocats et notaires utilisent le mode de facturation en ligne. Au 31 mars 2024, 6 818 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 PAIEMENT¹

En 2023-2024, le réseau de l'aide juridique a payé 81 324 relevés d'honoraires et déboursés originaux à 1 694 avocats de la pratique privée et à 51 notaires.

1. Les honoraires et débours qui apparaissent à la présente section ont été réellement déboursés au cours de l'année financière 2023-2024. 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.

Des honoraires de 60 462 888 \$ et des déboursés de 10 978 269 \$ ont été versés². Il s'agit d'un paiement moyen de plus d'un million cent soixante-deux mille par semaine en honoraires et de plus de 211 000 \$ en déboursés. Les avocats ont reçu une moyenne de 42 137 \$ d'honoraires et déboursés et les notaires, 1 205 \$.

De plus, une somme de 2 947 423 \$ 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 13,3 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2024.

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 5 125 à 5 286 en 2023-2024.

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 2023-2024, elle a versé un montant de 31 800 \$ en intérêts, soit 0,044 % sur des paiements totalisant 71 436 504 \$ versés aux avocats et aux notaires.

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 1

RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS POUR L'EXERCICE FINANCIER 2023-2024

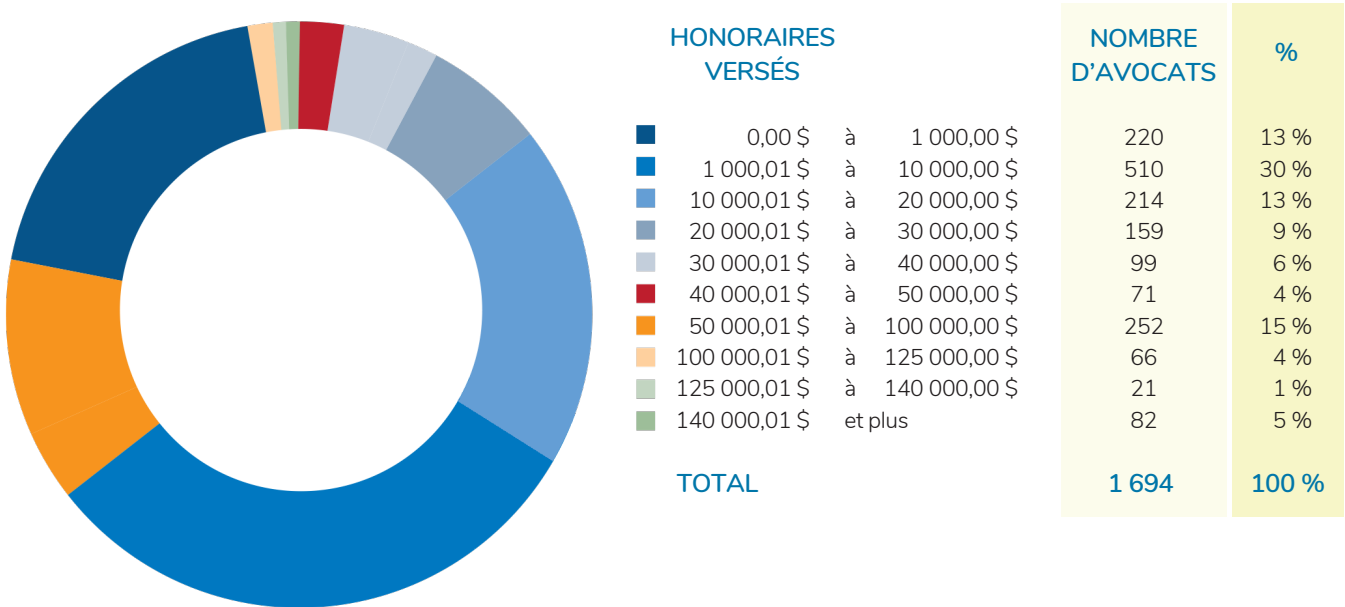


TABLEAU 2

AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ
VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT
LE 31 MARS 2024, PAR RÉGION

RÉGIONS	Avocats réclamants
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	161
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	146
CÔTE-NORD	88
ESTRIE	332
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	627
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	380
MONTRÉAL	965
OUTAOUAIS	194
QUÉBEC	402
RIVE-SUD	717
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	116
TOTAL	4 150

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 2024. 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 2023-2024 est de 1 694 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

Section
3.6

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 les pages Facebook et LinkedIn de la Commission.

Le Service des communications, en collaboration avec le Service d'avocats-conseils de la Commission et des avocats du réseau de l'aide juridique, a préparé 9 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 la page 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 7 Infolettres aux abonnés inscrits.

La Commission a accru ses abonnés de sa page Facebook et de sa page Entreprise LinkedIn respectivement de 6 % et de 19 % au cours de la dernière année par rapport à l'année précédente.

LE SERVICE DE CONSULTATION JURIDIQUE TÉLÉPHONIQUE ET VIRTUELLE POUR LES PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCE SEXUELLE ET DE VIOLENCE CONJUGALE (REBATIR)

Section
3.7

La Commission des services juridiques a confié au Centre communautaire juridique de la Rive-Sud la gestion de ce service. Depuis le 12 février 2024, le service REBATIR est maintenant sous la gouverne de la Commission des services juridiques.

Ce service, appelé « Rebâtir » lequel offre des consultations juridiques aux victimes de violences conjugales et victimes de violences sexuelles, est composé d'une équipe de 19 personnes, dont 15 avocats spécialisés répartis dans différentes régions du Québec. Depuis l'automne 2023, un projet pilote d'une année, dont le mandat est de représenter les victimes de violences conjugales et sexuelles devant certains tribunaux du Québec, particulièrement la Cour supérieure, a été inauguré. Cette section est composée de 4 avocates et 3 secrétaires juridiques ainsi qu'une technicienne juridique. En date du 31 mars 2024, c'est 122 personnes victimes qui ont bénéficié des services de représentations de REBATIR.

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, on dénombre 25 230 consultations juridiques offertes à 5 061 bénéficiaires. Depuis la création de REBATIR, soit le 27 septembre 2021, 13,9 % des dossiers ont atteint les 4 heures de consultations juridiques.

1 483 dossiers ont été transférés dans les bureaux d'aide juridique à travers le Québec dont 813 en urgence pour la période comprise entre le 1 avril 2023 au 31 mars 2024.

Les consultations concernaient principalement les domaines suivants :

- Droit familial
- Droit criminel
- Droit de l'immigration
- Droit civil
- Droit de la jeunesse
- IVAC
- Logement
- Administratif

Section 3.8

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 2023-2024, ce service de garde téléphonique a reçu 23 042 appels téléphoniques comparativement à 20 700 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.

Section 3.9

LE SERVICE DE LA GESTION DE CERTAINS SERVICES AUTRES QUE L'AIDE JURIDIQUE (CHAPITRE III)

Le Service d'examen et validation des comptes d'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 1^{er} 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*.

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.

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.

Depuis juin 2022, selon l'article 83.1.1 de la Loi, ce service veille à ce que des services juridiques soient offerts à une partie non représentée, pour l'interrogatoire ou le contre-interrogatoire de l'autre partie ou d'un enfant, lorsqu'un tribunal ordonne la désignation d'un avocat conformément à l'article 278 du *Code de procédure civile* (chapitre C-25.01) ou ordonne qu'un enfant soit interrogé ou contre interrogé par un avocat en vertu de l'article 85.4.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (chapitre P-34.1).

Pour l'exercice se terminant au 31 mars 2024, la Commission a inscrit une charge de 1 396 707 \$ 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 2023-2024, un total de 1 143 attestations ont été émises, soit 12 attestations dans le cadre de mégaprocès pour des personnes déjà admissibles à l'aide juridique et 1 131 attestations pour des ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat. Dans ces derniers cas, 397 mandats ont été assumés par des avocats permanents du réseau et 734 mandats par des avocats de la pratique privée.

