

2017-2018

46^e
rapport
annuel de
gestion



Commission des services juridiques



L'aide juridique,
un réseau au
service des gens

2017-2018

46^e
rapport
annuel de
gestion

compétence
impartialité
intégrité
loyauté
respect



L'aide juridique,
un réseau au
service des gens

WWW.CSJ.QC.CA

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

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

Dépôt légal :

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018
Bibliothèque et Archives Canada, 2018

ISBN : 978-2-550-81811-3 (Format imprimé)

ISBN : 978-2-550-81812-0 (Format PDF)

ISSN 1912-3833 (Format imprimé)

ISSN 2369-372X (Format PDF)

*Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes.
Il est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.*

TABLE DES MATIÈRES

1. La présentation du rapport	7	10.7 Le Service de recherche et contentieux	65
2. Le message du président de la Commission des services juridiques	8	10.8 La réciprocité	66
3. La déclaration du président	10	10.9 Le Service des ressources humaines	67
4. La présentation de la Commission des services juridiques	11	11. Les autres exigences gouvernementales et législatives	68
4.1 La mission	11	11.1 L'accès à l'information	68
4.2 Les valeurs	11	11.2 La protection des renseignements personnels	70
4.3 La vision	11	11.3 La Politique linguistique	70
4.4 Les mandats.....	11	11.4 Divulgaration d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	72
4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes	12	11.5 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques	73
5. Le contexte	22	11.6 La Politique sur le harcèlement psychologique	73
6. Les faits saillants et le rayonnement	23	11.7 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	73
6.1 Les faits saillants	23	11.8 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	74
6.2 Les décisions marquantes des commissaires	27	11.9 Les ressources informationnelles	76
6.3 L'attribution du Prix Robert-Sauvé et du Prix Mérite de la Commission des services juridiques	28	11.10 Le contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique	76
6.4 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté	29	12. Les données statistiques et le profil de la clientèle	77
7. Le rappel de la Déclaration de services aux citoyens	30	12.1 Les statistiques	77
8. Le Plan stratégique 2017-2021 et les orientations et objectifs 2017-2018	31	12.2 Le profil de la clientèle	89
9. Le Plan d'action de développement durable 2015-2020	42	13. Les ressources	92
10. Les autres résultats	57	13.1 Les ressources humaines	92
10.1 Le Comité de révision	57	13.2 Les ressources financières	94
10.2 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée	60	13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2018 ...	95
10.3 Le Service de la gestion de certains services autres que l'aide juridique (chapitre III)	63	14. Les orientations et les objectifs 2018-2019	120
10.4 Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)	63	15. ANNEXES	122
10.5 Le Service des communications	64	Annexe 1 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques.....	122
10.6 Le Service de garde téléphonique	65	Annexe 2 Les réunions de la Commission entre le 1 ^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018	127
		Annexe 3 Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2018	128



SECTION 1

La présentation du rapport

Montréal, le 11 septembre 2018

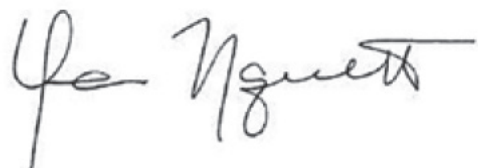
M^e Stéphanie Vallée
Ministre de la Justice
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe Pigeon
1200, route de l'Église 9^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre, conformément à l'article 87 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14), le quarante-sixième rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2018. Nos états financiers consolidés dûment audités font partie de ce rapport.

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

Le président,



M^e Yvan Niquette

SECTION 2

Le message du président de la Commission des services juridiques

C'est à nouveau un privilège qui m'est accordé de vous présenter le 46^e *Rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques* (CSJ). Une année fort occupée pour l'ensemble des acteurs du système de justice alors qu'à la fois les tribunaux et les intervenants du milieu envoient un message clair d'appel au changement.

Force est de constater que le monde judiciaire est en pleine transformation dans ce qui est désormais convenu d'appeler l'ère post-Jordan en droit criminel et l'ère *Nouveau Code de procédure civile* en droit civil, familial et administratif. Ainsi, les directions de la CSJ et des centres régionaux ont dû se concerter pour se donner des orientations communes et poser les actions utiles afin que le régime d'aide juridique et ses composantes puissent continuer d'assumer leur rôle qui est essentiel au bon fonctionnement de l'activité judiciaire.

Dans ce contexte et faisant suite au réinvestissement important en matière de justice effectué en décembre 2016 par le gouvernement, le régime d'aide juridique s'est vu confirmer dans ses besoins en nouvelles ressources. En mai 2017, nous avons pu procéder à l'ajout de 20 avocats et 27 employés de soutien afin de participer à l'effort de réduction des délais judiciaires en matière criminelle. Ces effectifs supplémentaires, déployés graduellement sur l'ensemble du territoire québécois, contribuent déjà à diminuer les délais de traitement des demandes d'admissibilité à l'aide juridique et l'émission des mandats aux avocats de la pratique privée. Ils permettront également aux avocats du réseau de suivre la cadence accélérée que veut se donner le système de justice.

Au 31 mars 2018, l'aide juridique avait des bureaux dans 91 villes du Québec, comprenant 112 unités, dont 89 bureaux ouverts à temps plein et 23 bureaux ouverts à temps partiel. Les effectifs du réseau étaient de 400 avocats salariés et 2 361 avocats de pratique privée participaient au régime. Au cours de l'exercice 2017-2018, ce ne sont pas moins de 272 987 demandes d'aide juridique qui furent traitées par le personnel, soit plus de 1 000 demandes par jour. Un travail remarquable effectué par notre personnel et nos professionnels qui mérite d'être souligné et félicité.

Ces équipes, avocats et personnel de soutien, qui œuvrent dans tous les grands champs de pratiques du droit, ont été appelées à contribuer à l'accélération des processus tout en maintenant la rigueur souhaitée dans le traitement de la demande d'admissibilité et nous leur en sommes reconnaissants. Certaines équipes furent davantage sollicitées que d'autres et à cet égard, il est important de reconnaître le dévouement et la collaboration soutenus des membres du personnel et de la direction du Bureau en droit de l'immigration de Montréal à la suite de l'arrivée massive des demandeurs d'asile.

Au niveau des relations de travail, les douze conventions collectives des employés de soutien 2015-2020 furent signées ce qui permettra à sept projets pilotes d'horaire variable d'être mis en place avec comme objectif une meilleure conciliation travail-vie personnelle. Les négociations pour le renouvellement des conventions collectives avocats se poursuivent alors que le maintien de la parité de traitement avec les procureurs aux poursuites criminelles et pénales demeure l'unique enjeu, les autres considérations d'ordre normatif ayant fait l'objet d'une entente de principe. Les travaux importants du chantier de la relativité salariale furent amorcés et nous avons bon espoir qu'ils puissent se terminer au cours du prochain exercice.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, les seuils de l'admissibilité à l'aide juridique gratuite sont haussés avec comme référence le salaire minimum. Pour l'exercice 2017-2018, près de 19 000 requérants n'auraient pas été admissibles à l'aide juridique, n'eût été des hausses successives de nos seuils d'admissibilité financière. Il s'agit d'une donnée éloquente lorsqu'on s'intéresse à l'accessibilité à la justice.

Le cinquième plan stratégique de la CSJ a été adopté en juin 2017. Ce plan que vous pourrez consulter dans le présent document nous permettra d'orienter nos actions futures. Certes, les défis à relever seront nombreux au cours des prochaines années et certains nécessiteront une attention particulière.

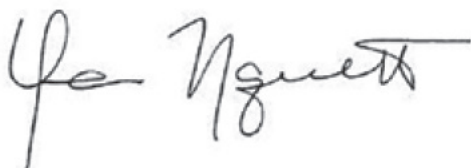
Le gouvernement a déposé son budget 2018-2019 le 27 mars dernier. Il contenait une excellente nouvelle pour la justice. Le gouvernement investira 500 M\$ au cours des prochaines années pour mettre en application un Plan pour moderniser le système de justice. Au sein du réseau, ce besoin avait déjà été constaté et un Comité justice sans papier fut créé en cours d'exercice à l'initiative des directeurs généraux.

Parallèlement, la CSJ participera activement aux travaux du Bureau de la transformation organisationnelle mis sur pied par la ministre de la Justice du Québec pour assurer la réalisation de cet important mandat. Nous serons présents aux différentes instances puisque les trois axes autour desquels s'articule le Plan nous concernent : instaurer des pratiques innovantes, mettre la justice à l'heure des nouvelles technologies et communiquer efficacement l'information entre les principaux intervenants.

Le Comité sur la modernisation de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* poursuivra ses travaux afin que notre loi soit mise à jour et puisse s'adapter notamment aux nouvelles réalités dictées par les récentes décisions judiciaires (Arrêt Jordan) ou les nouvelles lois (Nouveau Code de procédure civile). Certaines recommandations du comité avaient été incluses dans le projet de loi 168, avec comme objectif la réduction des délais judiciaires ainsi qu'une ouverture pour permettre la participation à des modes alternatifs de résolution de conflits et des programmes de règlement des différends. Au moment d'écrire ces lignes, ce projet de loi n'a pas eu le cheminement souhaité.

Je vous invite maintenant à faire la lecture de notre rapport annuel, à constater le travail accompli et les défis qui nous attendent. Vous pourrez alors, je l'espère, comprendre toute la fierté que je ressens d'être à la tête d'une telle organisation.

Bonne lecture!



Le président,
M^e Yvan Niquette

SECTION 3

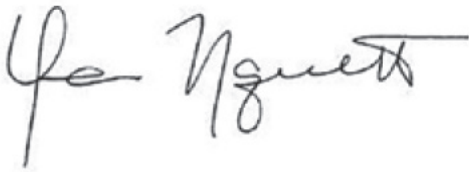
La déclaration du président

Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats en regard des objectifs et des orientations de la Commission.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2017-2018 de la Commission :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables qui couvrent l'ensemble des activités de la Commission.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2018.



M^e Yvan Niquette, président

Montréal, le 11 septembre 2018

SECTION 4

La présentation de la Commission des services juridiques

4.1 La mission

La Commission des services juridiques est l'organisme chargé d'appliquer la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14). Elle veille à ce que l'aide juridique soit fournie de façon cohérente et uniforme sur l'ensemble du territoire québécois par les centres régionaux aux personnes financièrement admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources. De plus, par l'ajout du chapitre III de la loi, elle fournit certains autres services juridiques, notamment lorsque le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire.

4.2 Les valeurs

À l'automne 2006, la Commission a adopté la Déclaration de valeurs de l'administration publique telle que déposée à l'Assemblée nationale en 2002.

La Commission fait siennes les valeurs qui y sont véhiculées, à savoir la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

4.3 La vision

La Commission assume le leadership du réseau de l'aide juridique afin de maintenir le régime d'aide juridique du Québec parmi les plus performants au monde. Elle assure ainsi à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

4.4 Les mandats

La Commission a le devoir de créer des centres régionaux d'aide juridique, de veiller à leur financement, de nommer les membres de leur conseil d'administration et de ratifier la nomination de leur directeur général. Elle assure la coordination des activités du réseau et des centres régionaux et favorise l'application uniforme de la loi, la concertation

et la collaboration des dirigeants du réseau de l'aide juridique pour une utilisation rationnelle des ressources. Elle a aussi le pouvoir de faire enquête sur leur administration financière et de veiller à la conformité de leurs activités en regard de la loi.

La Commission a pour mandat particulier de favoriser la poursuite d'études et d'enquêtes ainsi que l'établissement de statistiques de manière à planifier l'évolution du système d'aide juridique. De plus, elle doit publier un bulletin en vue de favoriser l'application cohérente de la loi. Elle doit promouvoir le développement de programmes d'information. La Commission s'assure aussi qu'un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale est disponible, à tout moment, pour toute personne lors de son arrestation ou de sa détention, qu'elle soit admissible ou non à l'aide juridique.

La Commission effectue le traitement des demandes d'aide juridique des résidents du Québec et des non-résidents ayant des dossiers en matière civile dans une province ou un territoire canadien autre que celui de leur résidence. Le traitement de ces demandes se fait en vertu d'une entente de réciprocité interprovinciale et territoriale.

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 se représenter seul, que son état d'indigence est démontré à l'autorité administrative ou judiciaire, selon le cas, et qu'une atteinte à son droit constitutionnel à un procès équitable a été reconnue. Un deuxième volet de la loi a pour but de seconder les instances judiciaires qui désignent d'office un procureur à un accusé dans le cadre de certaines procédures prévues au *Code criminel*.

La *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* (RLRQ, c. A-2.02), sanctionnée le 15 juin 2012, a créé deux nouveaux services offerts et disponibles à toute la population du Québec. D'abord, la Commission a concrétisé, le 10 octobre 2013 la mise en œuvre d'une nouvelle offre de service appelée le Service d'aide à l'homologation (SAH). Plus récemment, 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).

4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes

> Les membres de la Commission

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en considérant leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés. Les membres sont nommés pour trois ans, sauf le président et le vice-président qui sont nommés pour une période qui ne peut excéder 10 ans.

Elle comprend également, à titre consultatif, deux membres sans droit de vote, le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou son délégué.

Membres de la Commission des services juridiques au 31 mars 2018

M^e Yvan Niquette, président
M^e Daniel LaFrance, vice-président
M. Gilles Baril, Val d'Or
M^e Amélie Binette, Québec
M^e Rachel Caissy, Maria
M^e Jean Lazure, Gatineau
M^e Marie-Josée Héту, Trois-Rivières
M^e Réjean Olivier LeBel, Sherbrooke
M^e Nadine Le Gal, Saint-Jérôme
M^e Janick Perreault, Montréal
M^e Isabelle Simard, Saguenay
M^{me} Sarah Juneau, déléguée de la sous-ministre de la Justice
M. Jean-Paul Bergeron, délégué du sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

> Le Comité administratif

Le Comité administratif était composé de cinq membres au 31 mars 2018, y compris le président et le vice-président.

Il exécute les mandats et les fonctions qui lui sont délégués par la Commission. Il prépare les prévisions budgétaires, le rapport financier annuel et les soumet à la Commission. Le Comité administre les valeurs ou les deniers reçus par la Commission et peut recommander une enquête en vertu de l'article 28 de sa loi constitutive. Il fait rapport de ses activités à la Commission lors des assemblées.

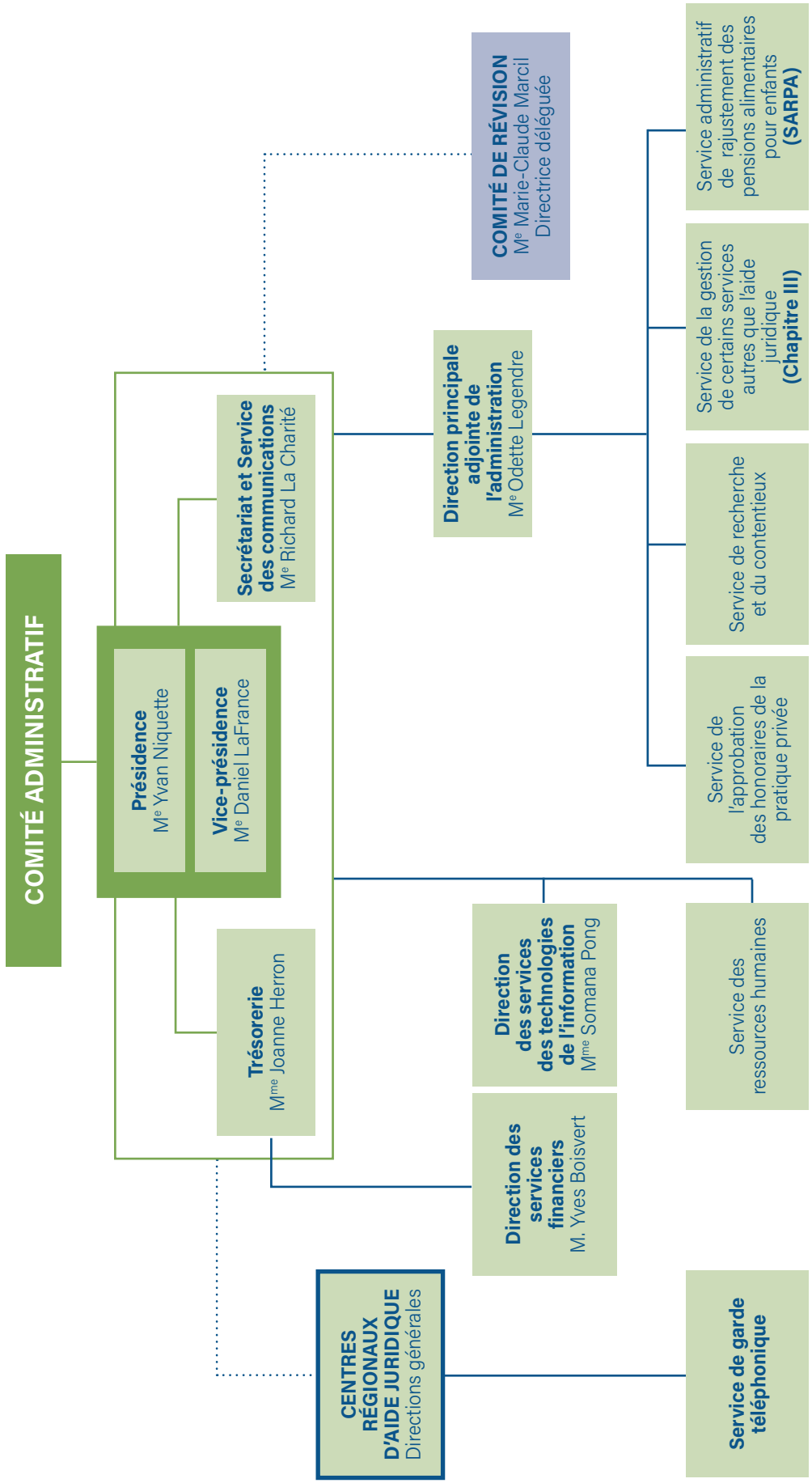
Conformément aux orientations adoptées par le Secrétariat du Conseil du trésor favorisant la mise en place de pratiques modernes et éprouvées d'audit interne, le Comité administratif de la Commission s'est constitué en comité d'audit. À ce titre, deux réunions ont été tenues avec les auditeurs indépendants de la Commission des services juridiques.

Le Comité administratif peut, sur recommandation du directeur général d'un centre régional, déclarer admissible à l'aide juridique, en application des articles 4.3 ou 4.13 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, une personne qui autrement ne serait pas admissible financièrement ou qui ne pourrait pas bénéficier de l'aide juridique en raison du service demandé. Le Comité administratif doit prendre en considération les circonstances exceptionnelles et le tort irréparable que cette personne subirait en cas de refus. Au cours de l'exercice financier 2017-2018, il n'y a eu aucune demande de cette nature.

Membres du Comité administratif au 31 mars 2018

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

ASSEMBLÉE DES COMMISSAIRES



> Le président et le vice-président

Le président et le vice-président exercent leurs fonctions à temps plein. Le président est responsable de l'administration et de la direction de la Commission. En cas d'absence ou d'empêchement d'agir du président, il est remplacé par le vice-président.

> 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.

> La Trésorerie et les Services financiers

La Trésorerie et les Services financiers planifient, organisent, dirigent et contrôlent l'ensemble des activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Ils en vérifient l'exactitude et assurent le suivi des procédures.

Leurs principales activités sont les achats, l'archivage, la comptabilité, le contrôle budgétaire, la reddition de compte, les ressources matérielles, la planification administrative, les statistiques et le paiement des relevés d'honoraires aux avocats et aux notaires de la pratique privée.

La trésorière rend compte au président, aux membres de la Commission et à ceux du Comité administratif de la conduite de toutes les activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Elle fait rapport au Comité administratif du suivi budgétaire et, le cas échéant, de toutes irrégularités ou erreurs dans les affaires financières des centres régionaux et y joint ses recommandations.

> Le Secrétariat

Le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées des membres de la Commission. Le secrétaire agit comme secrétaire aux assemblées de la Commission et du Comité administratif. Il rédige les procès-verbaux et conserve les archives de la Commission. Il est aussi responsable du dossier de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels et du suivi des divulgations d'actes répréhensibles. Il est mandataire de la Commission en matière de développement durable et de la politique linguistique et il chapeaute le Service des communications.

> Les différents services de la Commission

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 la maintenance des systèmes d'information nécessaires à la réalisation de la mission de la Commission. Il assiste, forme et offre du soutien technique dans un souci d'amélioration continue de la qualité de services aux utilisateurs.

Il vise la performance, l'efficacité, l'automatisation et l'innovation technologique au service du développement durable. Il veille également à la sécurité de l'information et de son parc informatique.

De plus, il harmonise les systèmes d'information et effectue de nouveaux investissements matériels et logiciels tout en contribuant au maintien et à l'évolution constante de l'infrastructure des technologies de l'information.

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

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée paie, pour et à l'acquit des centres d'aide juridique, les honoraires et les débours des avocats et notaires de la pratique privée ayant accepté des mandats d'aide juridique.

Le Service de la gestion de certains services autres que l'aide juridique (chapitre III)

Ce service gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés et il assume, depuis le 1er juillet 2014, la gestion des services et du paiement des honoraires des avocats qui agissent dans des dossiers qui relèvent du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14).

En vertu de ce chapitre, ce service gère, en concertation avec les centres régionaux, les ordonnances judiciaires reconnaissant le droit constitutionnel d'un accusé aux services d'un avocat rémunéré par l'État. De plus, lorsqu'une personne accusée dans le cadre d'un mégaprocès est bénéficiaire de l'aide juridique, ce service peut intervenir rapidement pour offrir des services afin d'éviter qu'une telle ordonnance ne soit prononcée.

Qui plus est, ce service voit à assurer les services d'un avocat lorsqu'un tribunal interdit à un accusé de contre-interroger lui-même un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toute autre ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat en vertu du Code criminel. Dans ce cadre, il offre également certains services juridiques afin d'assister un accusé ayant une problématique de santé mentale.

Le Service des ressources humaines

La Commission a rassemblé en octobre 2013 tous les services reliés aux ressources humaines sous l'égide de ce service, lequel participe à la gestion du personnel, à la formation, aux relations sociales et syndicales, à la gestion des carrières et des compétences, au coaching des directeurs, de même qu'à la communication interne avec l'ensemble du personnel.

Le Service des 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 recherche et le contentieux

Le Service de recherche assure un soutien juridique et technique aux membres, aux avocats du réseau et au personnel de la Commission et des centres régionaux. Il répond principalement à leurs demandes de consultation.

Il participe à la formation du personnel de la Commission et des centres régionaux, notamment en organisant les journées annuelles de formation offertes aux avocats du réseau.

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

Le Service 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.

RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE AU QUÉBEC

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

<p>Centre régional d'aide juridique Abitibi-Témiscamingue</p> <p>M^e Jean Paquin Directeur général</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Bas Saint-Laurent-Gaspésie</p> <p>M^e Jean-Roch Michaud Directeur général</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Côte-Nord</p> <p>M^e François Wullaert Directeur général</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Estrie</p> <p>M^e Philippe Gilbert Directeur général</p>
8 bureaux permanents 8 bureaux temps partiel	10 bureaux permanents 6 bureaux temps partiel	3 bureaux permanents 3 bureaux temps partiel	7 bureaux permanents 3 bureaux temps partiel
<p>Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière</p> <p>M^e Caroline Blache Directrice générale</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Mauricie-Bois-Francs</p> <p>M^e Michel Tessier Directeur général</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Montréal</p> <p>M^e Stéphanie Archambault Directrice générale</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Outaouais</p> <p>M^e Danielle Mongeon Directrice générale</p>
9 bureaux permanents	7 bureaux permanents	12 bureaux permanents 1 centre local	7 bureaux permanents 1 bureau temps partiel
<p>Centre régional d'aide juridique Québec</p> <p>M^e Daniel Moffet Directeur général</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Rive-Sud</p> <p>M^e Harold Gagnon Directeur général</p>	<p>Centre régional d'aide juridique Saguenay-Lac Saint-Jean</p> <p>M^e Marie Fillion Directrice générale</p>	
9 bureaux permanents 2 bureaux temps partiel	10 bureaux permanents	6 bureaux permanents	

> Les centres régionaux d'aide juridique

Conformément à la loi, la Commission des services juridiques a créé, depuis 1972, onze centres régionaux pour fournir les services d'aide juridique sur le territoire du Québec, en tenant compte des divisions administratives et des districts judiciaires existants.

Les centres régionaux sont des personnes morales et peuvent, dans le cadre du mandat qui leur est donné par la Commission et des normes établies par les règlements, exercer tous les pouvoirs de personnes morales en outre des pouvoirs spéciaux que leur confère la loi.

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.

Au 31 mars 2018, 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 ^e Marie-Hélène Bastien
M ^e Louis-Charles Bélanger	M. Pier-Paul Belzil-Lacasse
M. Sylvain Blais	M ^e Marie-Andrée Dubois
M ^e Nathalie Gingras	M ^{me} Linda Grégoire
M ^e Michel Rolland	
M ^e Jean Paquin, directeur général	

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

M ^e Marie-France Bergeron, présidente	M ^e Pierre J. Cadieux
M ^{me} Lovia Castilloux	M ^{me} Marlyne Cyr
M. Vallier Daigle	M ^e Jean-Marie Doiron
M ^{me} Réjeanne Hudon	M ^{me} Pierrette Lévesque
M. Richard Marin	M. Claude Poirier
M. Louis-Philippe Ste-Croix	M ^e Bruno-Gabriel Vargas
M ^e Jean-Roch Michaud, directeur général	

Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord

M ^{me} Nadia Morissette, présidente	M ^e Isabelle Blouin
M. Gino Boucher	M. Jean Caron
M ^e Grégoire Dostie	M ^{me} Caroline Dupuis
M ^{me} Thérèse Laplante	M ^e Brigitte-Viviane Lévesque
M ^{me} Darlene Rowsell Roberts	M ^e Victor St-Onge
M ^{me} Mélanie Simon	
M ^e François Wullaert, directeur général	

Centre régional d'aide juridique de l'Estrie

M ^e André Fournier, président	M ^{me} Soucila Badaroudine
M ^{me} Joanne Beaudin	M ^{me} Caroline Beauregard
M. Mario Dubois	M ^{me} Annie-Andrée Émond
M ^{me} Lyne Lacroix	M ^{me} Lise Larocque
M. François Lemieux	M ^e Timothy Leonard
M ^e Daniel Proulx	M ^{me} Liette Tessier-Allard
M ^e Philippe Gilbert, directeur général	

Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière

M. Serge Forget, président
M^e Sophie Boulard
M^{me} Michèle Céclier
M^e Éric Germain
M^e Josée Mayo
M^{me} Joane Vandal
M^e Caroline Blache, directrice générale

M^e Étienne Bouchard
M^{me} Johanne C. Bernier
M. Jean-Pierre Ferland
M. Jean-Pierre Labrie
M^e André Théorêt

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

M^{me} Rollande Barabé-Cloutier, présidente
M^{me} Marie-Josée Bettez
M^e Marie-Josée Garneau
M^e Luce Lagacé
M. René Pelletier
M^e Michel Tessier, directeur général

M^{me} Louise Armstrong
M^e Ann Gagné
M^e Jean-François Lacoursière
M^e Ghislain Lavigne
M. Jean Ruel

Centre régional d'aide juridique de Montréal

M^e Nicole Parent, présidente
M^e Geneviève Fortin
M^{me} Michèle Goyette
M^e Danièle Roy
M^{me} Yvonne Séguin
M^e Stéphanie Archambault, directrice générale

M^{me} Monique Brûlotte
M^e Magali Fournier
M^{me} Céline Pelletier
M^{me} Huguette St-Louis
M. Jean Valiquette

Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais

M^e Charles Belleau, président
M^{me} Sophie Beaudoin
M^e Maude Castagne
M^{me} Rosanne Émard
M^e Guy Gosselin
M^{me} Anick Ouellette
M^e Danielle Mongeon, directrice générale

M^{me} Cécile Barrière
M^e Natacha Bouffard
D^r Jean De la Chevrotière
M^e Robert Fecteau
M. Guy Lavigne
M^e Jean-Claude Sarrazin

Centre régional d'aide juridique de Québec

M^{me} Jeanne-d'Arc Lefrançois-Marcoux, présidente
M^e Marie-Michelle Desrochers
M^e Maurice Dussault
M. Michel Hamel
M. Henri Ouellet
M. Maurice Tremblay
M^e Daniel Moffet, directeur général

M^{me} Éline Côté
M. Jean Drolet
M^e Maxime Guérin
M^e Anne-Marie Laflamme
M^e Martin Roy

Centre régional d'aide juridique de la Rive-Sud

M^e Ginette Laflamme, présidente
M. René de Repentigny
M. Gilles Lacombe
M^e Nancy Leggett-Bachand
M^{me} Micheline Montpetit
M^e Harold Gagnon, directeur général

M^{me} Stella Brochu
M^e Marie-Andrée Hotte
M^{me} Marie-Sophie Lamothe
M^e Julie Marchand
M^e Jacques Sylvestre, Sr.

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

M. Pierre Tremblay, président
M. Serge Cloutier
M^e Bruno Fortin
M^e Josyane Hamel
M^{me} Julie Racine
M^{me} Nancy St-Gelais
M^e Marie Fillion, directrice générale

M^e Guillaume Arcand
M. Denis Daigle
M. Yann Gilbert
M^e Carmen Harvey
M. Doris Riverin
M^{me} Sarah Truchon

SECTION 5

Le contexte

> La particularité du système québécois d'aide juridique

L'aide juridique au Québec est un régime public reconnaissant le libre choix du bénéficiaire dans le cadre d'un système mixte d'avocats permanents et d'avocats ou notaires de la pratique privée. Ce système a permis le développement d'avocats spécialistes en droit de la pauvreté impliqués dans les milieux défavorisés.

Les deux groupes d'avocats et les notaires se partagent les dossiers des bénéficiaires garantissant par cette dualité la qualité des services et le contrôle des coûts.

La structure à paliers prévue par la loi assure et maintient l'autonomie professionnelle des avocats permanents et leur permet de respecter leurs obligations.

> L'état du réseau de l'aide juridique

De 1972 à 2018, 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

La Commission des services juridiques assume la responsabilité de fournir des services, notamment aux personnes accusées dans un procès pénal ou criminel dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État, afin d'assurer leur droit constitutionnel à un procès équitable, a été reconnu par une ordonnance judiciaire et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du *Code criminel*.

La *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* (RLRQ, c. A-2.02), sanctionnée le 15 juin 2012, a créé deux nouveaux services offerts et disponibles à toute la population du Québec. Depuis le 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.

SECTION 6

Les faits saillants et le rayonnement

6.1 Les faits saillants

> MISE À NIVEAU DES RESSOURCES HUMAINES - DÉLAIS JUDICIAIRES

En mars 2016, la ministre de la Justice, M^e Stéphanie Vallée a réuni au sein de la Table Justice-Québec l'ensemble des partenaires du milieu juridique concernés y compris la Commission des services juridiques afin de travailler à l'élaboration d'une stratégie visant à réduire les délais en matière criminelle. Alors que les travaux étaient avancés, le 8 juillet 2016, la Cour suprême du Canada a rendu un important jugement en matière criminelle (R. c. Jordan, 2016 CSC 27) qui est venu établir des balises afin de préciser ce qui peut être considéré comme un délai raisonnable: dix-huit (18) mois pour les dossiers qui procèdent devant la Cour du Québec et trente (30) mois pour ceux qui relèvent de la Cour supérieure.

À la fin de l'année 2016, dans la foulée de ce jugement, le gouvernement du Québec a posé un geste concret en réinvestissant de façon significative dans le système de justice, soit plus de 175 millions sur 4 ans, notamment en prévoyant des effectifs au bureau de la Directrice des poursuites criminelles et pénales, à la magistrature et au ministère de la Sécurité publique de même que l'ajout de nouvelles salles d'audience (Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière criminelle et pénale).

C'est dans ce contexte qu'en décembre 2016, la Commission des services juridiques a transmis auprès du ministère de la Justice une « Étude et présentation des besoins en ressources additionnelles » pour le réseau d'aide juridique. Ces derniers avaient comme assises qu'environ 75% des dossiers en matière criminelle se font sous le couvert du régime d'aide juridique, soit par des avocats permanents, soit par des avocats de la pratique privée et que les délais de traitement des dossiers doivent demeurer raisonnables.

Ainsi, par une décision du Conseil du trésor rendue le 16 mai 2017, en lien avec la Stratégie d'action gouverne-

mentale, la Commission des services juridiques a été autorisée à procéder à l'embauche de ressources additionnelles, à savoir vingt (20) avocats et vingt-sept (27) employés de bureau. Au 31 mars 2018, tous ces nouveaux effectifs avaient été engagés.

> AFFLUX DES DEMANDEURS D'ASILE

Depuis juillet 2017, une hausse importante du nombre de demandeurs d'asile en provenance des États-Unis est constatée au Québec.

Au plus fort de cet épisode, jusqu'à 500 personnes par jour demandaient l'asile au Canada. En temps normal, le Centre communautaire juridique de Montréal (CCJM) traite environ 6 000 demandes d'asile par année. Or en 2017-2018, il a traité 12 000 demandes d'asile. Habituellement, 35 rendez-vous sont donnés par jour. Depuis août 2017, le nombre de rendez-vous par jour a été progressivement augmenté à 90 rendez-vous. À ce nombre s'ajoutent les clients sans rendez-vous qui conformément à l'article 38 du règlement doivent faire réviser leur admissibilité à l'aide juridique avant leur audition au fond.

Dans ce contexte, des effectifs temporaires additionnels furent ajoutés en août 2017 soit deux avocats et trois employés de soutien et en janvier 2018 soit deux avocats et trois employés de soutien.

Il est à noter que toutes les ressources supplémentaires n'ont pu être embauchées en temps opportun en raison d'espaces locatifs insuffisants. Une intervention récente auprès de la Société québécoise des infrastructures permettra au CCJM d'avoir finalement accès à des locaux temporaires.