LE SERVICE DE MODERNISATION NUMÉRIQUE DU RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE (EMAJ)

Section
3.10

Le dossier d'affaires « *Gestion du cycle de vie du dossier client de l'aide juridique* » sera déposé sous peu au ministère de la Cybersécurité et du Numérique pour approbation.

Les développements des initiatives amorcés en 2023 sont complétés et en cours de déploiement dans les centres régionaux du réseau de l'aide juridique. Il s'agit d'outils intelligents et de systèmes d'informations numériques centralisées qui facilitent les recherches lors de l'ouverture et le suivi du dossier du client.

Les efforts de gestion du changement et les formations adaptées au personnel du réseau de l'aide juridique sont essentiels à la transformation numérique et se poursuivront.

LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Le Service des ressources humaines est dirigé par une directrice sous la gouverne de la directrice principale de l'administration de la Commission.

En plus de participer à la gestion du personnel, à la formation des employés, aux relations humaines 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, 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.

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 pour les employés de la Commission des services juridiques. Ce service collabore dans l'implantation d'initiatives corporatives favorisant la santé des employés et l'utilisation du transport collectif.

Également, avec l'aide de son Comité sectoriel, l'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur Administration provinciale (APSSAP), il a continué à transmettre des capsules sur l'ergonomie à tous les nouveaux employés embauchés.

Section 4

LES RESSOURCES UTILISÉES



UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2024, la Commission comptait 94 personnes à son emploi dont 27 au sein du programme Rebâtir.

La situation du réseau au 31 mars 2024 était la suivante : l'aide juridique avait des bureaux dans 83 villes du Québec, comprenant 105 unités, dont 89 bureaux ouverts à plein temps et 16 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se trouve à l'annexe 1 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 475 avocats salariés et de 588 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 1 063 employés à temps complet. De plus, 17 postes de stagiaire du programme du Barreau, soit l'équivalent de 34 stages annuellement, sont autorisés dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2024, le réseau comprenait 348 avocates et 127 avocats; 33 % des avocats du réseau avaient moins de 35 ans. L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 13,3 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2024.

AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS À TEMPS COMPLET (ETC) DÉPENSÉS POUR L'EXERCICE 2023-2024

RÉGIONS	Avocats	Autres professionnels et employés de soutien	Stagiaires	TOTAL
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	14,7	44,4	0,0	59,1
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	22,1	25,8	0,7	48,6
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	19,0	27,8	1,3	48,1
CÔTE-NORD	10,8	11,0	0,3	22,1
ESTRIE	27,6	32,4	0,0	60,0
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	39,6	47,7	1,9	89,2
MAURICIE-CENTRE-DU-QUÉBEC	29,2	37,0	1,0	67,2
MONTRÉAL	131,1	142,8	6,3	280,2
OUTAOUAIS	30,3	34,1	0,4	64,8
QUÉBEC	44,2	49,2	2,5	95,9
RIVE-SUD	66,8	62,1	0,8	129,7
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	16,8	20,5	0,0	37,3
	452,2	534,8	15,2	1 002,2 (*)
EFFECTIFS BUDGETISÉS 2023-2024	467,4	577,3	17,0	1 061,7

* Excluant le personnel du Service de garde téléphonique.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2023-2024	2022-2023	Écart
Haute direction	2	2	0
Cadres juridiques	66	66	0
Cadres non juridiques	19	19	0
Avocats	408	392	16
Professionnels	16	15	1
Techniciens et personnel du bureau	552	540	12
TOTAL	1 063	1 034	29

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Les informations ci-dessous sont présentées selon les critères prévus dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre. Cette reddition de comptes s'effectue selon l'année civile.

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2023	2022
Proportion de la masse salariale (%)	4,12 %	4,29 %
Nombre moyen de jours de formation par personne		
Cadres	3,5	3,4
Avocats	2,4	2,7
Professionnels	3,8	1,8
Personnel de bureau et technique	1,5	1,4
Total¹	2,0	9,3
Somme allouée par personne ²	5 355 \$	5 030 \$

¹ Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

² Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, professionnel et fonctionnaire.

UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Pour l'exercice 2023-2024, la subvention de base accordée à la Commission aux fins des opérations relevant du régime d'aide juridique s'élève à 182 806 632 \$.

Les autres revenus réalisés, notamment ceux du volet contributif et des remboursements des coûts de l'aide juridique se chiffrent à 6 304 912 \$.

La Commission a également inscrit une subvention de 600 900 \$ à l'égard du développement du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA), une subvention de 109 400 \$ à titre de financement de frais administratifs relatifs au Service d'aide à l'homologation (SAH), de même qu'une subvention de 4 841 700 \$ à l'égard des opérations du chapitre III, les mégaprocès ainsi que le programme Rebâtir.

Les charges totales pour l'exercice 2023-2024 s'élèvent à 230 731 285 \$.

Les charges hors régime d'aide juridique totalisent 5 737 742 \$ dont 5 197 705 \$ liées aux activités du chapitre III, les mégaprocès et Rebâtir et 540 037 \$ liées au SARPA.

Globalement, la Commission a réalisé une insuffisance des revenus sur les charges de 36 067 741 \$. Au 31 mars 2024 la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 5 632 079 \$ ainsi qu'un excédent cumulé totalisant 13 648 444 \$.

DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

SECTEUR D'ACTIVITÉ	Budget de dépenses 2023-2024 (000 \$) (1)	Dépenses prévues au 31 mars 2024 (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2)-(1)	Dépenses réelles 2022-2023 (000 \$) (4)
Opérations régulières – fonctionnement	150 739,7 k\$	146 252,6 k\$	(4 487,1 k\$)	135 780,4 k\$
Opérations régulières - pratique privée	68 422,0 k\$	78 741,0 k\$	10 319,0 k\$	66 338,5 k\$
Chapitre III	4 833,6 k\$	5 197,7 k\$	364,1 k\$	4 797,3 k\$
SARPA	590,9 k\$	540,0 k\$	(50,9 k\$)	605,3 k\$
TOTAL	224 586,2 k\$	230 731,3 k\$	6 145,1 k\$	207 521,5 k\$

¹ Budget de dépenses 2023-2024, Crédits et dépenses des portefeuilles.

² Dépenses préliminaires dans le contexte où les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

³ Comptes publics 2022-2023.

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. Cette dernière répond aux orientations gouvernementales du Conseil du trésor en ce qui concerne les solutions infonuagiques et l'utilisation (dans la mesure du possible) des logiciels libres afin d'accroître l'agilité gouvernementale et de réaliser des économies en ressources informationnelles dans le respect des normes de sécurité de l'information.

En 2023-2024, les dépenses de maintien de l'actif du réseau de l'aide juridique liées aux technologies de l'information se sont élevées à 2 942 100 \$.

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 dirigeant de l'information et au dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du trésor un plan directeur en ressources informationnelles, une programmation des investissements et des dépenses en ressources informationnelles, un inventaire des actifs informationnels y compris une évaluation de leur état, un portrait de la main-d'oeuvre et du recours à des consultants affectés aux ressources informationnelles.

Dans son plan directeur en ressources informationnelles, la Commission des services juridiques a établi une liste prioritaire de projets ou activités pour ses quatre grands services :

- Avocats-conseils, contentieux et approbation des honoraires;
- Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA);
- Technologie de l'information qui comprend les services de visioconférence, le Comité de révision et le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique pour le réseau;
- Administration qui comprend la comptabilité, la trésorerie et les approvisionnements.

Les divers projets ou activités réalisés au cours du dernier exercice financier ont permis de :

- Éliminer le travail manuel;
- Réduire le temps d'exécution;
- Offrir des outils de gestion et optimiser la productivité;
- Faciliter la maintenance et sauver du temps;
- Garder le cap dans l'évolution de la technologie de l'information.