Pour que les délais de rendez-vous n'excèdent 8 à 10 semaines, le CCJM a dès juillet 2017 ouvert ses bureaux un samedi sur deux et demandé à des employés de travailler 2 soirs par semaine et a dû recourir à une agence de gardiennage (sécurité) pour gérer la clientèle qui s'agglutinait dans les corridors de l'immeuble au détriment des autres locataires.

Jusqu'à l'été 2017, les clients pour une demande d'asile pouvaient obtenir un rendez-vous dans un délai de 2 semaines, les délais sont présentement de 6 à 8 semaines. Les espaces locatifs additionnels permettront d'embaucher le personnel supplémentaire autorisé et devraient maintenir les délais de rendez-vous à 6 semaines.

Une demande de modification de l'article 38 du *Règlement sur l'aide juridique* (RLRQ, c. A-14, r.2), appuyée par le Ministère de la Justice du Québec, était au 31 mars 2018 en processus d'évaluation par le gouvernement. Si la modification est adoptée, cela éliminera l'obligation de procéder de nouveau à l'examen de l'admissibilité financière du bénéficiaire dans les 15 jours de la réception par ce dernier d'un avis de convocation à l'audience devant la Section de la protection des réfugiés de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada.

> INDEXATION DES SEUILS D'ADMISSIBILITÉ ET BILAN DES HAUSSES SUCCESSIVES

Le 31 mai 2017, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont été haussés de 4,7% par le *Règlement modifiant le Règlement sur l'aide juridique* (Décret 1280-2013, (2013) 145 G.O. II 5539 modifié par le décret 385-2015, (2015) 147 G.O. II 1333). Ce pourcentage correspond à celui de la hausse du salaire minimum du 1^{er} mai 2017. Rappelons que 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 **20 475\$** 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 **33 575\$**.

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

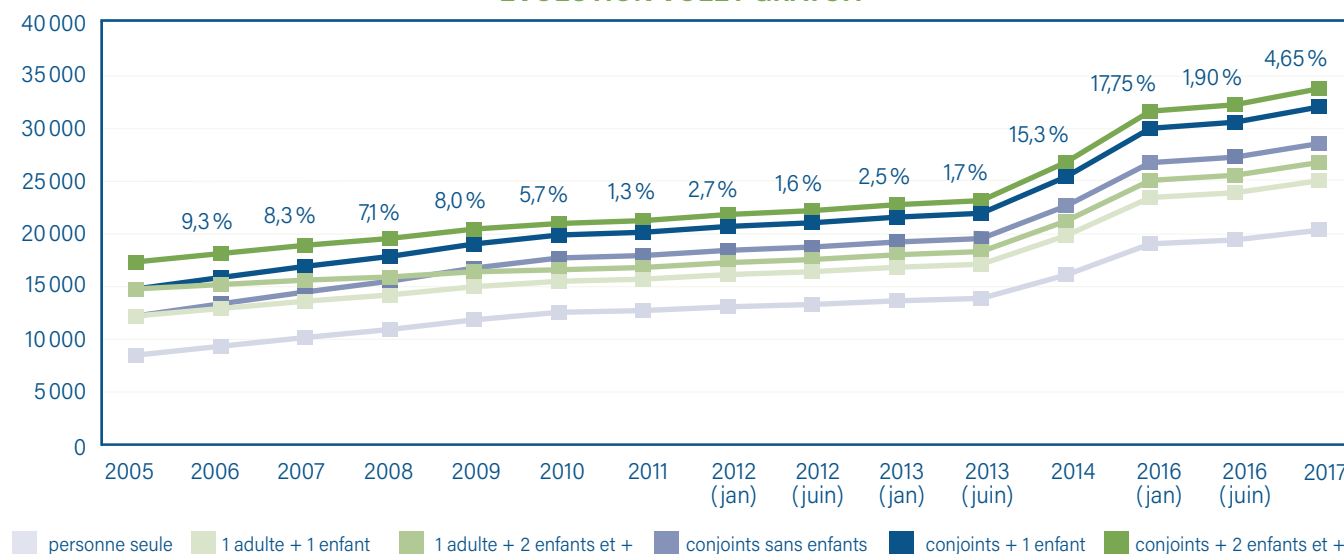
une formule unique qui permet à un justiciable d'être représenté par un avocat devant les tribunaux en connaissant, à l'avance, le coût maximum des honoraires et des frais qui pourraient lui être réclamés. Ce volet permet à une personne de recevoir des services juridiques si ses revenus, biens et liquidités 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 **4,7%**.

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.

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

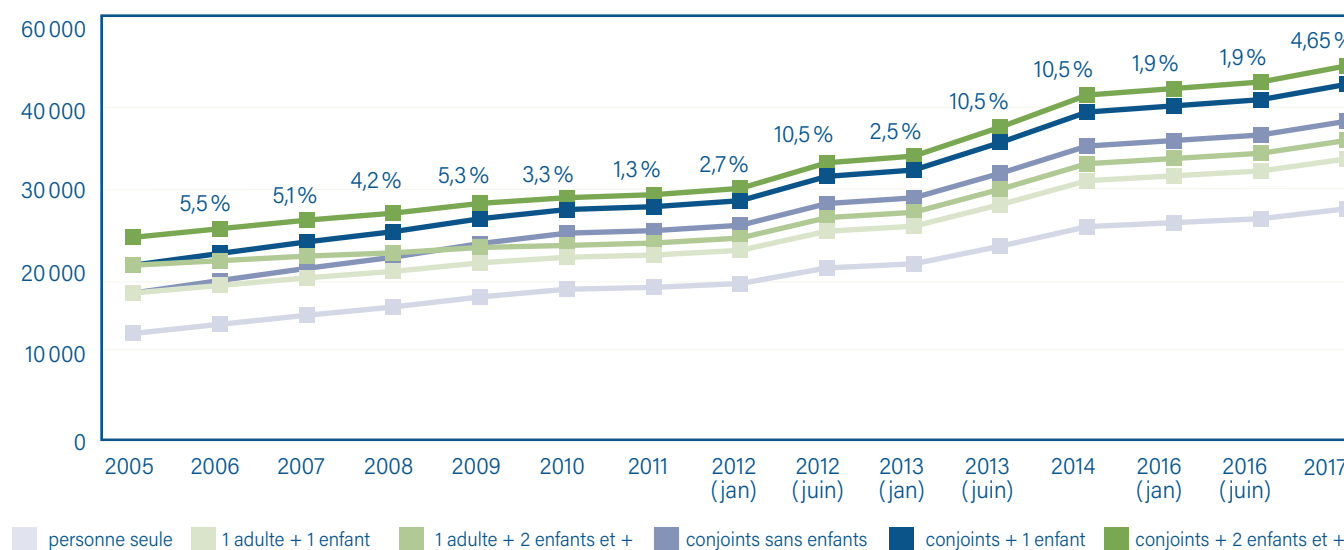
- En 12 ans, pour une personne seule, le barème est passé de 8 870\$ à 20 475\$, soit une augmentation de **130,8%**.

ÉVOLUTION VOLET GRATUIT



- En 12 ans, pour une personne seule, le barème maximum est passé de 12 640\$ à 28 599\$, soit une augmentation de **126,2%**.

ÉVOLUTION DU MAXIMUM DU VOLET CONTRIBUTIF



En outre, la Commission des services juridiques a développé des outils lui permettant d'évaluer le nombre de requérants 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 2017-2018, ce nombre s'élève à **18 838**.

> CONDITIONS ET RELATIONS DE TRAVAIL

Au cours de l'année financière 2017-2018, la Commission des services juridiques et le syndicat de ses employés de bureau ont paraphé une nouvelle convention collective qui sera en vigueur jusqu'au 31 mars 2020. Il en va de même pour l'ensemble des centres régionaux qui composent le réseau de l'aide juridique. Afin de favoriser la conciliation travail-vie personnelle, un projet pilote d'horaire variable a été mis en place à la Commission des services juridiques ainsi que dans les centres régionaux de l'Abitibi-Témiscamingue, Bas St-Laurent — Gaspésie, l'Estrie, Mauricie — Bois-Francs, l'Outaouais et Rive-Sud.

Ces conventions collectives accordent aux employés du réseau des conditions de travail comparables à celles accordées aux employés du secteur public. Nous espérons qu'elles permettront également aux employeurs du réseau de l'aide juridique d'être compétitifs sur le marché de l'emploi.

Les conventions collectives des avocats étant échues depuis le 31 mars 2015, le comité de négociation patronal représentant les douze employeurs du réseau a participé à des rencontres de négociation avec les représentants syndicaux des avocats. Une entente de principe est intervenue sur toutes les matières touchant les aspects normatifs, les clauses à incidence monétaire demeurant en négociation.

Les avocats du réseau de l'aide juridique revendiquent le maintien de la parité de rémunération globale avec les avocats à l'emploi du Directeur des poursuites criminelles et pénales, sans toutefois demander le même mode de négociation.

Encore une fois cette année, le comité cohérence issu de la Table des directeurs généraux s'est réuni afin de proposer une uniformisation des façons de faire, notamment en ce qui a trait à la procédure appliquée lors de l'embauche.

En outre, un exercice de relativité salariale a débuté afin d'assurer l'équité interne entre les différentes catégories

d'emplois pour l'ensemble des salariés du réseau.

Finalement, dans le contexte de l'amélioration de l'efficacité et des conditions de travail des employés de la Commission des services juridiques, un regroupement physique des services fut effectué permettant à l'ensemble du personnel d'avoir un environnement de travail stimulant.

> NÉGOCIATION DES TARIFS DES HONORAIRES DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE

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

Des négociations ont débuté le 19 décembre 2017 entre les négociateurs désignés par le ministère de la Justice et le Barreau du Québec et étaient toujours en cours au 31 mars 2018.

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

> MODERNISATION DE LA LOI SUR L'AIDE JURIDIQUE ET SUR LA PRESTATION DE CERTAINS AUTRES SERVICES JURIDIQUES

Au cours de l'exercice financier 2016-2017, un comité mixte du ministère de la Justice et de la Commission des services juridiques a été mis sur pied afin de procéder à la modernisation de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et de ses règlements, et ce, compte tenu, notamment du *Nouveau Code de procédure civile* qui favorise des modes de prévention et de règlement des différends. De ce comité est né un sous-comité interne du réseau de l'aide juridique qui au cours du dernier exercice financier a proposé au ministère de la Justice des modifications à la Loi et aux règlements. Certaines de ces propositions se retrouvent d'ailleurs dans le projet de loi 168 (*Loi visant à favoriser l'accès à la justice*

et à en accroître l'efficacité) présenté à l'Assemblée nationale le 8 décembre 2017.

> RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Dans le contexte de l'élection du nouveau bâtonnier, les officiers de la Commission des services juridiques ont invité chacun des candidats à une rencontre afin qu'ils exposent leur vision sur l'accès à la justice.

Le 8 janvier 2018, la Commission des services juridiques est devenue un partenaire pour les cinq prochaines années du projet de recherche intitulé *l'Accès au droit et à la justice* (ADAJ), présenté au Conseil de recherche en sciences humaines du Canada par le professeur M^e Pierre Noreau de la Faculté de droit de l'Université de Montréal et plus particulièrement pour les thèmes allant de l'autoreprésentation et le plaideur citoyen à la santé mentale et justice.

Le 26 janvier 2018, la Commission a conclu une entente de partenariat avec l'Office des personnes handicapées du Québec. L'objectif de ce partenariat est de mettre en place un réseau d'échange d'informations et de partage d'expertise entre les deux partenaires afin que leur clientèle commune puisse bénéficier des services et de l'expertise de chacun.

Finalement, la Commission est en discussion avec l'organisme Éducaloi afin de conclure également une entente de partenariat pour encadrer et pérenniser la relation de collaboration qui les unit naturellement de par leur mission respective et la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

6.2 Les décisions marquantes des commissaires

Au cours de la présente année financière, les commissaires ont adopté une Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les employés de la Commission des services juridiques afin de se conformer à la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (chapitre D.11.1) qui 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.

Les commissaires ont également adopté un cinquième Plan stratégique pour les années 2017-2021. Ce Plan retient essentiellement des objectifs permettant au réseau de l'aide juridique d'assurer à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

De même, les commissaires ont mis à jour les règlements de la Commission des services juridiques établissant les normes de rémunération et les autres conditions de travail des professionnels et autres employés non syndiqués, les cadres juridiques, les cadres non juridiques à l'emploi des centres régionaux et de la Commission, la Politique linguistique ainsi que la Politique d'utilisation des technologies de l'information.

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

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

Ainsi, au cours de la dernière année, la Commission des services juridiques a remis le Prix Robert-Sauvé.

Rappelons que ce prix est une distinction honorifique qui vise à souligner la contribution exceptionnelle de deux personnes à la promotion des droits des démunis, une pour le volet réseau et une autre pour le volet grand public. La contribution des personnes mises en candidature doit s'échelonner sur plusieurs années et leurs activités doivent se dérouler au Québec. Le prix porte le nom du président-fondateur de l'aide juridique du Québec, l'Honorable Robert Sauvé, président de la Commission des services juridiques de 1972 à 1977.

Le Prix Robert Sauvé, volet «réseau», a été décerné à l'honorable Élisabeth Corte, juge à la Cour du Québec, pour son engagement et sa contribution pendant 26 ans en droit criminel au Centre communautaire juridique de Montréal et auprès de diverses associations.

En juillet 1973, madame la juge Corte fait son stage du barreau en droit criminel au bureau d'aide juridique de Montréal. Elle poursuivra sa carrière comme avocate criminaliste au même bureau à une époque où peu de femmes pratiquaient en droit criminel. Rapidement, elle s'engage à promouvoir la défense des droits et libertés des personnes démunies et le respect de la dignité humaine. Elle devient un modèle et une référence pour les autres avocats et avocates. En 1981, elle se joint à l'équipe de direction de la division criminelle du bureau d'aide juridique de Montréal où son leadership est remarqué. Elle s'implique auprès de l'Association des avocats de la défense de Montréal où elle

sera présidente de son conseil d'administration pour deux mandats. Elle siège au conseil d'administration de la Société de criminologie du Québec pendant une douzaine d'années. À compter de 1997 et jusqu'au moment de sa nomination comme juge en 2000, elle agit à titre de vice-présidente de l'Association internationale des avocats de la défense, association dont elle est membre fondatrice. Tout au long de sa carrière de 26 ans à l'aide juridique et plus tard comme juge à la Cour du Québec, madame la juge Corte a toujours eu à cœur l'accès à la justice et défendu l'importance d'un régime d'aide juridique efficient pour aider les plus démunis.

Le Prix Robert Sauvé, volet «grand public», a été décerné à M^e Denis Falardeau pour son implication et son engagement pendant 35 ans auprès de consommateurs à faible revenu et d'organismes communautaires.

À l'âge de 30 ans, M^e Falardeau décide d'entreprendre des études en droit. Dès le début de sa pratique, il représente des travailleurs, des accidentés du travail sur mandat d'aide juridique ou *pro bono*. Depuis 35 ans, il défend les consommateurs à faible revenu et s'implique auprès d'organismes tels que le Réseau québécois de l'action communautaire autonome du Québec, le Comité consultatif de l'Office de la protection du consommateur, l'ACEF de Québec, la Coalition Solidarité Santé et Vigilance OGM. M^e Falardeau est au service des plus démunis depuis plusieurs années avec générosité et compétence, ce qui constitue une contribution exceptionnelle à la société.

6.4 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté

Au cours de l'exercice financier 2017-2018, les avocats de la Commission des services juridiques et des centres régionaux ont participé à divers colloques et rencontres afin de partager leur expertise de praticien, notamment dans les matières couvertes par le régime d'aide juridique.

L'implication communautaire des avocats permanents est une des caractéristiques du réseau de l'aide juridique. Plus de six cents organismes à but non lucratif bénéficient de la participation et de l'expertise des avocats permanents du réseau. Cet engagement communautaire, qui existe depuis la création du régime d'aide juridique, ne se dément pas.

Les avocats permanents ont agi à titre bénévole en tant que personnes-ressources auprès de plusieurs organismes, associations ou comités. Ils sont aussi membres de conseils d'administration d'organismes ou d'associations qui concernent directement ou indirectement la clientèle de l'aide juridique. Les avocats participent à des conférences professionnelles, à des émissions de télévision ou de radio. Ils s'impliquent aussi par la publication d'articles et de documents juridiques.

Les avocats ont aussi participé à plusieurs comités du Barreau du Québec et des barreaux régionaux, de même qu'aux comités de la Commission.

La liste de tous les organismes auxquels contribuent les avocats permanents de l'aide juridique peut être consultée sur le site Internet de la Commission à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca, onglet *Commission/Organismes partenaires*.

Le réseau de l'aide juridique a, de plus, contribué à garnir les rangs de la magistrature par la nomination des personnes suivantes :

M^e Aline U.K. Quach a été nommée juge à la Cour supérieure.

M^e Josée Hamel a été nommée juge à la Cour municipale.