Section 5

AUTRES EXIGENCES



GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Le 5 décembre 2014 entrain 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 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 1 811 830 heures rémunérées a été fixée par le ministre de la Justice pour l'exercice 2023-2024. Le niveau réel dénombré selon les paramètres gouvernementaux a été supérieur à la cible de 73 710 heures ou 4,1 %.

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés¹

CATÉGORIES	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3] / 1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés [5]	Évolution [6] = [4] - [5]
1. Personnel d'encadrement	158 674	0	158 674	86,6	86,6	0,3
2. Personnel professionnel	792 366	2 736	795 102	435,40	401,2	34,2
3. Personnel infirmier	0	0	0	0	0	0
4. Personnel enseignant	0	0	0	0	0	0
5. Personnel de bureau, technicien et assimilés	898 688	3 579	902 267	494,0	487,0	7,0
6. Agents de la paix	0	0	0	0	0	0
7. Ouvrier, personnel d'entretien et de service	0	0	0	0	0	0
8. Étudiants et stagiaires	29 347	150,0	29 497	16,2	14,2	2,0
Total	1 879 075	6 465	1 885 540	1 032,4	989,0	43,5

¹ Nombre d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine.

CONTRATS DE SERVICE

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus,
conclus entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	8	722 729 \$
Total des contrats de service	8	722 729 \$

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Commission est assujettie à la *Loi sur le développement durable*, ainsi qu'à la Stratégie gouvernementale de développement durable (SGDD) 2023-2028 du gouvernement du Québec.

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

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

Voici les actions réalisées par la Commission au cours de l'exercice 2023-2024.

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (PADD) COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2023-2024 DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2023-2028

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
3.1.1 Répondre aux besoins essentiels en offrant des solutions durables	1. Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques en développant l'expertise des avocats du réseau aux réalités de la clientèle	Taux d'augmentation des formations juridiques sur les enjeux et les réalités touchant les groupes Autochtones, les victimes de violence conjugale et sexuelle, les droits de la jeunesse pour les avocats du réseau.	5 %	6 formations (200 %) Cible atteinte

Synthèse des activités :

Les avocates et avocats ont reçu les 5 formations suivantes en matière autochtone :

- Les violences conjugales, familiales et sexuelles en milieu autochtone;
- Commissions d'enquête et peuples autochtones au Québec et au Canada;
- Enjeux et réalités propres aux femmes des Premières Nations;
- L'application des facteurs Gladue dans le processus pénologique;
- Programmes et mesures applicables aux victimes et contrevenants autochtones.

Ils ont également participé à la formation :

- Jurisprudence marquante 2022 et 2023 et la violence conjugale : changements législatifs et évolution de la jurisprudence offerte par M^{es} Andréanne Beaudry et Sarah-Claude Pelletier.

(Mesure de départ 2022-2023 : 15 formations relativement à ces matières ont été dispensées.)

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
3.1.2 Soutenir les groupes communautaires et les entreprises d'économie sociale	2. Développer des partenariats solides et durables permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues des milieux défavorisés	Taux d'augmentation des partenariats et des activités collaboratives auprès des groupes communautaires et des entreprises d'économie sociale.	1,2 % sur l'année précédente	832 Cible atteinte

Synthèse des activités :

Les avocats du réseau participent à des activités collaboratives et communautaires dans leur collectivité. C'est plus de 650 organismes à but non lucratif qui bénéficient de la participation et de l'expertise des avocats permanents de l'aide juridique.

(Mesure de départ 2022-2023 : 820 organismes partenaires.)

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
5.1.1 Évaluer la durabilité des interventions gouvernementales	3. Évaluer la durabilité des interventions structurantes de l'organisation	Proportion des interventions structurantes ayant fait l'objet d'une évaluation de la durabilité.	50 %	50 % (3) Cible atteinte

Synthèse des activités :

Les Commissaires ont adopté le Plan d'action de développement durable 2023-2028 et le Plan de transformation numérique 2023-2027. Un projet de partage des lieux locatifs de la Commission avec un autre organisme est en cours.

(Mesure de départ 2021-2022 : 25 %.)

Sous-objectifs	Actions	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
5.4.1 Accroître la part des acquisitions responsables	4. Accroître et favoriser les pratiques d'acquisitions écoresponsables	Proportion des acquisitions faisant l'objet d'une évaluation de la durabilité et intégrant des composantes responsables	20 %	100 % Cible atteinte

Synthèse des activités :

Les achats effectués par la Commission tant pour le réseau que pour elle-même, font tous l'objet d'une évaluation quant à leur durabilité et leur caractère responsable.

(Mesure de départ 2022-2023 : s.o.)

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 1^{er} 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), 2023-2024		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 ^o 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.			
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 		-	-
	<ul style="list-style-type: none"> • Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie 		-	-
	<ul style="list-style-type: none"> • Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui 		-	-
	<ul style="list-style-type: none"> • Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité 		-	-
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 		-	-
	<ul style="list-style-type: none"> • Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment 		-	-

5. Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations
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 23³

	0	
		-
-	-	-
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 le 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.



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* (RLRQ, c. M-30, r.1), 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* (RLRQ, c. M-30), la Commission reproduit ci-après ce Code d'éthique et de déontologie qui se retrouve sur son site Internet au 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 2023-2024.

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

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 du 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 partisans.
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, 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 30^e 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 30^e 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.

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 la vice-présidente qui sont nommés pour une période qui ne peut excéder 10 ans.

Elle comprend également, à titre consultatif, deux membres sans droit de vote, la sous-ministre de la Justice ou son délégué et la 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 2024

M ^e Daniel LaFrance Président	M ^e Nadine Koussa Vice-présidente	M. Gilles Baril Rouyn	M ^e Amélie Binette Québec	M ^e Marie-Josée Hétu Trois-Rivières	M ^e Joanie Lalonde-Piecharski Mont-St-Hilaire
M ^e Nadine Le Gal Saint-Jérôme	M ^e Sophie Noël Québec	M ^e Simon Roy Sherbrooke	M ^e Isabelle Simard Saguenay	M ^{me} Cathy Boissonneault Déléguée de la sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	M ^e Marie-Catherine Paré Déléguée du sous-ministre de la Justice

RELEVÉ DE PRÉSENCES DES ADMINISTRATEURS AU 31 MARS 2024

NOMS	Assemblée des Commissaires		Comité administratif
	9 réunions régulières	1 réunion annuelle	6 réunions régulières
M ^e Daniel LaFrance	9	1	6
M ^e Nadine Koussa	9	1	6
M. Gilles Baril	2	0	2
M ^e Amélie Binette	7	1	3
M ^e Rachel Caissy	6	1	
M ^e Amélie Charlebois	7	1	
M ^e Marie-Josée Héту	5	0	
M ^e Joanie Lalonde-Piecharski	8	1	4
M ^e Nadine Le Gal	1	0	
M ^e Sophie Noël	5	0	
M ^e Simon Roy	7	1	
M ^e Isabelle Simard	7	1	5
Délégué de la sous-ministre de la Justice	8	1	
Délégué de la sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	3	0	

LE COMITÉ ADMINISTRATIF

Le Comité administratif était composé de cinq membres au 31 mars 2024, y compris le président et la vice-présidente.

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 2023-2024, il n'y a eu aucune demande.

MEMBRES DU COMITÉ ADMINISTRATIF AU 31 MARS 2024

M^e Daniel LaFrance, président
M. Gilles Baril, commissaire (fin juin 2023)
M^e Amélie Binette, commissaire
(début juin 2023)

M^e Nadine Koussa, vice-présidente
M^e Joanie Lalonde-Piecharski, commissaire
M^e Isabelle Simard, commissaire

DIRECTION GÉNÉRALE DE LA CSJ

LA PRÉSIDENTE

Le président et la vice-présidente 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 la vice-présidente.