SECTION 7

Le rappel de la Déclaration de services aux citoyens

En octobre 2015, la Commission des services juridiques a révisé et mis à jour sa Déclaration de services aux citoyens y compris un système de gestion efficace des plaintes.

Les centres régionaux ont adopté une déclaration de services aux citoyens commune en collaboration avec la Commission. Chacun des centres a aussi adhéré aux diverses politiques établies et, si nécessaire, y a ajouté en annexe des dispositions permettant de tenir compte des spécificités de la pratique dans sa région.

La Déclaration de services aux citoyens rappelle la nature des services rendus par le réseau de l'aide juridique. La Commission et les centres régionaux s'engagent à maintenir et à améliorer, le cas échéant, l'accessibilité à leurs services et à définir de quelle façon ils doivent être dispensés.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit un système de gestion efficace des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services. La Commission et les centres régionaux reconnaissent que les plaintes logées par les bénéficiaires concernant l'accessibilité, la prestation ou la qualité des services sont une source d'information précieuse leur permettant d'améliorer leurs services. Le réseau s'est donc doté d'une politique officielle et intégrée de gestion des plaintes. Chaque centre régional a fait état, dans son rapport de gestion, de sa situation à cet égard. Le tableau ci-après présente la situation pour l'ensemble du réseau.

Traitement des plaintes Exercice 2017-2018			
	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Nombre de plaintes reçues	93	114	147
Nombre de plaintes en cours de traitement	11	13	15
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	81	92	117
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	5	3	12
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	0	2	1
Nombre de plaintes où il y a eu désistement	0	4	2
Nombre de plaintes recevables, mais non fondées	34	37	38

La Déclaration de services aux citoyens de la Commission est disponible sur son 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.

SECTION 8

Le Plan stratégique 2017-2021 et les orientations et objectifs 2017-2018

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

Le Plan stratégique de la Commission des services juridiques vise à améliorer l'accès à la justice, la qualité des services juridiques offerts aux justiciables et la performance de l'organisme.

Ce Plan stratégique 2017-2021 retient essentiellement des objectifs permettant au réseau de l'aide juridique d'assurer à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

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

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

Tableau synthèse du Plan stratégique 2017-2021 et sommaire des résultats

La Commission des services juridiques présente dans cette section les résultats des travaux faits en conformité du Plan stratégique 2017-2021 et des orientations et objectifs adoptés par les membres de la Commission pour l'année 2017-2018, lesquels sont intégrés aux enjeux et orientations du Plan stratégique pour des fins de présentation.

ENJEU ET ORIENTATION I : Un meilleur accès à la justice et au droit pour la clientèle : informer et être à l'écoute de la clientèle

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

Objectifs	Cibles
1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée	1.1.1 Concevoir 10 chroniques ou capsules juridiques et les diffuser sur les réseaux sociaux et sur le site Web à chaque année 1.1.2 Mettre à jour 100 % des brochures et des aide-mémoire conçus par la CSJ et les déposer sur le site Web au 31 mars 2021 1.1.3 Mener une consultation auprès des centres régionaux pour déterminer les documents promotionnels à rendre accessibles aux personnes handicapées au 31 mars 2018 et adapter un document pour ces personnes au 31 mars 2020
1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique	1.2.1 Offrir une Infolettre à la population au 31 mars 2018

<p>1.3 Diffuser des informations juridiques sur les réseaux sociaux</p>	<p>1.3.1 Étudier la possibilité de faire partie de d'autres plateformes sociales comme LinkedIn au 31 mars 2018</p> <p>1.3.2 Accroître annuellement les abonnés du compte Twitter et de la page Facebook de la CSJ : 5% par année</p>
<p>1.4 Assurer un bon référencement des organismes juridiques du Québec</p>	<p>1.4.1 Faire l'étude d'opportunité d'un projet pilote pour une ligne info justice au 31 mars 2019</p>

Résultat 2017-2018

Le Service des communications, en collaboration avec le Service de recherche de la Commission des services juridiques et des avocats du réseau de l'aide juridique, a préparé neuf chroniques juridiques sur différents sujets qui touchent la clientèle et deux capsules juridiques sur l'aide juridique. Les chroniques 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, capsules ainsi que plusieurs messages d'information sont diffusés sur le compte Twitter @La_CSJ et la page Facebook @CSJ.QC.CA de la Commission (**cible 1.1.1 atteinte**).

La brochure « Les jeunes : leurs responsabilités et leurs droits » est en cours de mise à jour (**cible 1.1.2 demeure à atteindre**).

La Commission des services juridiques va au cours de la prochaine année mener une consultation auprès des centres régionaux pour déterminer les documents promotionnels à rendre accessibles aux personnes handicapées (**cible 1.1.3 demeure à atteindre**).

Au cours de la dernière année, la Commission des services juridiques a fait parvenir 11 Infolettres sur différents sujets, dont le régime d'aide juridique aux abonnés inscrits (**cible 1.2.1 atteinte**).

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

La Commission a accru ses abonnés du Compte Twitter et de sa page Facebook respectivement de 25% et de 35% au cours de la dernière année (**cible 1.3.2 largement atteinte**).

2. Axe d'intervention: Favoriser les liens du réseau de l'aide juridique avec les intervenants gouvernementaux ou privés qui ont pour mission de promouvoir l'accès à la justice

Objectifs	Cibles
<p>2.1 Favoriser les échanges et le partage d'informations entre les organismes qui visent à favoriser l'accès à la justice</p>	<p>2.1.1 Participer activement aux Forums, Tables où se rencontrent la direction des organismes qui œuvrent dans le monde juridique tels que le ministère de la Justice et ses composantes, l'Accès au droit et à la Justice, les Centres de justice de proximité, les Cliniques juridiques universitaires, les corps policiers, Éducaloi, Pro Bono Québec, Soquij, etc.</p> <p>2.1.2 Prendre part aux différentes tribunes pertinentes en matière d'accès à la justice comme le Forum pour les aînés, le Salon de l'immigration et de l'intégration, le Salon Visez Droit, etc.</p>
<p>2.2 Créer des partenariats avec des Ministères et organismes qui visent l'accès à la Justice</p>	<p>2.2.1 Établir au moins trois ententes de partenariats au 31 mars 2021</p>

Résultat 2017-2018

Beaucoup d'avocats du réseau participent et interviennent avec la direction des organismes dans le monde juridique. Ils prennent part également aux différentes tribunes en matière d'accès à la justice comme le Salon Visez droit. La haute direction de la Commission des services juridiques collabore avec la direction de plusieurs organismes qui interviennent dans le monde juridique comme Éducaloi, les Centres de justice de proximité, Pro Bono Québec, Soquij, l'Accès au Droit et à la Justice (ADAJ), etc. Par ailleurs, la Commission des services juridiques a participé et continuera d'être présente aux différents Forums sur la modernisation de la justice visant la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale (**cibles 2.1.1 et 2.1.2 atteintes**).

Finalement, la Commission des services juridiques est devenue, le 8 janvier 2018, un partenaire pour les cinq prochaines années du projet de recherche intitulé *l'Accès au droit et à la justice* (ADAJ), présenté au Conseil de recherche en sciences humaines du Canada par le professeur M^e Pierre Noreau de la Faculté de droit de l'Université de Montréal et plus particulièrement pour les thèmes allant de l'autoreprésentation et le plaideur citoyen à la santé mentale et justice. Elle a établi également un partenariat le 26 janvier 2018 avec l'Office des personnes handicapées du Québec. L'objectif de ce dernier partenariat est de mettre en place un réseau d'échange d'informations et de partage d'expertise entre les deux partenaires afin que leur clientèle commune puisse bénéficier des services et de l'expertise de chacun (**cible 2.2.1 en voie d'être atteinte**).

ENJEU ET ORIENTATION II : Un régime proactif: prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services et répondre aux nouveaux défis en matière d'aide juridique

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

Objectifs	Cibles
3.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique	3.1.1 Hausser les demandes acceptées annuellement au volet contributif: 2 % sur l'année précédente
3.2 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les personnes handicapées	3.2.1 Hausser annuellement le nombre de personnes handicapées admises à l'aide juridique: 2 % sur l'année précédente
3.3 Travailler à une meilleure accessibilité au Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)	3.3.1 Former un comité de travail interne pour analyser les améliorations à apporter à la <i>Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants</i> (SARPA) et son règlement, élaborer des recommandations de modifications au 31 mars 2018 et procéder finalement avec le ministère de la justice à un examen des recommandations suggérées au 31 mars 2019
3.4 Atteindre un délai raisonnable pour tenir une audience devant le Comité de révision	3.4.1 Assurer un délai moyen pour tenir une audience devant le Comité de révision se situant entre 4 et 6 semaines

Résultat 2017-2018

Le 31 mai 2017, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont été haussés de **4,7%**. Ce pourcentage correspond à celui de la hausse du salaire minimum du 1^{er} mai 2017. Rappelons que le 1^{er} janvier 2016, les seuils de l'admissibilité à l'aide juridique gratuite avaient été haussés, avec comme référence le salaire minimum, ce qui correspondait à une hausse de **17,75%**. Ces hausses, jumelées à l'indexation des seuils du 1^{er} janvier 2014 (15,3 % au volet gratuit et 10,5 % au volet contributif), ont permis aux personnes âgées de 65 ans et plus, qui reçoivent principalement des prestations de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti, d'être admissibles à l'aide juridique.

Au cours de l'année financière 2017-2018, les demandes acceptées relevant du volet contributif sont demeurées stables par rapport à l'année précédente. Au total, 9 067 demandes ont été acceptées alors que le nombre était de 9 113 l'année précédente (**cible 3.1.1 non atteinte**).

Au cours de l'année financière 2017-2018, les demandes admises pour les personnes handicapées ont augmenté de 102% par rapport à l'année précédente. En effet, il y a eu 11 668 demandes admises comparativement à 5 772 pour l'année 2016-2017 (**cible 3.2.1 largement atteinte**).

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

Pendant l'exercice financier 2017-2018, le Comité de révision a reçu 2 190 demandes de révision. Les motifs de refus concernaient principalement l'omission de fournir les renseignements demandés pour l'étude de la demande d'aide juridique (1 018), la couverture de services (580) et l'inadmissibilité financière (323).

Le Comité de révision a traité et fermé 2 410 dossiers soit une augmentation de 10,5% de dossiers fermés par rapport à l'année précédente.

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

Le délai moyen pour tenir une audience devant le Comité de révision se situe entre 10 à 12 semaines au 31 mars 2018. Dans les cas urgents, un processus accéléré a été mis en place qui permet d'être entendu à l'intérieur d'un délai d'une semaine (**cible 3.4.1 demeure à atteindre**).

Il est important d'ajouter que l'article 145 de la *Loi visant à favoriser l'accès à la justice et à en accroître l'efficacité*, projet de loi n° 168 (présentation – 8 décembre 2017), 1^{re} sess., 41^e légis. (QC) prévoit la modification de l'article 74 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la présentation de certains autres services juridiques* afin que les demandes de révision des refus pour omission de fournir des renseignements pour l'étude de la demande d'aide juridique soient décidées par un seul décideur au lieu de trois. Si ce projet de loi est adopté tel que présenté, cela aura pour effet de réduire considérablement le délai moyen pour tenir une audience.

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

Objectifs	Cibles
<p>4.1 Favoriser l'accès à des solutions de rechange pour notre clientèle, notamment des modes de prévention et de règlement des différends</p>	<p>4.1.1 Analyser les besoins de formation d'avocats du réseau en médiation familiale au 31 mars 2019</p> <p>4.1.2 Former un nombre adéquat d'avocats du réseau selon les résultats de l'analyse obtenus précédemment et en respect des budgets au 31 mars 2021</p>
<p>4.2 Moderniser la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> et les règlements</p>	<p>4.2.1 Former un comité de travail interne pour analyser les améliorations à apporter à la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> et les règlements et élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matières criminelle et pénale au 31 mars 2018</p> <p>4.2.2 Élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matière autre que criminelle et pénale au 31 mars 2019</p> <p>4.2.3 Harmoniser le processus interne du traitement des demandes d'aide juridique en fonction des modifications législatives au 31 mars 2020</p>

Résultat 2017-2018

Un comité mixte composé du ministère de la Justice et de la Commission des services juridiques a été mis sur pied lors du dernier exercice financier afin de procéder à la modernisation de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*. De ce comité est né un sous-comité interne du réseau d'aide juridique et auquel participent le président, le vice-président et le secrétaire de la Commission des services juridiques ainsi que les directrices générales de l'Outaouais, de Montréal et le directeur général de l'Estrie. Ce comité interne s'est réuni à plusieurs reprises au cours de l'année financière.

À la suite d'une demande du ministère de la Justice de faire des recommandations de modifications à la Loi et aux règlements dans le contexte de l'arrêt Jordan, le comité interne s'est réuni à deux reprises et a proposé quelques modifications à la Loi et aux règlements. Certaines de ces propositions se retrouvent d'ailleurs dans le projet de loi 168 (*Loi visant à favoriser l'accès à la justice et à en accroître l'efficacité*) présenté à l'Assemblée nationale le 8 décembre 2017 (**cible 4.2.1 atteinte**).

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

Objectifs	Cibles
5.1 Offrir aux citoyens la possibilité d'évaluer en ligne leur admissibilité financière à l'aide juridique	5.1.1 Hausser le nombre de citoyens ayant évalué en ligne leur admissibilité : 4% sur l'année précédente
5.2 Offrir à la population un site Internet avec un design plus actuel, accessible aux personnes ayant une incapacité visuelle, motrice ou cognitive, adapté aux mobiles et tablettes et plus interactif	5.2.1 Hausser le nombre de citoyens ayant consulté annuellement le site Internet de la CSJ pour un total de 15% au 31 mars 2021 5.2.2 Mettre en opération le nouveau site Internet au 1 ^{er} mai 2017

Résultat
2017-2018

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

Avec ce nouveau site Internet, les utilisateurs ont maintenant la possibilité d'évaluer en ligne leur admissibilité à l'aide juridique. Comme ce service est offert seulement depuis le 1^{er} mai 2017, nous n'avons pas de données comparables. Par contre, pour le dernier exercice financier près de 7 500 utilisateurs se sont servis du questionnaire en ligne (**cible 5.1.1. est impossible à évaluer cette année**).

Également, il est impossible d'établir la variation des citoyens qui ont consulté le site Internet par rapport à l'année précédente. Par contre, pour le dernier exercice financier le site Internet a été consulté par 67 795 utilisateurs (**cible 5.2.1. est impossible à évaluer cette année**).

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

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

Objectifs	Cibles
<p>6.1 Favoriser la satisfaction du personnel et des professionnels à l'emploi</p>	<p>6.1.1 Réaliser un sondage de satisfaction auprès du personnel et des professionnels du réseau, analyser les résultats (31 mars 2019) et évaluer la faisabilité d'un plan d'action (31 mars 2020)</p> <p>6.1.2 Poursuivre la participation de l'employeur aux programmes Opus et Cie et Opus entreprise</p>
<p>6.2 Rendre accessible des outils de référence au personnel et aux professionnels du réseau</p>	<p>6.2.1 Adapter le passeport de la santé mentale d'Emploi et développement social Canada au réseau au 31 mars 2019</p> <p>6.2.2 Mener une consultation auprès des centres régionaux pour déterminer leur volonté d'adhérer aux services en santé, sécurité au travail offerts par l'Association paritaire pour la santé et sécurité au travail, secteur «Administration provinciale», et faire les démarches nécessaires auprès des instances gouvernementales pour avoir accès à ces services au 31 mars 2018</p> <p>6.2.3 Informer les employés du réseau sur le Programme d'aide aux employés au 31 mars 2018</p>
<p>6.3 Améliorer la performance et les comportements d'innovation</p>	<p>6.3.1 Participer à un projet universitaire sur la santé psychologique au travail au 31 mars 2018, analyser les pistes d'action suggérées et réalisables au 31 mars 2019 et évaluer la faisabilité d'un plan d'action pour rendre notre organisation performante et novatrice au 31 mars 2020</p>

Résultat
2017-2018

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

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

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

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

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

Objectifs	Cibles
7.1 Améliorer la cohérence dans les décisions des centres régionaux d'aide juridique	7.1.1 Faire connaître à 100% des employés concernés du réseau la Politique de documentation dans le traitement des demandes d'aide juridique et la Politique de traitement des demandes d'aide juridique dans tout le réseau de l'aide juridique au 31 mars 2018
7.2 Uniformiser les pratiques et les façons de faire dans le réseau	7.2.1 Former annuellement les avocats et le personnel du réseau sur l'admissibilité à l'aide juridique 7.2.2 80% des avocats du réseau doivent avoir suivi les webinaires existants de la CSJ au 31 mars 2021
7.3 Améliorer le délai de traitement de la demande d'aide juridique	7.3.1 Assurer un délai moyen de traitement des demandes d'admissibilité à l'aide juridique se situant entre 4 et 6 semaines

Résultat 2017-2018

La direction et le personnel des centres régionaux se mobilisent afin d'assurer l'application uniforme de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et de ses règlements. Pour ce faire, la Commission des services juridiques, en collaboration avec les directions générales des centres régionaux, s'assurent que tous les employés concernés connaissent la Politique de documentation dans le traitement des demandes d'aide juridique et la Politique de documentation relative au traitement des demandes d'aide juridique. Lors de la dernière année, des formations et le développement de capsules de type « webinaire » sont des exemples d'outils communs mis à la disposition de l'ensemble des professionnels afin de s'assurer d'un traitement cohérent et uniforme des demandes d'aide juridique pour tout le réseau (**cible 7.1.1 atteinte**).

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

Le délai moyen de traitement des demandes d'admissibilité à l'aide juridique pour l'ensemble du réseau de l'aide juridique était au 31 mars 2018 de 4 à 6 semaines (**cible 7.3.1 atteinte**).

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

Objectifs	Cibles
8.1 Assurer le développement, le transfert et le maintien des connaissances et du savoir-faire	<p>8.1.1 Créer un comité de travail pour étudier la possibilité de mettre en place un programme de mentorat et d'accompagnement au 31 mars 2018, élaborer des recommandations quant au programme au 31 mars 2019 et mettre en place les recommandations du comité au 31 mars 2021</p> <p>8.1.2 Étudier la possibilité d'uniformiser les affichages externes de postes sur une plateforme commune pour le réseau au 31 mars 2018</p>
8.2 Développer des partenariats avec les écoles, collèges et universités	8.2.1 Étudier la possibilité de conclure pour le réseau des ententes de partenariats dans le milieu scolaire par exemple pour du jumelage professionnel, des journées carrière, etc. au 31 mars 2020

Résultat
2017-2018

Des avocats et des membres du personnel de soutien qui ont fait leur carrière à l'aide juridique prennent leur retraite chaque année. La Commission et les centres régionaux sont sensibilisés à cette situation et font en sorte de bien préparer le renouvellement du personnel. C'est pourquoi la Commission des services juridiques a créé un comité de travail sur le mentorat composé du directeur général du CCJ de la Côte-Nord, de la directrice générale du CCJ de l'Outaouais, du directeur général du CCJ de Québec, du directeur du secteur Lanaudière du CCJ Laurentides-Lanaudière et du secrétaire de la Commission. Ce comité étudiera la possibilité de mettre en place un programme de mentorat et d'accompagnement et d'élaborer des recommandations quant au programme, s'il y a lieu (**cible 8.1.1 atteinte**).

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

SECTION 9

Le Plan d'action de développement durable 2015-2020

Le 16 mars 2016, la Commission des services juridiques a adopté son Plan d'action de développement durable 2015-2020 et l'a arrimé à son Plan stratégique 2013-2017. Ce plan d'action préparé en collaboration avec les onze centres régionaux d'aide juridique s'inscrit à l'intérieur du cadre de référence gouvernementale que constitue la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020.

La Stratégie 2015-2020, adoptée le 28 octobre 2015 par le Conseil des ministres, est issue de la démarche de développement durable du gouvernement du Québec entreprise en 2004. Elle résulte de la *Loi sur le développement durable* (RLRQ, c. D-8.1.1) qui a été adoptée par le gouvernement et l'Assemblée nationale du Québec au printemps 2006. Rappelons que la *Loi sur le développement durable* avait conduit à l'adoption de la Stratégie gouvernementale 2008-2013 qui a été prolongée jusqu'à l'adoption de la Stratégie 2015-2020, cette dernière constitue un outil privilégié permettant de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de tous.

À partir de quatre orientations (orientations 1, 4, 6 et 7) de la Stratégie 2015-2020, la Commission des services juridiques a retenu 9 objectifs organisationnels dans son Plan d'action de développement durable 2015-2020 qui permettront au réseau de l'aide juridique d'apporter au plan gouvernemental une contribution à la mesure de sa spécificité axée sur la réussite des engagements qui y sont formulés.

Voici les actions réalisées ou que la Commission des services juridiques prévoit réaliser dans le cadre de son Plan d'action de développement durable 2015-2020.

Tableau synthèse du plan de développement durable 2015-2020 et résultats 2017-2018

ORIENTATION 1

Renforcer la gouvernance en développement durable dans l'administration publique

Objectif organisationnel 1

La Commission des services juridiques vise la réduction des impacts négatifs sur l'environnement qui pourraient résulter de ses activités. Mettre à contribution et sensibiliser ses employés afin de promouvoir un mode de vie et un mode d'acquisition écoresponsable

Action	Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités courantes de gestion administrative
Indicateur(s)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Taux d'employés joints par les activités de sensibilisation à la démarche de développement durable 2) Activités mises sur pied par les responsables afin de réaliser les diverses actions proposées
Cible(s)	<ol style="list-style-type: none"> 1) 60 % des employés d'ici 2016 2) 80 % des employés d'ici 2017 3) 100 % des employés d'ici 2018 4) 100 % des nouvelles acquisitions de matériels de bureau écoresponsables 5) Évaluation d'un programme d'achat en gros d'ici 2016 6) Mise en place du programme d'achat en gros d'ici 2017
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif gouvernemental : 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique. • Résultat recherché 1 - La réalisation, par 95 % des ministères et organismes, d'actions responsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles. • Domaine 1 – Activité courante de gestion administrative. • Lié à l'objectif 1.4 quant à la formation menant à une sensibilisation face au développement durable.

RÉSULTATS

- 60 % des employés ont été joints par des activités de sensibilisation à la démarche de développement durable en 2016 (**cible 1 atteinte**).
- 80 % des employés ont été joints par des activités de sensibilisation à la démarche de développement durable en 2017 (**cible 2 atteinte**).
- 100 % des employés ont été joints par des activités de sensibilisation à la démarche de développement durable en 2018 (**cible 3 atteinte**).
- 100 % des produits écoresponsables sont achetés lorsqu'ils sont disponibles (**cible 4 atteinte**).
- Évaluation d'un programme d'achat en gros effectué (**cible 5 atteinte**).
- Mise en place d'un programme d'achat en gros abandonné à la suite de l'évaluation (**cible 6 non atteinte**).
- À noter que certains centres régionaux ont commencé des travaux de numérisation des demandes d'aide juridique.
- Dans le contexte de l'amélioration de l'efficacité et des conditions de travail des employés de la Commission des services juridiques, un regroupement physique des services fut effectué permettant à l'ensemble du personnel d'avoir un environnement de travail stimulant. Soucieuse de réduire les impacts négatifs sur l'environnement, la Commission des services juridiques a privilégié pour ces travaux des acquisitions écoresponsables, notamment pour la peinture, le tapis, le mobilier, les lampes à DEL, les unités terminales d'alimentation d'air à débit variable pour réduire la consommation électrique.

Action

Accroître les pratiques écoresponsables dans l'acquisition de matériel informatique

Indicateur(s)

Cadre de gestion mis en place contribuant à l'atteinte des objectifs de gestion de la technologie de l'information et des communications

Cible(s)

100 % du matériel informatique ayant une provenance écoresponsable, un cycle de vie augmenté et une fin de vie écoresponsable, d'ici 2018

Liens et contributions gouvernementales

- **Objectif gouvernemental:** 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.
- Résultat recherché 6 - La mise en œuvre, par 70 % des ministères et organismes, d'actions écoresponsables pour développer la gestion écoresponsable des parcs informatiques.
- Domaine 4 – Technologies de l'information et des communications.

RÉSULTATS

- 100 % des cartouches d'encre vides sont retournées au détaillant.
- 100 % du matériel informatique acheté, lorsque disponible, a une provenance et une fin de vie écoresponsable (**cible atteinte**).

Action	Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités de formation
Indicateur(s)	Cadre de gestion mis en place contribuant à l'atteinte des actions lors de l'organisation des journées de la formation
Cible(s)	Diminution de la diffusion papier des cahiers de formation
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objectif gouvernemental: 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique. ▪ Résultat recherché 7 - La réalisation, par 50 % de ministères et organismes, de produits et d'activités de communication et l'organisation d'évènements écoresponsables. ▪ Domaine 5 – Communications gouvernementales et organisation d'évènements.
RÉSULTATS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 59 % des participants aux journées d'étude annuelles qui se sont tenues en 2017 ont choisi la version numérique de la documentation pour les ateliers alors que ce nombre était de 52 % en 2016 (cible atteinte).

Objectif organisationnel 2

La Commission des services juridiques désire favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transports collectifs et actifs par ses employés

Action	Réaliser des démarches favorisant les modes de transports collectifs et actifs
Indicateur(s)	1) La réalisation d'actions écoresponsables favorisant les déplacements en transport collectif et actif
Cible(s)	1) Évaluation de la faisabilité des actions proposées d'ici la fin 2016 2) Mise en place des actions d'ici 2017 3) 90% des employés utilisant le transport en commun ou participant à l'indemnisation kilométrique d'ici 2017
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif gouvernemental: 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique. • Résultat recherché 3 - La réalisation, par 90% des ministères et organismes, d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transports collectifs et actifs. • Activité incontournable 1: Contribution à l'atteinte de résultats visés de gestion écoresponsable. • Domaine 2 – Transport et déplacements des employés.
RÉSULTATS	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation de la faisabilité des actions proposées a été faite en 2016 (cible 1 atteinte). • Adhésion par la Commission des services juridiques au programme Opus et Cie et Opus Entreprise depuis le 1^{er} mars 2017 (cible 2 atteinte). • Une lettre est envoyée annuellement aux employés lors de la Journée de l'environnement dans l'administration publique pour les encourager à se déplacer par la marche, le vélo, autobus, covoiturage, etc. • 95% des employés de la Commission des services juridiques utilisent le transport en commun, la bicyclette ou la marche pour se rendre au travail (cible 3 atteinte).

Objectif organisationnel 3

La Commission des services juridiques désire mettre en œuvre un processus permettant de prendre en compte les principes de développement durable dans le cadre de ses activités et de son processus décisionnel et, éventuellement, offrir un support aux centres régionaux

Action	Mettre en œuvre un processus permettant de prendre en compte les principes de développement durable dans le processus décisionnel
Indicateur(s)	1) Intégration d'un processus de prise en considération des principes durables dans la politique interne de gestion et dans le processus décisionnel de la Commission
Cible(s)	1) Évaluation de la faisabilité des actions, d'ici 2016 2) Mise en place d'un outil permettant aux centres régionaux d'adopter un PADD, d'ici 2017
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif gouvernemental: 1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics. • Résultat recherché 11 – L'élaboration et l'utilisation des méthodes d'évaluation et d'aide à la décision qui tiennent compte des principes de développement durable. • Activité incontournable 2: Prise en compte des principes de développement durable. • Lié à l'objectif 1.5.
RÉSULTATS	<ul style="list-style-type: none"> • La faisabilité des actions a été évaluée en 2016 (cible 1 atteinte). • Le Plan d'action développement durable de la Commission a été transmis en janvier 2017 à titre d'outil aux 11 centres régionaux représentant près de 940 employés (cible 2 atteinte).

Objectif organisationnel 4

La Commission des services juridiques compte instruire les membres de son personnel. Mettre sur pied une formation visant la conscientisation et l'acquisition de comportements, de compétences et de connaissances nécessaires afin de prendre des décisions éclairées qui auront des conséquences positives sur les plans personnels et collectifs, que ce soit dans le cadre du travail au bureau ou dans le cadre de la vie personnelle

Action	Accroître la transmission de l'information et la formation sur le thème du développement durable
Indicateur(s)	1) Intégration d'un processus de prise en considération des principes durables dans la politique interne de gestion et dans le processus décisionnel de la Commission
Cible(s)	1) Réalisation d'une présentation d'ici 2016 2) Diffusion à 80 % du personnel de la Commission des services juridiques d'ici 2017 3) Diffusion lors des journées de formation de cette présentation d'ici 2017
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif gouvernemental: 1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique. • Résultat recherché 16 – La formation sur les pratiques en matière de développement durable. • Domaine 5 – Communications gouvernementales et organisation d'évènements. • Lié à l'objectif 1.1.
RÉSULTATS	<ul style="list-style-type: none"> • Une présentation du Plan d'action de développement durable de la Commission des services juridiques a été faite aux employés de la Commission durant l'année 2016 ainsi qu'à neuf directions générales de centres régionaux en janvier 2017 (cible 1 atteinte). • Le Plan d'action de développement durable de la Commission des services juridiques a été diffusé à tous les employés de la Commission ainsi qu'aux directions générales de tous les centres régionaux, soit près de 940 employés (cible 2 atteinte). • Diffusion de la formation à travers le réseau d'aide juridique (cible 3 demeure à atteindre).

Objectif organisationnel 5

La Commission des services juridiques désire contribuer à la sauvegarde et à la mise en valeur de nos patrimoines. Plus particulièrement, elle s'engage à reconnaître la spécificité culturelle des Premières Nations ainsi que de la nation inuite. Elle s'engage aussi à reconnaître l'apport de leur culture, de leurs savoirs et de leurs traditions à la construction de l'identité culturelle québécoise

Action	Consolider les connaissances des avocats œuvrant auprès des communautés amérindiennes et inuites
Indicateur(s)	La réalisation d'activités de formation et le nombre d'avocats formés
Cible(s)	100 % des avocats concernés d'ici 2017
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objectif gouvernemental: 1.5 Renforcer l'accès à la culture et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial. ▪ Résultat visé 15 – Accroître l'utilisation de moyens qui encouragent et facilitent la consultation et la participation des citoyens et des parties prenantes dans le cadre des travaux des ministères et organismes. ▪ Activité incontournable 3 : Contribuer à l'atteinte d'objectifs de la Stratégie 2015-2020 en lien avec l'Agenda 21 de la culture du Québec. ▪ Lié à l'objectif 1.2.
RÉSULTATS	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une formation a été donnée en 2015-2016 aux avocats du réseau de l'aide juridique concernant l'application de l'arrêt R. c. Gladue, (1999) 1 RCS 688 de la Cour suprême du Canada ainsi qu'au niveau des nouvelles jurisprudences pertinentes en la matière. Cette formation a permis de mettre en lumière le processus et l'utilisation des rapports Gladue dans la pratique en droit criminel des avocats. ▪ Lors de l'embauche de nouveaux avocats qui œuvrent auprès des communautés amérindiennes et inuites, des formations leur sont données en lien avec l'arrêt Gladue et sur les réalités autochtones. Deux avocats du Centre communautaire juridique de la Côte-Nord ont été formés au cours de la dernière année sur les ressources thérapeutiques dont disposent les autochtones (cible atteinte).

Objectif organisationnel 6

La Commission des services juridiques désire contribuer au renforcement et à l'enrichissement de l'action québécoise. Pour ce faire, elle souhaite mettre en valeur son expertise dans le domaine de l'accessibilité à la justice à travers une collaboration et une coopération au niveau international

Action	Renforcer la réalisation d'échanges et de collaboration avec les pays de la francophonie et assurer la conformité aux standards de francisation des technologies
Indicateur(s)	1) La réalisation d'activités d'échange et de collaboration au niveau national et international 2) La francisation des ressources informationnelles et autres
Cible(s)	1) Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif gouvernemental : 1.6 Coopérer aux niveaux national et international en matière de développement durable en particulier avec la Francophonie. • Résultat recherché 18 : La réalisation de projets de transfert et d'échange de connaissances, d'expertises ou de technologies associés à l'économie verte, à l'intégration de la Culture dans le développement durable, à la gouvernance du développement durable et à la publication de document d'orientations en la matière.
RÉSULTATS	<ul style="list-style-type: none"> • La Commission des services juridiques a reçu une délégation de juristes ukrainiens le 25 avril 2016. Cette rencontre a permis d'échanger sur les différences entre le régime d'aide juridique québécois et celui de l'Ukraine. • Elle a également accueilli du 7 au 11 février 2017 une délégation belge composée de 10 avocats responsables de bureaux d'aide juridique. Le but de la visite était d'obtenir des informations sur le réseau québécois de l'aide juridique, sur la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> et surtout en apprendre plus sur les avocats salariés. • La Commission des services juridiques a aussi adopté une Politique linguistique ainsi qu'un Plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications. Cette politique et ce plan déterminent et font connaître de quelle manière la <i>Charte de la langue française</i> doit s'appliquer pour tout ce qui a trait aux activités propres de la Commission (cible 1 atteinte). • Les avocats du réseau de l'aide juridique, notamment des régions de l'Outaouais et de Montréal, ont donné des consultations juridiques à la population inondée au printemps 2017. La mobilisation rapide des avocats et des membres du personnel constitue un autre exemple de la force, de la collaboration et du volontarisme qui caractérise l'aide juridique.

ORIENTATION 4

Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques

Objectif organisationnel 7

Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques

Action	Accroître l'employabilité des personnes éloignées du milieu du travail
Indicateur(s)	La réalisation d'actions liées à augmenter l'employabilité des personnes éloignées du marché du travail
Cible(s)	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif gouvernemental : 4.1 Appuyer les activités visant la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables. • Résultat recherché 38 : Augmentation de la participation des personnes les plus vulnérables à des activités de développement qui favorisent leur accès au travail. • Domaine d'intervention : Employabilité.
RÉSULTATS	<ul style="list-style-type: none"> • La Commission des services juridiques a adopté un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2015-2018 qui prévoit, notamment l'embauche de stagiaires handicapés. • Elle a conclu le 26 janvier 2018 une entente de partenariat avec l'Office des personnes handicapées du Québec. L'objectif de ce partenariat est de mettre en place un réseau d'échange d'informations et de partage d'expertise entre les deux partenaires afin que leur clientèle commune puisse bénéficier des services et de l'expertise de chacun. • Elle a accueilli un stagiaire relié à l'organisme Accès-cible (qui vise l'intégration ou la réintégration sur le marché du travail des adultes ayant eu ou ayant des problèmes de santé mentale causant des difficultés à se maintenir sur le marché du travail). Ce stage d'une durée de 7 semaines visait à développer un savoir-faire face au travail régulier de bureau (cible atteinte).