LA TRÉSORERIE ET LE SERVICE DES FINANCES

La Trésorerie et le Service des finances 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.

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. Elle préside le Comité sur le maintien de l'équité salariale et le Comité sur l'assurance-invalidité.

LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées des membres de la Commission. Le secrétaire général 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 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 également responsable des dossiers relevant du Fonds de responsabilité professionnel des avocats du réseau de l'aide juridique et de la vérification annuelle de la demande d'aide juridique. Il est mandataire de la Commission pour la Politique linguistique et il chapeaute le Service des communications. Il supervise la conception et la réalisation du rapport annuel de la Commission. Finalement, il agit comme promoteur pour le programme eMAJ de transformation numérique du réseau de l'aide juridique.

LA DIRECTION PRINCIPALE ADJOINTE DE L'ADMINISTRATION

La direction principale adjointe travaille de concert avec la direction générale de la Commission. Elle est responsable des dossiers relevant du Chapitre III. Elle est mandataire de la Commission en matière de développement durable et auprès de l'Association des régimes d'aide juridique du Canada et du Groupe de travail permanent sur l'aide juridique fédéral-provincial-territorial.

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 2024, LES MEMBRES DES CONSEILS D'ADMINISTRATION DES CENTRES RÉGIONAUX ET LES DIRECTEURS GÉNÉRAUX ÉTAIENT :

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

M^{me} Nancy Burrows, présidente
 M. Pier-Paul Belzil-Lacasse
 M. Sylvain Blais
 M^e Marie-Andrée Dubois
 M^e Nathalie Gingras
 M^e Derrek Giroux-Lacasse
 M^{me} Linda Grégoire
 M^{me} Hélène Larose
 M^{me} Sharen McBride
 M^e Kathy Tremblay
 M^e Julie Lorusso, directrice générale

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

M. Nathaël Chiasson, président
 M^{me} Lovia Castilloux
 M^{me} Marlyne Cyr
 M. Simon Deschênes
 M^{me} Réjeanne Hudon
 M^e Nancy Lajoie
 M^{me} Pierrette Lévesque
 M. Gaétan Ouellet
 M^{me} Aline Perry
 M^e Julien Rochefort-Girard
 M^e Bruno-Gabriel Vargus
 M^e Isabelle D'Amours, directrice générale

Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord

M^{me} Nadia Morissette, présidente
 M^e Isabelle Blouin
 M. Gino Boucher
 M^e Mélanie Boulay
 M. Jean Caron
 M. Grégoire Dostie
 M^{me} Thérèse Laplante
 M^e Brigitte-Viviane Lévesque
 M^{me} Darlene Rowsell Roberts
 M^e Guylaine Trudeau, directrice générale

Centre régional d'aide juridique de l'Estrie

M^{me} Marie-Pierre Robert, présidente
 M^e Janik Branchaud
 M^{me} Kylie Côté
 M^{me} Annie-Andrée Émond
 M^e Daniel Grégoire
 M^{me} Sylvie Khawaja
 M. Sébastien Laberge
 M^{me} Marie-Josée Langlois
 M^{me} Carole Panneton
 M. Francis Perron
 M^e Stéphane Reynolds
 M. Mohamed Soulami
 M^e Philippe Gilbert, directeur général

Centre régional d'aide juridique de Laurentides-Lanaudière

M. Serge Forget, président
 M. Robert Beauséjour
 M^e Émilie Brien
 M. Jean-Pierre Ferland
 M^e Josée Mayo, Ad. E.
 M^e Isabelle F. Roy
 M^e Janie Tremblay
 M^{me} Joane Vandal
 M^e Caroline Blache, directrice générale

Centre régional d'aide juridique de la Mauricie et du Centre-du-Québec

M^e Eric Hamelin, président
 M^{me} Louise Armstrong
 M^{me} Irène Benoit
 M^{me} Michèle Gariépy
 M^e Alain Gervais
 M^e Jean-Éric Guindon
 M^e Karine Houle
 M. Jean Perrault
 M^{me} Annie Rivard
 M^e Nathalie Lavigne, directrice générale

Centre régional d'aide juridique de Montréal

M^e Magali Fournier Ad. E., présidente
M^e Simone Bonenfant
D^r Régine Debrosse
M. Jacques Labelle
M^{me} Dinah Morency
M. Philippe Lesiège, CPA
M^{me} Christiane Ouellette
M^e Benjamin Prud'homme
M^e Claudel Trudel-Nepton
M^e Chantal Paillé, directrice générale

Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais

M^e Marie-Josée Poirier, présidente
M^e Maude Castagne
M. Maxime Courchesne
M^{me} Annie Devault
M^e Robert Fecteau
M^e Sylvie Labbé
M^{me} Mona Paré
M. Patrick Pilon
M. Louis Sabourin
M^e Catherine Barrière Gratton, directrice
générale par intérim

Centre régional d'aide juridique de Québec

M^e Robert Parrot, président
M^{me} Manon Blouin
M^e Frédéric Boulianne
M^{me} Marie-Ève Chamberland
M. Stéphane Desmeules
M^e Marie-Michelle Desrochers
M^e Sophie Lefrançois
M^e Julie Lesmerises
M^{me} Laurence Pelletier-Boily
M^e Éleine Roy
M^e Marie-Anik Shoiry
M^e Alain Daigle, directeur général

Centre régional d'aide juridique de la Rive-Sud

M^e Ginette Laflamme, présidente
M^{me} Nancy Boudreault
M^e Maya Cachecho
M. Jean-Sébastien Gélinas
M^e Marie-Andrée Hotte
M. Gilles Lacombe
M^e Nancy Leggett-Bachand
M^e Julie Marchand
M^e Robert Poitras
M. René de Repentigny
M^e Jacques Sylvestre Sr
M^e Isabelle Allard, directrice générale

Centre régional d'aide juridique du Saguenay-Lac Saint-Jean

M^{me} Nancy St-Gelais, présidente
M^e Guillaume Arcand
M^{me} Emmanuelle Arth
M. Roger Boivin
M^e Nancy Fillion
M. Alain Fortin
M^e Yves Laperrière
M. Christian Tremblay
M^e Miville Tremblay
M^{me} Sarah Truchon
M^e Caroline Aubin, directrice générale

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 2023-2024, la Commission des services juridiques a reçu et traité 21 demandes d'accès à l'information. Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi.

Au cours du dernier exercice financier, la Commission des services juridiques a reçu de la Commission d'accès à l'information un seul avis de révision d'une décision.

Bilan des demandes reçues et traitées

NOMBRE TOTAL DE
DEMANDES REÇUES

21

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

DÉLAI DE TRAITEMENT	Demandes d'accès des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	13	7	0
21 à 30 jours	0	1	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	13	8	0

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

DÉCISION RENDUE	Nature des demandes traitées au cours de l'année financière			Dispositions de la Loi invoquées
	Demandes d'accès		Rectification (Nombre)	
	Demandes d'accès à des documents administratifs (Nombre)	Demandes d'accès à des renseignements personnels (Nombre)		
Acceptée (entièrement)	10	1	0	S.O.
Partiellement acceptée	1	1	0	Informations confidentielles : article 53-59 (2 dossiers)
Refusée (entièrement)	2	6	0	Informations confidentielles : article 53-59 (2 dossiers) Aucun document, article 1 (6 dossiers)
Autres	0	0	0	

Mesures d'accommodement et avis de décision

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 1^{er} 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 de la vice-présidente 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 à l'onglet *Accès à l'information*.

APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE DE L'ÉTAT ET DE LA DIRECTIVE RELATIVE À L'UTILISATION D'UNE AUTRE LANGUE QUE LA LANGUE OFFICIELLE DANS L'ADMINISTRATION

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 16 décembre 2020 et grandement inspirée de la Politique linguistique gouvernementale. Dans un souci de se conformer à notre devoir d'exemplarité en matière linguistique, les équipes de la Commission sont à élaborer une Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que le français.

Également, la Commission 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.

En outre, en utilisant les tableaux suivants, la Commission doit faire état de l'application de la politique linguistique institutionnelle élaborée à la suite de l'adoption de sa Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

ÉMISSAIRE ET COMITÉ PERMANENT

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent?	Oui
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	1
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État?	Oui
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	Réunions d'équipes-courriel

DIRECTIVE RELATIVE À L'UTILISATION D'UNE AUTRE LANGUE QUE LA LANGUE OFFICIELLE

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française?	Non
Si vous avez une directive particulière : <ul style="list-style-type: none"> • Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : • Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle? 	-
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration</i> et les documents rédigés ou utilisés en recherche? ¹	Non
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions ² :	-
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> ? ³	100%

POLITIQUE LINGUISTIQUE DE L'ÉTAT (PLE)

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État?	Oui
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	Réunion d'équipe site Internet
L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français : <ul style="list-style-type: none"> • est exigé? Aucun • est souhaitable? 	Réunion d'équipe site Internet
Est-ce que votre organisation a publié cette information sur son site Web dans les 3 mois suivant la fin de son année financière?	Non

MISE EN OEUVRE DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?	Oui
Si oui, expliquez lesquelles?	Réunions d'équipes et diffusion dans l'intranet.

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 ses règlements quant au traitement des dossiers d'admissibilité. Le directeur des services des technologies de l'information de la Commission a sélectionné de façon aléatoire des demandes d'aide juridique acceptées durant l'année financière précédente. En plus des vérifications annuelles, des contrôles mensuels sont en place.

La vérification de ces demandes a été réalisée par le secrétaire général de la Commission et par les représentants de l'auditeur externe indépendant de la Commission.

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 et tous les centres régionaux à respecter la confidentialité des communications des requérants de l'aide juridique.



Section 6

ÉTATS FINANCIERS



COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2024

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ AU 31 MARS 2024

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

RAPPORT DE LA DIRECTION SUR LES ÉTATS FINANCIERS

Les états financiers consolidés de la Commission des services juridiques (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 reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

L'assemblée des commissaires surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et elle approuve les états financiers consolidés. Elle est assistée 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 à l'assemblée 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



M^e Daniel LaFrance

Trésorière



Claudie Côté, CPA, CA

Montréal, le 19 juin 2024



Rapport de l'auditeur indépendant

Aux administrateurs de 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 Commission des services juridiques et de ses centres régionaux (collectivement, la Commission) au 31 mars 2024 ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation 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 le 31 mars 2024;
- l'excédent cumulé consolidé pour l'exercice clos le 31 mars 2024;
- la variation de l'actif financier net consolidée pour l'exercice clos le 31 mars 2024;
- l'état consolidé de la situation financière au 31 mars 2024;
- les flux de trésorerie consolidés pour l'exercice clos à cette date;
- les notes, qui comprennent les principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

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. Nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.



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 ses activités, ou si elle n'a aucune autre solution réaliste que de le faire.

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 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 influencer 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 du processus. 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

Québec (Québec)
Le 19 juin 2024

¹ CPA auditeur, permis de comptabilité publique n° A138082

RÉSULTATS CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024

	2024	2024	2023
	Budget	Réel	Réel
	(non audité)		
REVENUS			
Octrois du gouvernement du Québec			
Opérations régulières			
Fonctionnement	105 660 800 \$	111 989 132 \$	104 947 900 \$
Pratique privée	68 622 500	68 622 500	67 522 600
Droits de greffe	2 195 000	2 195 000	2 195 000
Service d'aide à l'homologation	-	109 400	127 600
Chapitre III (Mégaprocès, désignations, Rebâtir)			
Fonctionnement	3 341 700	3 341 700	2 458 500
Pratique privée	1 500 000	1 500 000	1 000 000
SARPA			
Fonctionnement	600 900	600 900	600 900
	181 920 900	188 358 632	178 852 500
CHARGES (Annexes A et B)			
Opérations régulières			
Fonctionnement	150 739 663	146 252 587	135 780 446
Pratique privée	68 422 000	78 740 956	66 338 504
Chapitre III (Mégaprocès, désignations, Rebâtir)			
Fonctionnement	3 333 665	3 800 998	3 205 978
Pratique privée	1 500 000	1 396 707	1 591 307
SARPA			
Fonctionnement	590 892	540 037	605 288
	224 586 220	230 731 285	207 521 523
INSUFFISANCE DES REVENUS SUR LES CHARGES AVANT AUTRES REVENUS	(42 665 320)	(42 372 653)	(28 669 023)
AUTRES REVENUS (Annexe C)	5 000 000	6 304 912	5 803 246
INSUFFISANCE DES REVENUS SUR LES CHARGES DE L'EXERCICE	(37 665 320) \$	(36 067 741) \$	(22 865 777) \$

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

**EXCÉDENT CUMULÉ CONSOLIDÉ
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024**

					Total 2024	Total 2023
	Réserve générale	Investi en immobilisations	Affectation responsabilité professionnelle (note 2 c)	Affectation incendie et vol (note 2 d)		
SOLDE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	41 175 569	3 540 616	3 500 000	1 500 000	49 716 185	72 581 962
Excédent (Insuffisance) des revenus sur les charges de l'exercice	(34 118 898)	(2 173 926)	145 482	79 601	(36 067 741)	(22 865 777)
Investissements nets en immobilisations :						
À même les opérations de l'exercice	(1 133 600)	1 133 600	-	-	-	-
Versements sur la dette à long terme :						
À même les opérations de l'exercice	(516 075)	516 075	-	-	-	-
Virements à l'excédent affecté à la responsabilité professionnelle et incendie et vol (note 2 c et 2 d)	225 083	-	(145 482)	(79 601)	-	-
	(35 543 490)	(524 251)	-	-	(36 067 741)	(22 865 777)
SOLDE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	5 632 079 \$	3 016 365 \$	3 500 000 \$	1 500 000 \$	13 648 444 \$	49 716 185 \$

Les notes annexes font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
VARIATION DE L'ACTIF FINANCIER NET CONSOLIDÉE
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024


	2024	2024	2023
	Budget (non audité)	Réel	Réel
INSUFFISANCE DES REVENUS SUR LES CHARGES DE L'EXERCICE	(37 665 320) \$	(36 067 741) \$	(22 865 777) \$
VARIATIONS LIÉES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES			
Acquisitions	(1 877 063)	(1 133 600)	(1 668 684)
Amortissement	2 173 926	2 173 926	2 327 575
Dispositions	-	-	495
	296 863	1 040 326	659 386
Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	-	(298 230)	266 355
Diminution (augmentation) des avances sur traitements différés	-	(29 588)	83 151
	-	(327 818)	349 506
Diminution de l'actif financier net	(37 368 457)	(35 355 233)	(21 856 885)
ACTIF FINANCIER NET À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	42 479 375	42 479 375	64 336 260
ACTIF FINANCIER NET À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	5 110 918	7 124 142 \$	42 479 375 \$


Les notes annexes font partie intégrante des états financiers consolidés.

**ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2024**

	2024	2023
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse (Note 3)	25 214 289 \$	66 751 245 \$
Fonds en fidéicommiss (Note 3)	439 515	384 030
Débiteurs (Note 4)	57 547 539	49 542 430
	83 201 343	116 677 705
PASSIFS FINANCIERS		
Créditeurs (Note 5)	71 901 913	69 385 960
Traitements différés	144 663	166 493
Revenus perçus par anticipation (Note 6)	1 771 214	1 870 391
Dettes (Note 7)	2 259 411	2 775 486
	76 077 201	74 198 330
ACTIF FINANCIER NET	7 124 142 \$	42 479 375 \$
ACTIFS NON FINANCIERS		
Frais payés d'avance	1 115 922 \$	817 692 \$
Avances sur traitements différés	132 604	103 016
Immobilisations corporelles (Note 8)	5 275 776	6 316 102
	6 524 302 \$	7 236 810 \$
EXCÉDENT CUMULÉ	13 648 444 \$	49 716 185 \$
Engagements (note 10)		
Éventualités (note 11)		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION


 Administrateur


 Administrateur

Les notes annexes font partie intégrante des états financiers consolidés.

**FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024**

	2024	2023
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Insuffisance des revenus sur les charges de l'exercice	(36 067 741) \$	(22 865 777)
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement - immobilisations corporelles	2 173 926	2 327 575
Perte (gain) sur radiation et disposition d'immobilisations corporelles	-	95
Frais payés d'avance	(298 230)	266 355
Avances sur traitements différés	(29 588)	83 151
	(34 221 633)	(20 188 601)
Variations des actifs financiers et des passifs financiers liés au fonctionnement (note 9)		
Opérations	(8 574 851)	6 195 533
Pratique privée	2 964 688	1 717 478
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	(39 831 796)	(12 275 590)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Versements sur les dettes	(516 075)	(564 441)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(516 075)	(564 441)
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Fonds en fidéicommis	(55 485)	283 664
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	(55 485)	283 664
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(1 133 600)	(1 219 440)
Dispositions d'immobilisations corporelles	-	400
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(1 133 600)	(1 219 040)
AUGMENTATION (DIMINUTION) NETTE AU COURS DE L'EXERCICE	(41 536 956)	(13 775 407)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	66 751 245	80 526 652
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	25 214 289 \$	66 751 245 \$

Les opérations sans effet sur la trésorerie comprennent l'acquisition d'immobilisations corporelles d'une valeur comptable de - \$ (449 244 \$ en 2023) (note 8).

Les notes annexes font partie intégrante des états financiers consolidés.

**NOTES ANNEXES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2024**

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.

Également, depuis le 1^{er} octobre 2021, un service de consultation avec un avocat est offert gratuitement aux personnes victimes de violences sexuelles et de violence conjugale, sans égard à leurs revenus. Elles peuvent bénéficier de quatre heures de consultation, et ce, dans tous les domaines du droit en lien avec cette violence.

À cette mission hors régime d'aide juridique s'est ajouté, le 1^{er} 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 et du Centre-du-Québec;
- Centre communautaire juridique du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie;
- Centre communautaire juridique de la Côte-Nord;
- Centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue.

**NOTES ANNEXES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2024**

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 \$ au 31 mars 2023). 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 \$ au 31 mars 2023). 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 (déficit) 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 2024, le calcul des éléments précités se solde par un déficit de 7 301 164 \$ (déficit de 3 117 684 \$ au 31 mars 2023) 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.

**NOTES ANNEXES AUX ETATS FINANCIERS CONSOLIDES
AU 31 MARS 2024**

2. PRINCIPALES METHODES 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 fidécommiss 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.

**NOTES ANNEXES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2024**

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 7 544 829 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2024 (7 114 562 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2023).

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 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.

**NOTES ANNEXES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2024**

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 409 989 \$ déposés à cette fin au 31 mars 2024 (342 683 \$ au 31 mars 2023).

4. DÉBITEURS

	2024	2023
Octrois du gouvernement du Québec		
Ministère de la Justice		
Traitements et vacances courus	10 379 184 \$	10 663 329 \$
Pratique privée	37 825 300	34 423 471
Opérations	3 245 100	1 953 000
Fonds d'accès justice	109 400	127 600
Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels	3 083 232	-
Taxe sur les produits et services	892 584	750 073
Taxe de vente du Québec	1 780 223	1 520 648
Intérêts courus et autres débiteurs	232 516	104 309
	57 547 539 \$	49 542 430 \$

5. CRÉDITEURS

	2024	2023
Comptes fournisseurs et frais courus	2 346 756 \$	1 544 983 \$
Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée		
Opérations régulières	43 808 335	37 825 300
Chapitre III, mégaprocès	980 932	725 294
Taxes de vente	715 612	603 311
Salaires et retenues à la source	3 550 154	1 606 527
Provisions salariales	5 855 388	13 967 441
Vacances courues	11 697 313	10 379 184
Droits de greffe		
Opérations	1 583 085	1 438 088
Pratique privée	1 364 338	1 295 832
	71 901 913 \$	69 385 960 \$

**NOTES ANNEXES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2024**

6. REVENUS PERÇUS PAR ANTICIPATION

	2024	2023
Volet contributif - permanence	995 221	1 034 621
Volet contributif - pratique privée	732 909	786 837
Service d'aide à l'homologation - permanence	31 621	27 331
Service d'aide à l'homologation - pratique privée	3 172	2 207
Autres	8 291	19 395
	1 771 214 \$	1 870 391 \$

7. DETTES

	2024	2023
Emprunts à la Société québécoise des infrastructures pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 2,13 % à 3,07 %, échéant de 2025 à 2034.	2 259 411 \$	2 775 486 \$

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

2025	410 815 \$
2026	339 956 \$
2027	296 099 \$
2028	195 251 \$
2029	172 683 \$

**NOTES ANNEXES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2024**

8. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

			2024	2023
	COÛT	AMORTIS- SEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Matériel informatique et bureautique	7 855 636	6 409 135 \$	1 446 501 \$	1 707 237 \$
Mobilier et matériel de bureau	5 534 316	4 739 051	795 265	1 000 218
Développement informatique	219 228	160 508	58 720	-
Améliorations locatives	10 108 064	7 132 774	2 975 290	3 608 647
	23 717 244 \$	18 441 468 \$	5 275 776 \$	6 316 102 \$

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2024, aucune amélioration locative n'a été financée par le locateur (449 244 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2023).

**NOTES ANNEXES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2024**

9. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

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

	2024	2023
Opérations		
Débiteurs	(4 603 280) \$	(119 968) \$
Créditeurs	(3 903 527)	6 692 156
Traitements différés	(21 830)	(18 989)
Revenus perçus par anticipation	(46 214)	(357 666)
	(8 574 851) \$	6 195 533 \$
Pratique privée		
Débiteurs	(3 401 829) \$	(1 816 261) \$
Créditeurs	6 419 480	3 423 942
Revenus perçus par anticipation	(52 963)	109 797
	2 964 688 \$	1 717 478 \$

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 64 552 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2024 (75 060 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2023).

10. 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 25 998 192 \$ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

	Locaux	Matériel
2025	7 936 188 \$	242 786 \$
2026	6 459 259 \$	122 783 \$
2027	5 069 443 \$	52 793 \$
2028	3 231 724 \$	29 418 \$
2029	1 842 475 \$	18 530 \$

**NOTES ANNEXES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2024**

11. ÉVENTUALITÉS

- a) Au 31 mars 2024, la Commission et certains centres communautaires juridiques font l'objet de diverses poursuites, pour un montant total de 2 250 000 \$. 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 2024.

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.

12. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2024, 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 8 765 811 \$ (8 059 546 \$ en 2023) payable à la Société québécoise des infrastructures et des droits de greffe redevables au ministère de la Justice du Québec pour 2 721 356 \$ (2 543 024 \$ en 2023), ainsi que diverses charges d'opérations et droits de greffe totalisant 1 696 389 \$ (1 387 921 \$ en 2023) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec, incluant 1 090 655 \$ (880 958 \$ en 2023) avec la Société québécoise d'information juridique. Un solde de 2 947 423 \$ (2 733 920 \$ en 2023) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2024 apparaît à la note 5.