Action	Renforcer les activités visant à aider les entreprises d'économie sociale
Indicateur(s)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Le nombre d'objets amassés et redistribués 2) Le nombre de participants à l'activité
Cible(s)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Mise en place de la collecte de livres d'ici 2016 2) Mise en place de la collecte de jouets d'ici Noël 2016 3) Évaluation de l'intérêt des employés de participer au Spin-o-don d'ici 2016
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif gouvernemental : 4.2 Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités. • Résultat recherché 39: Renforcement de l'appui et de la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités. • Domaine d'intervention : Réduction des inégalités sociales. • Lié à l'objectif 71.
RÉSULTATS	<ul style="list-style-type: none"> • Collecte de livres et de jouets auprès du personnel de la Commission des services juridiques a débuté en mars 2017. Le 15 novembre 2017, le Comité du développement durable a remis près de 70 livres à « La Maison À Petit Pas » de Montréal qui vient en aide à des personnes défavorisées (cible 1 et 2 atteintes). • Évaluation faite au cours du dernier exercice financier pour un Spin-o-don auquel les employés ont exprimé un intérêt pour ce genre d'activité. Au cours de la prochaine année, nous envisageons la possibilité de participer à une activité semblable (cible 3 atteinte).

Action	Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés
Indicateur(s)	1) Amélioration des mesures permettant d'élargir l'accès à la justice pour les personnes issues de milieux défavorisés, via des activités de promotion, de formation et d'information
Cible(s)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Depuis le 1^{er} janvier 2016, hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite 2) Hausse des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible via le volet contributif d'ici le 31 mars 2016 3) Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte des actions prévues 4) Évaluation des coûts et des besoins reliés à une revitalisation du site web, à la création d'une version mobile et à une application, d'ici 2016 5) Nouveau site web d'ici 31 mars 2017
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif gouvernemental : 4.2 Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités. • Résultat recherché 40 : Améliorer les mesures permettant d'élargir l'accès à des services de base offerts aux personnes issues de milieux défavorisés. • Lié aux objectifs 6.2 et 7.1 en matière d'accessibilité.
RÉSULTATS	<ul style="list-style-type: none"> • Le 31 mai 2017, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont été haussés de 4,7%. Ce pourcentage correspond à celui de la hausse du salaire minimum du 1^{er} mai 2017. Rappelons que le 1^{er} janvier 2016, les seuils de l'admissibilité à l'aide juridique gratuite avaient été haussés et indexés au 31 mai 2016, avec comme référence le salaire minimum, ce qui correspondait à une hausse de 19,65%. Ces hausses, jumelées à l'indexation des seuils du 1^{er} janvier 2014 (15,3% au volet gratuit et 10,5% au volet contributif), ont permis aux personnes âgées de 65 ans et plus, qui reçoivent principalement des prestations de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti, d'être admissibles à l'aide juridique. (cible 1 atteinte). • Au cours de l'année financière 2017-2018, les demandes traitées relevant du volet contributif ont augmenté de 0,2%. Au total, 14 696 demandes ont été traitées, dont 9 078 demandes admises. Le ratio des demandes acceptées par rapport au nombre de demandes traitées sous ce volet s'établissait donc cette année à 61,8% (cible 2 atteinte). • De nombreux avocats du réseau de l'aide juridique ont continué à s'investir, notamment au sein de conseils d'administration, d'organismes communautaires, de maisons d'hébergement afin de faire connaître auprès de cette clientèle les services offerts par le réseau de l'aide juridique (cible 3 atteinte). • Nouveau site Web conforme aux standards d'accessibilité du gouvernement a été déployé le 1^{er} mai 2017 par la Commission des services juridiques (cibles 4 et 5 atteintes).

ORIENTATION 6

Assurer l'aménagement durable du territoire et soutenir le dynamisme des collectivités

Objectif organisationnel 8

La Commission des services juridiques tient à assurer l'accès aux services d'aide juridique en fonction des réalités régionales et locales

Action	Consolider l'accès aux services d'aide juridique
Indicateur(s)	Statistiques de la répartition de la demande d'aide juridique sur tout le territoire et ventilation de la nature et de la quantité de services offerts à la population dans chacune des régions
Cible(s)	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif gouvernemental : 6.2 Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires. • Résultat recherché 49: Mise en œuvre de mesures et de programmes qui soutiennent le développement socio-économique des collectivités dans une perspective de développement durable. • Lié à l'objectif 4.3 en matière d'accessibilité.
RÉSULTATS	<ul style="list-style-type: none"> • Le nombre de demandes d'aide juridique admises a augmenté de 1,5 % à travers le Québec au cours de l'année 2017-2018, soit 223 562 demandes comparativement à 220 259 pour l'année précédente, et ce, pour différents services juridiques en matière civile, familiale, administrative, criminelle, droit de la santé, de l'immigration et en droit des jeunes (cible atteinte).

ORIENTATION 7

Soutenir la mobilité durable

Objectif organisationnel 9

La Commission des services juridiques tient à assurer l'accès aux services d'aide juridique aux individus et aux communautés diverses. Elle tient à soutenir les initiatives mettant en vedette la mobilité comme un des enjeux majeurs du développement durable

Action	Accroître l'accessibilité des bureaux pour la clientèle
Indicateur(s)	<ol style="list-style-type: none"> 1) La réalisation, lors de rénovation des bureaux d'aide juridique et de la Commission, d'aménagements conformes à l'accessibilité universelle 2) Le nombre d'employés formés sur le sujet
Cible(s)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs 2) Formation à 100 % du personnel concerné d'ici 2017
Liens et contributions gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif gouvernemental : 71 Accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emplois ainsi qu'aux territoires par des pratiques et la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables. • Résultat recherché 56 : Une accessibilité accrue aux services, aux lieux d'emplois ainsi qu'aux territoires. • Cet objectif est lié aux objectifs 1.1, 4.2 et 4.3, en matière de transports collectifs et actifs, de réduction des inégalités sociales et d'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés.

RÉSULTATS

- Plusieurs rencontres ont eu lieu avec des organismes communautaires dans le but de promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique par les personnes handicapées.
- La Commission des services juridiques a conclu le 26 janvier 2018 une entente de partenariat avec l'Office des personnes handicapées du Québec. L'objectif de ce partenariat est de mettre en place un réseau d'échange d'informations et de partage d'expertise entre les deux partenaires afin que leur clientèle commune puisse bénéficier des services et de l'expertise de chacun.
- Dans le Plan stratégique de la Commission des services juridiques pour 2017-2021, des objectifs visant l'amélioration de l'accessibilité des personnes handicapées aux services et informations juridiques ont été ajoutés (**cible 1 atteinte**).
- Une journée de formation, « Comment accueillir et servir une personne handicapée », a été offerte à 100 % des employés ayant à donner des services directs à la population.
- La Commission a également diffusé une capsule vidéo à ses employés visant à expliquer la politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées » dans le but de les informer des droits des personnes handicapées et leurs familles en cette matière.
- La Commission a profité de la Semaine québécoise des personnes handicapées du 1^{er} au 7 juin 2017 pour sensibiliser ses employés aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées dans toutes les sphères de la vie. La promotion de la semaine incluait des affiches promotionnelles sur les babillards internes, l'affichage des bandeaux promotionnels sur le site Web de la Commission (**cible 2 atteinte**).

10.1 Le Comité de révision

10.1.1 La constitution

Au 31 mars 2018, le Comité de révision était composé de six membres nommés par la Commission.

Les membres sont :

M^e Pierre Paul Boucher
M^e Manon Croteau
M^e Josée Payette

M^e Claire Champoux
M^e Josée Ferrari
M^e Réal Goulet (*ad hoc*)

10.1.2 Les demandes de révision

Le Comité a reçu 2 190 demandes de révision en 2017-2018. Le délai moyen entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience est d'au plus 12 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
2018	2 190	2 410	444
2017	2 219	2 179	666
2016	2 007	1 800	625

10.1.3 Les audiences du Comité

Afin de prévenir et éviter des délais supplémentaires pour le requérant d'aide juridique, le Comité de révision a mis en place certaines mesures, notamment une augmentation du nombre de journées d'audience et la possibilité pour un requérant que sa demande de révision soit entendue sur dossier.

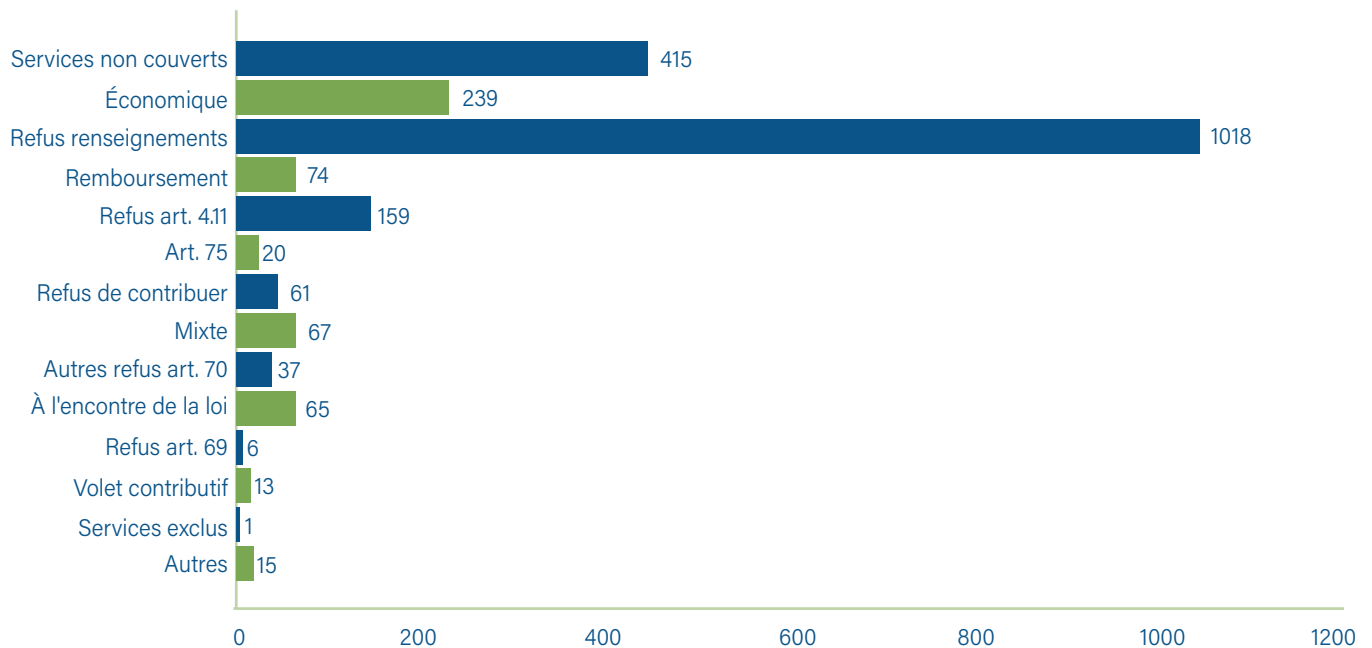
Le Comité a tenu 83 rôles d'audience au siège social de la Commission. Lors de ces audiences, le Comité a étudié 1 710 dossiers, soit en moyenne 21 dossiers par rôle d'audience.

Dans 27 dossiers, les personnes entendues se sont présentées devant le Comité, alors que dans 1 683 dossiers, les personnes ont été entendues par conférence téléphonique.

Le Comité a entendu 20 demandes de révision dans le cadre de contestation du droit d'un bénéficiaire à l'aide juridique.

Pour l'année 2017-2018, il y a eu une demande de révision judiciaire devant la Cour supérieure d'une décision rendue par le Comité de révision toujours en cours d'instance.

Nature des refus * qui font l'objet d'une demande en révision en 2017-2018



* Services non couverts:	services non couverts en vertu des articles 4.5, 4.6, 4.7 et 4.10 de la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> .
Économique:	refus de nature économique en vertu de l'article 18 du <i>Règlement sur l'aide juridique</i> .
Refus renseignements:	refus de fournir les renseignements demandés en vertu de l'article 70 a) de la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> .
Remboursement:	contestation d'une demande de remboursement.
Refus art. 4.11:	refus pour un des motifs prévus à l'article 4.11 de la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> .
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 <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> .
Refus de contribuer:	refus de contribuer en vertu des articles 26 et suivants du <i>Règlement sur l'aide juridique</i> .
Mixte:	refus comportant deux ou trois motifs de refus.
Autres refus art.70:	autres motifs de refus prévus à l'article 70 de la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> .
À l'encontre de la loi:	refus parce que la demande est à l'encontre de la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> .
Refus art. 69:	refus en vertu de l'article 69 de la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> .
Volet contributif:	contestation du montant de la contribution.
Services exclus:	services nommément exclus par la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> .

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

Nature des décisions rendues en 2017 - 2018										
RÉGIONS	Rejet	Rejet autre motif	Accueillie	Accueillie en partie	Sans compétence	Sans objet	TOTAL	Désistement	Fermés admin.	GRAND TOTAL
Abitibi-Témiscamingue	52	1	9	1	0	0	63	7	58	128
Bas Saint-Laurent-Gaspésie	37	4	2	2	0	0	45	3	2	50
Côte-Nord	9	1	8	1	0	0	19	25	3	47
Estrie	30	0	11	1	0	2	44	2	1	47
Laurentides-Lanaudière	144	8	69	6	2	0	229	43	62	334
Mauricie-Bois-Francis	47	4	24	1	0	0	76	5	6	87
Montréal	411	31	267	21	1	4	735	161	390	1 286
Outaouais	27	2	5	1	0	0	35	3	1	39
Québec	43	3	15	1	0	0	62	15	15	92
Rive-Sud	136	7	46	9	0	2	200	25	47	272
Saguenay-Lac Saint-Jean	16	0	1	1	0	0	18	8	2	28
TOTAL 2017-2018	952	61	457	45	3	8	1 526	297	587	2 410
TOTAL 2016-2017	788	41	517	47	2	20	1 415	203	561	2 179
TOTAL 2015-2016	735	58	410	41	2	20	1 266	166	369	1 801

Rejet:	décisions du directeur général confirmées.
Rejet autre motif:	décisions du directeur général confirmées pour d'autres motifs.
Accueillie:	décisions du directeur général infirmées en totalité.
Accueillie en partie:	décisions du directeur général infirmées en partie.
Sans compétence:	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.).

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

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée effectuée, 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.

10.2.1 Le guichet unique

L'article 81.3 du *Règlement d'application de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* confie à la Commission le mandat de payer pour et à l'acquit des centres d'aide juridique les comptes d'honoraires des avocats et notaires de la pratique privée. Ces honoraires sont payés en application de deux ententes entrées en vigueur le 27 mars 2013 (*Entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et les débours des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique et concernant la procédure de règlement des différends* et *Entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et les débours des avocats rendant des services en matières criminelle et pénale et concernant la procédure de règlement des différends*). S'applique également le *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires* (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010).

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

Les travaux en vue de renouveler ces ententes ont débuté le 19 décembre 2017 entre les négociateurs désignés par le ministère de la Justice et le Barreau du Québec et étaient toujours en cours au 31 mars 2018. La Commission des services juridiques agit à titre de conseillère auprès du négociateur du ministère de la Justice du Québec et pour la première fois est présente à la table de négociation.

Les honoraires des notaires sont payés en application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec intervenue le 11 octobre 2003 sur les conditions d'exercice, le mode de règlement des différends et le tarif des notaires pour les services rendus dans le cadre de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques, ainsi que du Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires* (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010).

10.2.2. Les téléservices

Depuis le mois de juillet 2013, tous les avocats et notaires utilisent le mode de facturation en ligne. Au 31 mars 2018, 5 664 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.

10.2.3. Le paiement¹

En 2017-2018, le réseau de l'aide juridique a payé 94 010 relevés d'honoraires et déboursés originaux à 2 361 avocats de la pratique privée et à 115 notaires. Des honoraires de 51 146 521\$ et des déboursés de 10 696 296\$ ont été versés². Il s'agit d'un paiement moyen de près d'un million deux cent mille par semaine. Les avocats ont reçu une moyenne de 26 178\$ d'honoraires et déboursés et les notaires, 550\$.

De plus, une somme de 2 050 258\$ a été imputée à la dépense au titre des droits de greffe.

L'expérience moyenne des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique au cours de l'exercice est de 15,6 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2018.

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 3 814 à 4 126 en 2017-2018.

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 2017-2018, elle a versé un montant de 4 547\$ en intérêts, soit 0,007% sur des paiements totalisant 61 842 817\$ versés aux avocats et aux notaires.

TABLEAU 1

RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS POUR L'EXERCICE FINANCIER 2017-2018

HONORAIRES VERSÉS			NOMBRE D'AVOCATS	%
0,00\$	à	1 000,00\$	413	17%
1 000,01\$	à	10 000,00\$	845	36%
10 000,01\$	à	20 000,00\$	325	14%
20 000,01\$	à	30 000,00\$	220	9%
30 000,01\$	à	40 000,00\$	131	6%
40 000,01\$	à	50 000,00\$	106	4%
50 000,01\$	à	100 000,00\$	235	10%
100 000,01\$	à	125 000,00\$	41	2%
125 000,01\$	à	140 000,00\$	17	1%
140 000,01\$	et plus		28	1%
TOTAL			2 361	100%

¹ Les honoraires et débours qui apparaissent à la présente section ont été réellement déboursés au cours de l'année financière 2017-2018. Ces sommes ne peuvent pas être comparées avec les montants qui apparaissent aux états financiers puisque ces derniers sont ajustés pour tenir compte des honoraires et débours courus à payer au 31 mars.

² Ces honoraires et débours ne comprennent pas les montants qui ont été versés pour le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés, ainsi que les honoraires et déboursés des avocats qui agissent dans des dossiers qui relèvent du chapitre III de la Loi.

TABLEAU 2

AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT LE 31 MARS 2018, PAR RÉGION

RÉGIONS	AVOCATS RÉCLAMANTS
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	143
BAS ST-LAURENT – GASPÉSIE	186
CÔTE-NORD	77
ESTRIE	349
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	841
MAURICIE – BOIS-FRANCS	472
MONTRÉAL	1 300
OUTAOUAIS	195
QUÉBEC	513
RIVE-SUD	994
SAGUENAY – LAC ST-JEAN	135
TOTAL	5 205

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 2018. 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 2017-2018 est de 2 361 avocats.

10.2.4 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.

10.3 Le Service de la gestion de certains services autres que l'aide juridique (chapitre III)

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée effectue le traitement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés et il assume, depuis le 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* (RLRQ, c. A-14).

En vertu de ce chapitre, ce service gère, en concertation avec les centres régionaux, les ordonnances judiciaires reconnaissant le droit constitutionnel d'un accusé aux services d'un avocat rémunéré par l'État. De plus, lorsqu'une personne accusée dans le cadre d'un mégaprocès est bénéficiaire de l'aide juridique, ce service peut intervenir rapidement pour offrir des services afin d'éviter qu'une telle ordonnance ne soit prononcée.

Qui plus est, ce service voit à assurer les services d'un avocat lorsqu'un tribunal interdit à un accusé de contre-interroger lui-même un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toute autre ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel*. Dans ce cadre, il offre également certains services juridiques afin d'assister un accusé ayant une problématique de santé mentale.

Pour l'exercice se terminant au 31 mars 2018, la Commission a inscrit une charge de 3 907 445\$ 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 2017-2018, 449 mandats ont été émis, soit 69 mandats dans le cadre de mégaprocès pour des personnes déjà admissibles à l'aide juridique, 2 mandats à la suite d'ordonnances de type Rowbotham et 378 mandats pour des ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat. Dans ces derniers cas, 178 mandats ont été assumés par des avocats permanents du réseau et 200 mandats par des avocats de la pratique privée.

10.4 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 au Règlement d'application de la loi.

Le coût d'une demande de rajustement est de 282\$ depuis le 1^{er} janvier 2018. Toutefois, les parents admissibles à l'aide juridique y ont accès gratuitement ou à moindre coût.

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.

Afin d'accompagner les parents dans le processus et de les orienter vers le bon service (SARPA, Service d'aide à l'homologation (SAH) ou aide juridique) une ligne téléphonique est mise à leur disposition (1-855 LeSARPA). Pour l'année 2017-2018, le Service a reçu 5 855 appels téléphoniques (soit une moyenne de 25 appels par jour).

Pour sa quatrième année d'exercice, le SARPA a reçu 622 demandes. En plus des dossiers traités, voici des réalisations de ce service :

- Le SARPA a participé au Salon VISEZ DROIT organisé par le Barreau de Montréal et qui s'est tenu du 3 au 6 avril 2017 au Complexe Desjardins;
- Lors de son envoi massif annuel en janvier 2018, Revenu Québec a transmis à la clientèle concernée par son programme de perception des pensions alimentaires, le papillon publicitaire du SARPA;
- Afin d'élargir et améliorer l'accessibilité au SARPA, plusieurs rencontres et échanges ont eu lieu entre l'avocate du SARPA et des représentantes du ministère de la Justice.

10.5 Le Service des communications

En plus de continuer d'assurer les relations avec les médias, le Service des communications a veillé toute l'année à informer adéquatement la clientèle et le grand public. Des brochures, des dépliants, un calendrier et des aide-mémoire conviviaux et pratiques ont été mis à la disposition du public, entre autres, dans les bureaux d'aide juridique, sur le site Internet et sur le compte Twitter et la page Facebook de la Commission.

Le Service des communications, en collaboration avec le Service de recherche de la Commission des services juridiques et des avocats du réseau de l'aide juridique, a préparé neuf chroniques sur différents problèmes juridiques qui touchent la clientèle et deux capsules juridiques sur l'aide juridique. Les chroniques ont été distribuées par les centres régionaux aux différents organismes de leur région et ont été diffusées sur le site Internet de la Commission et sur ceux des centres régionaux d'aide juridique.

Les chroniques, capsules ainsi que plusieurs messages d'information ont été diffusés sur le compte Twitter **@La_CSJ** et la page Facebook **@CSJ.QC.CA** de la Commission.

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

La Commission a accru ses abonnés du Compte Twitter et de sa page Facebook respectivement de 25 % et de 35 % au cours de la dernière année.

10.6 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 2017-2018, ce service de garde téléphonique a reçu 25 209 appels téléphoniques comparativement à 23 376 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.

10.7 Le Service de recherche et contentieux

10.7.1 La recherche

Le Service de recherche de la Commission assure un service de consultation et coordonne des formations au personnel de la Commission ainsi qu'aux avocats du réseau. Durant la dernière année, environ 2 500 demandes de consultation ont été traitées par le Service de recherche. Il assume également la responsabilité et l'organisation des journées d'étude annuelles des avocats.

Le Service distribue mensuellement un bulletin de jurisprudence, l'*Aide juridique express*, qui est déposé sur l'intranet de la Commission.

10.7.2 Le contentieux

Des avocats du Service de recherche représentent la Commission devant les tribunaux. Durant l'année, ils ont été impliqués dans plusieurs dossiers devant différentes instances. Parmi ces dossiers, certains concernaient l'application de la *Loi sur l'équité salariale* (RLRQ, c. E-12.001).

10.8 La réciprocité

RÉGIONS OU PROVINCES/ TERRITOIRES	Nombre de demandes provenant de	Nombre de demandes à destination de
Abitibi-Témiscamingue	6	3
Bas St-Laurent–Gaspésie	6	3
Côte-Nord	1	1
Estrie	2	3
Laurentides-Lanaudière	9	9
Mauricie–Bois-Francs	6	3
Montréal	50	78
Outaouais	65	27
Québec	11	7
Rive-Sud	22	14
Saguenay–Lac St-Jean	2	1
Total pour les régions du Québec	180	149
Alberta	14	22
Colombie- Britannique	4	15
Manitoba	3	2
Nouveau-Brunswick	8	12
Nouvelle-Écosse	5	1
Nunavut	1	1
Ontario	110	123
Saskatchewan	1	3
Terre-Neuve	2	1
Yukon	1	0
Total pour les provinces/territoires	149	180

Pour l'année 2017-2018, en vertu de l'accord de réciprocité interprovinciale, 329 demandes ont été traitées. De ce nombre, 180 demandes proviennent des centres régionaux du Québec à destination des autres provinces et territoires. Par ailleurs, 149 demandes en provenance des provinces et territoires ont été acheminées vers les centres régionaux de la province de Québec.

Les demandes en provenance de l'Ontario (110 demandes) s'adressent, dans une proportion de 73,83% aux bureaux d'aide juridique du Québec. De même, les demandes en provenance du Québec s'adressent à l'Ontario dans une proportion de 68,33% (123 demandes).

10.9 Le Service des ressources humaines

Depuis octobre 2013, la Commission des services juridiques a mis sur pied le Service des ressources humaines coordonné par une conseillère en gestion des ressources humaines et chapeauté par la vice-présidence de la Commission des services juridiques.

En plus de participer à la gestion du personnel, à la formation des employés, aux relations sociales et syndicales, à la gestion des carrières et des compétences, au coaching des directeurs et au développement organisationnel, ce service coordonne les comités de direction et de relations de travail.

Ce service s'assure 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 au développement de nouvelles politiques. Au cours du dernier exercice financier, il a élaboré avec le Service des communications et le Service des technologies de l'information la Politique sur la gestion et l'utilisation des médias sociaux et la Nétiquette qui se retrouvent sur le site Web de la Commission, www.csj.qc.ca, onglet *Commission/ Politiques et règlements*. Il chapeaute un comité bipartite de santé, sécurité et mieux-être au travail (SST), comité qui réalise, notamment des cliniques de vaccination contre la grippe et qui voit à la formation d'une personne-ressource interne en ergonomie.

Ce service a assisté à une formation sur la planification stratégique en janvier 2018 et a par la suite participé activement à l'élaboration du Plan stratégique de la Commission des services juridiques.

Ce service a également mis sur pied un comité de reconnaissance au travail. Il a développé un guide de gestion de l'invalidité et un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés et a organisé des formations aux cadres, aux adjoints administratifs et aux employés de la Commission des services juridiques.

Au cours de l'exercice financier 2017-2018, ce service a mis en place un abonnement corporatif à une plateforme de recrutement commune, à l'usage de tous les centres communautaires juridiques. Cet abonnement permettra au réseau de l'aide juridique de présenter un profil corporatif commun au public.

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

Depuis l'automne 2017, ce service coordonne l'adhésion de tous les centres communautaires juridiques aux services de l'APSSAP (Association paritaire pour la santé et sécurité au travail, secteur Administration provinciale), dont la mission est de favoriser la prise en charge paritaire de la prévention en matière de santé et sécurité au travail.

SECTION 11

Les autres exigences gouvernementales et législatives

11.1 L'accès à l'information

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 2017-2018, la Commission des services juridiques a reçu et traité vingt-deux demandes d'accès à l'information. Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi. Aucune plainte n'a été reçue au sujet du traitement des demandes d'accès.

Bilan des demandes reçues et traitées

Nombre total de demandes reçues		22	
Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais			
Délais de traitement	Nature des demandes traitées au cours de l'année financière		
	Demandes d'accès		Rectification (Nombre)
	Documents administratifs (Nombre)	Renseignements personnels (Nombre)	
0 à 20 jours	17	4	-
21 à 30 jours	1	-	-
31 jours et plus (le cas échéant)	-	-	-
Total	18	4	-

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et de la décision rendue				
Décision rendue	Nature des demandes traitées au cours de l'année financière			Dispositions de la Loi invoquées ↓
	Demandes d'accès		Rectification (Nombre)	
	Documents administratifs (Nombre)	Renseignements personnels (Nombre)		
Acceptée (entièrement)	16	-	-	
Partiellement acceptée	-	3	-	Informations confidentielles, article 53 (trois dossiers)
Refusée (entièrement)	-	1	-	Aucun document visé par la demande, article 1 (un dossier)
Autres	1	1	-	Aucun document visé par la demande, article 1 dans les deux dossiers

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 du vice-président sont également publiés.

En outre, ces modifications réglementaires font en sorte que, sauf exception, les informations transmises dans le cadre d'une demande d'accès à l'information sont également accessibles via le site Web de la Commission des services juridiques au www.csj.qc.ca.

11.2 La protection des renseignements personnels

En 2017-2018, la Commission a continué à s'assurer de la conformité de ses processus de conservation et de destruction des informations détenues.

En plus de rappeler à ses employés le caractère confidentiel des informations qu'ils détiennent, la Commission s'est assurée de la sécurité des informations au fur et à mesure du développement de ses services informatiques, comme c'est le cas pour le programme de facturation en ligne mis à la disposition des avocats de la pratique privée et des notaires.

Une surveillance continue est exercée par les responsables des technologies de l'information pour détecter les virus. Des informations sur la sécurité sont diffusées régulièrement par courriel aux employés.

11.3 La Politique linguistique

La Commission des services juridiques n'a constaté aucune infraction à sa Politique linguistique au cours du dernier exercice. Aucune plainte ne lui a été soumise.

En collaboration avec l'Office québécois de la langue française, la Commission des services juridiques a adopté le 18 mars 2015 une nouvelle politique linguistique grandement inspirée de la Politique linguistique gouvernementale. Un rappel de cette politique a été fait à l'ensemble du personnel de la Commission des services juridiques de même qu'aux directions générales des centres régionaux au cours de la dernière année.

Également, la Commission des services juridiques a, depuis le 28 janvier 2010, un Plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications conforme à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications de l'Office québécois de la langue française. Ce plan d'action a été renouvelé et adopté par les membres de la Commission des services juridiques lors de leur assemblée générale du 21 mars 2012. La Commission s'engage dans cette politique, dans la mesure des moyens à sa disposition et dans le respect de son cadre budgétaire, à travailler afin que l'ensemble du réseau de l'aide juridique se conforme aux standards du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles.

Conformément à ce plan d'action, le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique, les logiciels de gestion et les logiciels de paiement des honoraires de la pratique privée sont utilisés en version française. De plus, la Commission respecte les standards gouvernementaux relativement au nom de domaine Internet et d'adresses de courrier électronique dans le cadre des particularités du réseau de l'aide juridique.

De plus, en utilisant les tableaux suivants, la Commission des services juridiques doit faire état de l'application de la politique linguistique institutionnelle qu'elle a élaborée à la suite de l'adoption, en mars 2011, de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Comité permanent et mandataire

Avez-vous un mandataire ?	Oui
Combien d'employées et employés votre organisation compte-t-elle ? • moins de cinquante • cinquante ou plus	cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	Oui
Si oui, combien ?	1

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Votre ministère ou organisme a-t-il adopté une politique linguistique institutionnelle ?	Oui
Si oui, à quelle date a-t-elle été approuvée par la plus haute autorité de l'organisme après que vous ayez reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française ?	18/03/2015
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ?	Oui
Si oui, à quelle date les modifications ont-elles été officiellement approuvées par la plus haute autorité de l'organisme après que vous ayez reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française ?	03/05/2017

Implantation de la politique linguistique institutionnelle

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

11.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'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.

Conformément à l'article 18 de cette loi, la Commission des services juridiques a adopté le 3 mai 2017 une procédure pour faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les employés et désigner un responsable du suivi des divulgations chargé de son application.

De plus, à l'aide du tableau suivant, la Commission des services juridiques fournit les données exigées par l'article 25 :

Reddition de compte 2017-2018 :	Nombre de divulgations ou communications par point
Article 25 Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	
1. Divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations	0
2. Divulgations auxquelles il a été mis fin en application du paragraphe 3 ^o de l'article 22	-
3. Divulgations fondées	-
4. Divulgations reçues réparties selon chacune des catégories d'actes répréhensibles visées à l'article 4 :	
▪ Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi	-
▪ Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	-
▪ Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui	-
▪ Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	-
▪ Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement	-
▪ Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment	-
5. Communications de renseignements effectués en application du premier alinéa de l'article 23	-

NB : Le transfert de la divulgation au Protecteur du citoyen est pris en compte au point 2 (cela ne relève pas du mandat du responsable de suivi). Quant au transfert 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, la divulgation est répertoriée uniquement au point 5.

11.5 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques

Conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, la Commission a adopté au cours de l'exercice 1999-2000 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques.

Pour se conformer à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Commission publie ce code d'éthique et de déontologie à l'annexe 1 du présent rapport.

Quant au constat sur la conformité aux règles établies par ce code, aucun manquement n'a été signalé en 2017-2018.

11.6 La Politique sur le harcèlement psychologique

En 2004-2005, la Commission et les centres régionaux ont décidé d'un commun accord de se doter d'une politique commune sur le harcèlement psychologique. Cette politique a été adoptée par les commissaires et les conseils d'administration des centres régionaux. Durant l'année 2004-2005, des sessions d'information ont été données à tout le personnel, employés, avocats et cadres de la Commission et des centres régionaux. Tous les nouveaux employés embauchés par la Commission des services juridiques sont informés de l'existence de la politique sur le harcèlement psychologique. Cette politique fait l'objet d'une mention aux conventions collectives des employés et des avocats à l'emploi de la Commission. Une politique révisée a été adoptée par la Commission le 18 juin 2014. Le Service des ressources humaines s'est assuré de son déploiement à l'ensemble du personnel de la Commission et elle est également disponible sur le site Web de la Commission des services juridiques à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca, onglet *Commission/Politiques et règlements*.