De plus, au cours de l'exercice clos le 31 mars 2024, la Commission a comptabilisé des octrois du gouvernement du Québec totalisant 114 184 132 \$ (107 142 900 \$ en 2023) pour les opérations et droits de greffe, 68 622 500 \$ (67 522 600 \$ en 2023) pour la pratique privée, 4 841 700 \$ (3 458 500 \$ en 2023) pour les charges liées au Chapitre III, 600 900 \$ (600 900 \$ en 2023) pour les charges liées au SARPA et 109 400 \$ (127 600 \$ en 2023) liés au service d'aide à l'homologation.

Les comptes débiteurs relativement à ces opérations apparaissent à la note 4.

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.

**NOTES ANNEXES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2024**

13. 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 2024.

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 créiteurs, 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 56 422 439 \$ 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.

14. 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 2024

	Opérations régulières						Chapitre III (Mégaproces, désignations, Rebâtir)				SARPA		Total		
	Budget *		Réel		Budget *		Réel		Budget *		Réel		Total		
	2024	2024	2023	2023	2024	2024	2023	2023	2024	2024	2023	2024	Réel	Réel	
ANNEXE A - CHARGES FONCTIONNEMENT															
Opérations et administration															
Charges locatives, taxes et permis	9 840 130 \$	9 717 286 \$	9 311 932 \$	17 648 \$	19 100 \$	16 179 \$	17 648 \$	59 599	48 373 \$	60 108 \$	9 781 838 \$	9 389 688 \$			
Frais de déplacement	1 763 852	1 603 523	1 243 185	4 532	2 500	11 775	4 532	1 000	37	-	1 615 335	1 247 717			
Amortissement - immobilisations corporelles	2 173 926	2 173 926	2 327 575	-	-	-	-	-	-	-	2 173 926	2 327 575			
Services professionnels	1 250 255	1 256 103	1 204 178	13 040	25 000	7 311	13 040	15 000	-	-	1 263 414	1 217 218			
Télécommunications	835 916	959 159	797 577	42 500	42 500	48 543	37 183	5 000	1 047	1 717	1 008 749	836 477			
Fournitures de bureau	724 310	660 213	690 778	17 175	17 175	5 901	14 502	4 000	665	1 508	666 779	706 788			
Coûtisations professionnelles	768 524	745 682	700 017	26 314	27 500	26 314	21 330	3 000	1 578	3 177	773 574	724 524			
Bibliothèque	1 356 994	1 312 952	1 160 393	7 000	7 000	3 270	4 043	2 000	-	-	1 316 222	1 164 436			
Entretien et réparations	554 535	510 302	514 142	6 521	16 500	6 521	3 890	5 000	187	401	517 010	518 433			
Formation professionnelle	699 725	645 625	680 409	16 945	31 000	16 945	15 864	2 500	-	846	662 570	697 119			
Frais postaux	237 200	205 343	214 661	3 750	3 750	1 294	754	3 500	2 442	4 418	209 079	219 833			
Autres frais administratifs	539 353	515 401	528 362	8 000	8 000	2 038	5 363	7 000	5 073	5 724	522 512	539 449			
Ameublement, matériel de bureau et informatique	695 503	835 242	634 539	18 425	18 425	26 590	15 841	5 000	18	-	861 850	650 380			
Réunion des administrateurs	75 050	60 114	59 029	-	-	-	-	-	-	-	60 114	59 029			
Intérêts sur la dette	66 918	64 552	75 060	-	-	-	-	-	-	-	64 552	75 060			
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	-	-	95	-	-	-	-	-	-	-	-	95			
Information	345 000	266 900	250 525	-	-	-	-	10 000	35 821	5 353	302 721	255 878			
Électricité	3 840	3 574	3 785	-	-	-	-	-	-	-	3 574	3 785			
	21 931 031	21 535 897	20 396 242	218 450	218 450	172 681	153 990	122 599	95 241	83 252	21 803 819	20 633 484			
Traitements et charges sociales															
Avocats	83 037 796	80 770 706	71 190 189	2 741 857	2 741 857	3 277 482	2 686 802	171 361	203 179	179 044	84 251 367	74 056 035			
Autres	41 570 988	39 691 799	40 430 029	353 358	353 358	311 537	324 314	294 932	239 686	339 228	40 243 022	41 093 571			
	124 608 784	120 462 505	111 620 218	3 095 215	3 095 215	3 589 019	3 011 116	466 293	442 865	518 272	124 494 389	115 149 606			
Débours judiciaires															
Volet gratuit															
Civils	3 814 298	3 651 519	3 217 674	20 000	20 000	32 030	14 801	2 000	1 931	3 764	3 685 480	3 236 239			
Criminels	385 550	281 131	268 354	-	-	7 268	25 915	-	-	-	288 399	294 269			
	4 199 848	3 932 650	3 486 028	20 000	20 000	39 298	40 716	2 000	1 931	3 764	3 973 879	3 530 508			
Volet contributif															
Civils	-	281 959	236 476	-	-	-	-	-	-	-	281 959	236 476			
Criminels	-	39 576	41 482	-	-	-	156	-	-	-	39 576	41 638			
	-	321 535	277 958	-	-	-	156	-	-	-	321 535	278 114			
	4 199 848	4 254 185	3 763 986	20 000	20 000	39 298	40 872	2 000	1 931	3 764	4 295 414	3 808 622			
	150 739 663 \$	146 252 587 \$	135 760 446 \$	3 333 665 \$	3 333 665 \$	3 800 998 \$	3 205 978 \$	590 892	540 037 \$	605 288 \$	150 593 622 \$	139 591 712 \$			

* Ces montants excluent les budgets en capital pour un total de 2 084 731 \$ 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 2024

	Opérations régulières						Chapitre III (Mégaprojets, désignations, Rebâtir)				SARPA		Total	
	Budget	Réel	Réel	Budget	Réel	Réel	Budget	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel
	2024	2024	2023	2024	2024	2023	2024	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2023
ANNEXE B - CHARGES PRATIQUE PRIVÉE														
Volet gratuit														
Honoraires														
Civils		30 398 546 \$	27 018 130		50 954 \$	65 727 \$						30 449 500 \$	27 083 857 \$	
Criminels		31 030 733	23 506 680		1 319 166	1 459 047						32 349 899	24 965 727	
Notaires		46 804	54 455									46 804	54 455	
		61 476 083	50 579 265		1 370 120	1 524 774						62 846 203	52 104 039	
Débours ¹														
Civils		6 719 248	5 610 673		1 150	1 980						6 720 398 \$	5 612 653	
Criminels		5 226 777	5 493 343		25 190	64 319						5 251 967	5 557 662	
Notaires		18 888	17 685									18 888	17 685	
		11 964 913	11 121 701		26 340	66 299						11 991 253	11 188 000	
Autres frais		25 808	25 153									25 808	25 153	
Intérêts		31 805	15 498		247	234						32 052	15 732	
		57 613	40 651		247	234						57 860	40 885	
		73 498 609	61 741 617		1 396 707	1 591 307						74 895 316	63 332 924	
Volet contributif														
Honoraires														
Civils		2 920 954	3 148 070									2 920 954 \$	3 148 070	
Criminels		1 211 125	776 090									1 211 125	776 090	
Notaires		3 364	7 206									3 364	7 206	
		4 135 443	3 931 366									4 135 443	3 931 366	
Débours ²														
Civils		433 423	448 371									433 423 \$	448 371	
Criminels		672 924	215 713									672 924	215 713	
Notaires		557	1 437									557	1 437	
		1 106 904	665 521									1 106 904	665 521	
		5 242 347	4 596 887									5 242 347	4 596 887	
		68 422 000 \$	78 740 956 \$	66 338 504	1 500 000 \$	1 396 707 \$	1 591 307 \$					80 137 663 \$	67 929 811 \$	
		219 161 663 \$	224 993 543 \$	202 118 950	4 833 665 \$	5 197 705 \$	4 797 285 \$					540 037 \$	605 288 \$	230 731 285 \$
														207 521 523 \$

1. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 9 247 496 \$ (8 470 300 \$ en 2023) et d'autres débours de 2 743 757 \$ (2 717 700 \$ en 2023) pour l'exercice clos le 31 mars 2024.

2. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 979 383 \$ (534 941 \$ en 2023) et d'autres débours de 127 521 \$ (130 560 \$ en 2023) pour l'exercice clos le 31 mars 2024.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2024

	Chapitre III (Mégaprojets, désignations, Rebâtir)									
	Opérations régulières					SARPA				
	Budget 2024	Réel 2024	Réel 2023	Budget 2024	Réel 2024	Réel 2023	Réel 2024	Réel 2023	Total Réel 2024	Total Réel 2023
ANNEXE C - AUTRES REVENUS										
Opérations										
Volet contributif **		1 590 950 \$	1 296 102							
Mémoires de frais		6 882	793							
Remboursements des coûts de l'aide juridique		330 886	511 152							
Services d'aide à l'homologation		580 174	639 410							
SARPA		-	-				43 918	37 477		
Intérêts créditeurs		2 528 031	2 257 143							
Autres		931	1 365							
	4 000 000 \$	5 037 854 \$	4 705 965				43 918 \$	37 477 \$	5 081 772 \$	4 743 442 \$
Pratique privée (article 52)										
Contributions des bénéficiaires	1 000 000 \$	1 129 532 \$	959 751							
Service d'aide à l'homologation	-	15 942	54 041							
	1 000 000 \$	1 145 474 \$	1 013 792							
	5 000 000 \$	6 183 328 \$	5 719 757				43 918 \$	37 477 \$	6 304 912 \$	5 803 246 \$
** Depuis le 1^{er} 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		1 129 996 \$	885 362							
Frais administratifs		431 530	403 174							
Intérêts		29 424	7 566							
		1 590 950 \$	1 296 102							

Section 7

ANNEXE 1





LES BUREAUX ET LES CENTRES LOCAUX OUVERTS AU 31 MARS 2024

RÉGIONS	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel
CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE M ^e Julie Lorusso, directrice générale 566, 1 ^{re} Avenue Ouest Amos (Québec) J9T 1V3	Amos	Baie d'Hudson *
	Chibougamau	Baie-James**
	Kuujuaq	Baie d'Ungava***
	La Sarre	Chibougamau****
	Rouyn-Noranda	Senneterre
	Val d'Or	
	Val d'Or (Bureau du Nord)	
	Ville-Marie	
	Service d'enquête sur mise en liberté / Nunavik	

Communautés autochtones desservies par la Cour itinérante :

* Kuujuarapik, Whapmagoostui, Inukjuak, Puvirnituq

** Chisasibi, Wemindji, Eastmain, Waskaganish

*** Salluit, Kangiqsujuaq, Quaqtaq, Kangiqsualujuaq, Kangirsuk

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

	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel
CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DU BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE M ^e Isabelle D'Amours, directrice générale 320, rue St-Germain Est Bureau 601, 6 ^e étage Rimouski (Québec) G5L 1C2	Amqui	La Pocatière
	Cap-aux-Meules	Matapédia
	Chandler	Paspébiac
	Gaspé	Saint-Pascal
	Matane	Trois-Pistoles
	New Richmond	
	Rimouski	
	Rivière-du-Loup	
	Sainte-Anne-des-Monts	
	Témiscouata-sur-le-Lac	

	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel
CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE LA CÔTE-NORD M ^e Guylaine Trudeau, directrice générale 690, boul. Laure, bureau 204 Sept-îles (Québec) G4R 4N8	Baie-Comeau	Pessamit
	Forestville	
	Sept-Îles	

RÉGIONS	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel
CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE L'ESTRIE M ^e Philippe Gilbert, directeur général 225, rue King Ouest Bureau 234 Sherbrooke (Québec) J1H 1P8	Coaticook	Disraéli
	Lac-Mégantic	Stanstead
	Magog	Windsor
	Sherbrooke	
	<ul style="list-style-type: none"> • Section civile et matrimoniale • Section criminelle et jeunesse 	
	Thetford Mines	
Val-des-Source		
	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel
CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE LAURENTIDES-LANAUDIÈRE M ^e Caroline Blache, directrice générale 300, rue Sicard Bureau 210 Sainte-Thérèse (Québec) J7E 3X5	Joliette	
	Lachute	
	Mont-Laurier	
	Repentigny	
	Saint-Eustache	
	Saint-Jérôme	
	Sainte-Agathe	
	Sainte-Thérèse	
	Terrebonne	
	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel
CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC M ^e Nathalie Lavigne, directrice générale 1350, rue Royale, bureau 601 Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4	Drummondville	Louiseville
	La Tuque	
	Shawinigan	
	Trois-Rivières	
	<ul style="list-style-type: none"> • Section civile et familiale • Section criminelle et jeunesse 	
	Victoriaville	

RÉGIONS	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel
CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE MONTRÉAL M ^e Chantal Paillé, directrice générale 425, boul. de Maisonneuve Ouest Bureau 600 Montréal (Québec) H3A 3K5	Laval	
	<ul style="list-style-type: none"> • Section civile 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Section criminelle, carcérale et jeunesse 	
	Montréal	
	<ul style="list-style-type: none"> • Bureau en droit criminel et pénal 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Bureau en droit de l'immigration 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Bureau en droit de la santé 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Bureau en droit de la jeunesse 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Centre-Sud 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Côte-des-Neiges 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Crémazie 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Maisonneuve-Mercier 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Montréal-Nord 	
<ul style="list-style-type: none"> • Sud-Ouest 		
<ul style="list-style-type: none"> • *Services juridiques communautaires de Pointe-St-Charles et Petite-Bourgogne Inc. 		
*Centre local		
	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel
CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE L'OUTAOUAIS M ^e Catherine Barrière Gratton, directrice générale (par intérim) 510, boul. Maloney Est Bureau 201 Gatineau (Québec) J8P 1E7	Bureau d'Aylmer	
	Bureau de Buckingham	
	Bureau de Campbell's Bay	
	Bureau de Gatineau	
	Bureau Section criminelle	
	Bureau Section civile et familiale	
	Bureau Section jeunesse	
	Bureau de Maniwaki	

RÉGIONS	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel	
CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE QUÉBEC M ^e Alain Daigle, directeur général 2500, boul. Montmorency Bureau 202 Québec (Québec) G1J 5C7	La Malbaie	St-Raymond de Portneuf	
	Lévis		
	Montmagny		
	Québec		
	<ul style="list-style-type: none"> • Centre-Ville • Charlesbourg • Section criminelle • Section jeunesse 		
	Saint-Georges-de-Beauce		
	Saint-Joseph-de-Beauce		
	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel	
CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE LA RIVE-SUD M ^e Isabelle Allard, directrice générale 101, boul. Roland-Therrien Bureau 301 Longueuil (Québec) J4H 4B9	Châteauguay		
	Cowansville		
	Granby		
	Longueuil – droit civil		
	Longueuil – droit criminel et de la jeunesse		
	Saint-Hyacinthe		
	Saint-Jean-sur-Richelieu		
	Salaberry-de-Valleyfield		
	Sorel-Tracy		
	Bureaux permanents	Bureaux temps partiel	
CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DU SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN M ^e Caroline Aubin, directrice générale 267, rue Racine Est Bureau 301 Chicoutimi (Québec) G7H 1S5	Alma		
	Chicoutimi		
	Dolbeau-Mistassini		
	Jonquière		
	La Baie		
	Roberval		
TOTAL	88 BUREAUX	16 BUREAUX	
	1 CENTRE LOCAL		
GRAND TOTAL	105 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