11.7 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

En 2006, la Commission des services juridiques s'est dotée d'un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées conformément aux dispositions de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Le 9 mars 2011, les membres de la Commission des services juridiques ont adopté le Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées pour la période du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013. En juin 2013, le Plan d'action 2013-2015 a été adopté et en mars 2016, le Plan d'action 2015-2018 lui a succédé.

Le Service des ressources humaines, en collaboration avec le Service de recherche, a continué d'organiser et d'assister à des rencontres avec des organismes communautaires dans le but de promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les personnes handicapées.

De concert avec l'Office des personnes handicapées du Québec, une journée de formation a été offerte aux employés de la Commission des services juridiques ayant à donner des services directs à la population. Également, en partenariat avec l'organisme Accès-Cible SMT, la Commission a pu offrir un stage permettant de mettre en application les objectifs préalablement déterminés dans un milieu professionnel de formation à une personne présentant un handicap.

Mentionnons que ce sont les centres régionaux qui fournissent les services d'aide juridique à travers la province de Québec. Ils collaborent tous aux objectifs visés par la Commission des services juridiques afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique et ainsi leur assurer le plein exercice de leurs droits. Tous les employeurs du réseau de l'aide juridique assurent aux personnes handicapées à leur emploi des conditions de travail et des lieux adaptés à leurs besoins.

Le Service des ressources humaines a coordonné la mise en place d'une entente de partenariat avec l'Office des personnes handicapées en janvier 2018. Cette entente permettra l'échange d'informations entre les deux organisations, dont le but ultime est de mieux informer les clients communs des deux organisations. La mise en place de cette entente donnera également accès aux centres communautaires juridiques à des formations spécialisées sur la prestation des services aux personnes handicapées.

11.8 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

Le 5 décembre 2014 entrait en vigueur la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* (LGCE) (RLRQ, c. G 1.011).

Cette loi prévoit la mise en place de mesures de contrôle du niveau d'effectif d'organismes publics applicables à l'égard de chaque période déterminée par le Conseil du trésor. Elle établit également des mesures particulières applicables aux contrats de service qu'un organisme entend conclure pendant les périodes soumises à des mesures de contrôle de l'effectif, entre autres en assujettissant leur conclusion à une autorisation du président de la Commission des services juridiques et en conférant au président du Conseil du trésor un pouvoir de surveillance.

La LGCE prévoit qu'un organisme public doit faire état de l'application des dispositions prévues concernant les contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, et le dénombrement de ses effectifs dans son rapport annuel. Cet état doit notamment présenter le niveau de l'effectif et sa répartition par catégories d'emploi.

Au niveau des effectifs, une cible globale de 1812934 heures rémunérées a été fixée par la ministre de la Justice en juin 2017 pour l'exercice 2017-2018. Le niveau réel dénombré selon les paramètres gouvernementaux a été inférieur à la cible de 63 019 heures ou 3,5 %.

Contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018 (Commission des services juridiques seulement)

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique ¹	0	-
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique ²	3	146 757 \$
Total des contrats de services	3	146 757 \$

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

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

Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018

Catégorie ¹	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en ETC transposés [4] = [3]/1 826,3	Nombre d'employés
1. Personnel d'encadrement	152 395,2	-	152 395,2	83,4	81
2. Personnel professionnel	686 688,8	16,8	686 705,6	376,1	368
3. Personnel infirmier	-	-	-	-	-
4. Personnel enseignant	-	-	-	-	-
5. Personnel de bureau, technicien et assimilé	879 520,9	1 332,2	880 853,1	482,3	540
6. Agent de la paix	-	-	-	-	-
7. Ouvrier, personnel d'entretien et de service	-	-	-	-	-
8. Étudiants et stagiaires	29 961,0	-	29 961,0	16,4	18
Total des heures	1 748 565,9	1 348,9	1 749 914,8		
Total en ETC transposés (Total des heures / 1 826,3)			958,2		

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

Les heures travaillées correspondent au nombre d'heures associées au corps d'emploi dans les conditions de travail. Néanmoins, les périodes de congé sans traitement et d'aménagement de temps de travail entraînant une diminution du nombre d'heures sont, de par le fait même, exclues du calcul.

Sont également comptabilisées dans les heures travaillées les périodes où l'employé reçoit des indemnités pour accident de travail ou pour maladie professionnelle, ou lorsqu'il est en retrait préventif ou qu'il bénéficie de périodes de congé liées aux dispositions des droits parentaux.

Les heures supplémentaires sont toutes les heures payées au-delà des heures habituelles du corps d'emploi.

Le nombre d'employés est le total des personnes considérées actives à une date donnée. Les personnes sur liste de rappel ne sont pas considérées des personnes actives aux fins de ce dénombrement. Par ailleurs, nous considérons dans ce nombre, toutes les personnes ayant reçu un chèque au cours de la période considérée.

11.9 Les ressources informationnelles

Les technologies de l'information sont essentielles à l'accomplissement de la mission de la Commission, notamment pour soutenir la prestation de services aux bénéficiaires de l'aide juridique et pour assurer la gestion ainsi que la sécurité de l'information du réseau de l'aide juridique. Ces technologies jouent aussi un rôle essentiel dans la poursuite de la mission d'information de la Commission. En 2017-2018, les dépenses de maintien de l'actif du réseau de l'aide juridique liées aux technologies de l'information se sont élevées à 1 223 515\$.

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 principal de l'information du Secrétariat du Conseil du trésor une planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles (PTPARI), une programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) et un bilan annuel des réalisations en ressources informationnelles (le BARRI).

11.10 Le contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique

La direction et le personnel des centres régionaux se mobilisent afin d'assurer l'application uniforme de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et de ses règlements.

À cet égard, la Commission et les centres régionaux ont mis en place un outil d'évaluation afin de contrôler l'application de la loi et de son règlement quant au traitement des dossiers d'admissibilité. La directrice des services des technologies de l'information de la Commission des services juridiques sélectionne de façon aléatoire des demandes d'aide juridique acceptées durant l'année financière précédente.

La vérification de ces demandes est réalisée par le vice-président de la Commission des services juridiques et par les représentants de l'auditeur de la Commission des services juridiques.

Ces travaux sont réalisés en conformité avec les conditions prévues à l'article 91 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* qui oblige la Commission des services juridiques et tous les centres régionaux à respecter la confidentialité des communications des requérants de l'aide juridique.

La Commission des services juridiques, en collaboration avec les directions générales des centres régionaux, a mis sur pied un Comité sur la cohérence dans le traitement des demandes d'aide juridique au sein du réseau. Ce Comité a déjà permis d'apporter des correctifs et des améliorations quant à l'ouverture des demandes d'aide juridique et à la politique de documentation relative au traitement des demandes d'aide juridique.

SECTION 12

Les données statistiques et le profil de la clientèle

12.1 Les statistiques

L'activité principale d'un avocat permanent du réseau de l'aide juridique consiste à mener à bonne fin le dossier que lui confie son client ou, si ce dernier en exprime le désir, à le référer à un avocat de la pratique privée. Ces différentes activités peuvent se résumer par des tableaux statistiques.

Au total, 272 987 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2017-2018: 223 562 demandes ont été acceptées (81,9%), 45 568 refusées (16,7%) et 3 857 n'étaient pas statuées au 31 mars 2018 (1,4%). 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. 223 155 cas (99,8%) sont de nature civile, criminelle ou pénale et 407 (0,2%) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 118 578 (53,1%) concernaient des problèmes en matière civile et 104 577 (46,9%) 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 2016-2017 et 2017-2018.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 268 358 en 2016-2017 à 272 987 en 2017-2018, soit une augmentation de 1,7%.
2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 9,4% et 20,6% pour une moyenne du réseau de 16,7%. Cela représente une diminution de la moyenne du réseau de 0,3% du taux de refus comparativement à l'exercice 2016-2017.
3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a augmenté de 1,4% tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a diminué de 1,4%.
4. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents a connu une diminution de 0,4% entre 2016-2017 et 2017-2018. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 2,0% tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a augmenté de 0,6%.
5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé de 100 710 à 100 279.
6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une augmentation de 3,1% entre 2016-2017 et 2017-2018. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 1,0% tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a augmenté de 8,5%.
7. Durant l'exercice 2017-2018, le genre de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit: 17,6% «Familial», 44,0% «Civil autre» et 38,4% «Criminel et pénal».
8. Durant l'exercice 2017-2018, le genre de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit: 13,6% «Familial», 32,6% «Civil autre» et 53,8% «Criminel et pénal».

TABLEAU N° 1

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	11 538	9 791	84,8%	1 460	12,7%	287	2,5%
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	10 328	9 276	89,8%	1 033	10,0%	19	0,2%
CÔTE-NORD	5 167	4 408	85,3%	518	10,0%	241	4,7%
ESTRIE	15 614	13 858	88,8%	1 468	9,4%	288	1,8%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	33 698	26 538	78,8%	6 941	20,6%	219	0,6%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	19 829	16 373	82,5%	3 322	16,8%	134	0,7%
MONTRÉAL	83 763	65 244	77,9%	16 744	20,0%	1 775	2,1%
OUTAOUAIS	16 438	14 135	85,9%	2 129	13,0%	174	1,1%
QUÉBEC	27 435	23 191	84,6%	3 854	14,0%	390	1,4%
RIVE-SUD	39 183	32 088	81,9%	7 010	17,9%	85	0,2%
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	9 994	8 660	86,6%	1 089	10,9%	245	2,5%
TOTAL	272 987	223 562	81,9%	45 568	16,7%	3 857	1,4%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	14 696	9 067	61,7%	5 338	36,3%	291	2,0%
TOTAL 2016/2017	268 358	220 259	82,1%	45 550	17,0%	2 549	0,9%
VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017	14 666	9 113	62,1%	5 355	36,5%	198	1,4%
TOTAL 2015/2016	267 442	221 664	82,9%	43 130	16,1%	2 648	1,0%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	19 531	11 998	61,4%	7 277	37,3%	256	1,3%

TABLEAU N° 1A
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
AU 31 MARS 2017 VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
TOTAL 2016/2017	268 358	220 259	82,1%	45 550	17,0 %	2 549	0,9 %
TOTAL 2016/2017 RÉVISÉ *	268 358	221 672	82,6 %	46 425	17,3 %	261	0,1%

* Répartition et résultats suite au traitement au cours de l'exercice financier 2017/2018 des 2 549 demandes non-statuées au 31 mars 2017.

TABLEAU N° 2

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE
OU NOTARIALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE	%	MATIÈRE NOTARIALE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	9 791	9 743	99,5 %	48	0,5 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	9 276	9 261	99,8 %	15	0,2 %
CÔTE-NORD	4 408	4 406	100,0 %	2	0,0 %
ESTRIE	13 858	13 839	99,9 %	19	0,1 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	26 538	26 508	99,9 %	30	0,1 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	16 373	16 311	99,6 %	62	0,4 %
MONTRÉAL	65 244	65 143	99,8 %	101	0,2 %
OUTAOUAIS	14 135	14 118	99,9 %	17	0,1 %
QUÉBEC	23 191	23 176	99,9 %	15	0,1 %
RIVE-SUD	32 088	32 010	99,8 %	78	0,2 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	8 660	8 640	99,8 %	20	0,2 %
TOTAL	223 562	223 155	99,8 %	407	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	9 067	9 045	99,8 %	22	0,2 %
TOTAL 2016/2017	220 259	219 830	99,8 %	429	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017	9 113	9 097	99,8 %	16	0,2 %
TOTAL 2015/2016	221 664	221 267	99,8 %	397	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	11 998	11 962	99,7 %	36	0,3 %

TABLEAU N° 3

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIEES À DES AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE
OU CRIMINELLE ET PÉNALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	CIVIL	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	9 743	4 435	45,5%	5 308	54,5%
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	9 261	5 096	55,0%	4 165	45,0%
CÔTE-NORD	4 406	2 133	48,4%	2 273	51,6%
ESTRIE	13 839	6 735	48,7%	7 104	51,3%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	26 508	13 613	51,4%	12 895	48,6%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	16 311	8 670	53,2%	7 641	46,8%
MONTRÉAL	65 143	38 919	59,7%	26 224	40,3%
OUTAOUAIS	14 118	7 609	53,9%	6 509	46,1%
QUÉBEC	23 176	10 687	46,1%	12 489	53,9%
RIVE-SUD	32 010	16 201	50,6%	15 809	49,4%
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	8 640	4 480	51,9%	4 160	48,1%
TOTAL	223 155	118 578	53,1%	104 577	46,9%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	9 045	6 398	70,7%	2 647	29,3%
TOTAL 2016/2017	219 830	113 755	51,7%	106 075	48,3%
VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017	9 097	6 474	71,2%	2 623	28,8%
TOTAL 2015/2016	221 267	112 786	51,0%	108 481	49,0%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	11 962	8 248	69,0%	3 714	31,0%

TABLEAU N° 4

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	9 743	4 139	42,5%	5 604	57,5%
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	9 261	5 026	54,3%	4 235	45,7%
CÔTE-NORD	4 406	2 390	54,2%	2 016	45,8%
ESTRIE	13 839	6 655	48,1%	7 184	51,9%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	26 508	10 069	38,0%	16 439	62,0%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	16 311	7 802	47,8%	8 509	52,2%
MONTRÉAL	65 143	26 577	40,8%	38 566	59,2%
OUTAOUAIS	14 118	7 884	55,8%	6 234	44,2%
QUÉBEC	23 176	10 694	46,1%	12 482	53,9%
RIVE-SUD	32 010	14 466	45,2%	17 544	54,8%
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	8 640	4 577	53,0%	4 063	47,0%
TOTAL	223 155	100 279	44,9%	122 876	55,1%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	9 045	4 394	48,6%	4 651	51,4%
TOTAL 2016/2017	219 830	100 710	45,8%	119 120	54,2%
VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017	9 097	4 411	48,5%	4 686	51,5%
TOTAL 2015/2016	221 267	103 316	46,7%	117 951	53,3%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	11 962	5 702	47,7%	6 260	52,3%

TABLEAU N° 4A

**RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE CONFIEES À DES AVOCATS
DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT**

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 435	2 049	46,2%	2 386	53,8%
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	5 096	3 024	59,3%	2 072	40,7%
CÔTE-NORD	2 133	1 425	66,8%	708	33,2%
ESTRIE	6 735	3 472	51,6%	3 263	48,4%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	13 613	6 320	46,4%	7 293	53,6%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	8 670	4 362	50,3%	4 308	49,7%
MONTRÉAL	38 919	18 769	48,2%	20 150	51,8%
OUTAOUAIS	7 609	5 337	70,1%	2 272	29,9%
QUÉBEC	10 687	6 002	56,2%	4 685	43,8%
RIVE-SUD	16 201	8 107	50,0%	8 094	50,0%
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	4 480	2 886	64,4%	1 594	35,6%
TOTAL	118 578	61 753	52,1%	56 825	47,9%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	6 398	2 935	45,9%	3 463	54,1%
TOTAL 2016/2017	113 755	61 380	54,0%	52 375	46,0%
VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017	6 474	2 977	46,0%	3 497	54,0%
TOTAL 2015/2016	112 786	61 654	54,7%	51 132	45,3%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	8 248	3 753	45,5%	4 495	54,5%

TABLEAU N° 4B

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES
À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	5 308	2 090	39,4%	3 218	60,6%
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	4 165	2 002	48,1%	2 163	51,9%
CÔTE-NORD	2 273	965	42,5%	1 308	57,5%
ESTRIE	7 104	3 183	44,8%	3 921	55,2%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	12 895	3 749	29,1%	9 146	70,9%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	7 641	3 440	45,0%	4 201	55,0%
MONTRÉAL	26 224	7 808	29,8%	18 416	70,2%
OUTAOUAIS	6 509	2 547	39,1%	3 962	60,9%
QUÉBEC	12 489	4 692	37,6%	7 797	62,4%
RIVE-SUD	15 809	6 359	40,2%	9 450	59,8%
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	4 160	1 691	40,6%	2 469	59,4%
TOTAL	104 577	38 526	36,8%	66 051	63,2%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	2 647	1 459	55,1%	1 188	44,9%
TOTAL 2016/2017	106 075	39 330	37,1%	66 745	62,9%
VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017	2 623	1 434	54,7%	1 189	45,3%
TOTAL 2015/2016	108 481	41 662	38,4%	66 819	61,6%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	3 714	1 949	52,5%	1 765	47,5%

TABLEAU N° 5

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE
ET PÉNALE CONFIÉS AUX AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE
DU 1^{er} AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMI- LIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI- TÉMISCAMINGUE	4 139	2 049	49,5%	405	9,8%	1 644	39,7%	2 090	50,5%
BAS SAINT-LAURENT- GASPÉSIE	5 026	3 024	60,2%	760	15,1%	2 264	45,1%	2 002	39,8%
CÔTE-NORD	2 390	1 425	59,6%	334	14,0%	1 091	45,6%	965	40,4%
ESTRIE	6 655	3 472	52,2%	908	13,6%	2 564	38,6%	3 183	47,8%
LAURENTIDES- LANAUDIÈRE	10 069	6 320	62,8%	1 679	16,7%	4 641	46,1%	3 749	37,2%
MAURICIE- BOIS-FRANCS	7 802	4 362	55,9%	1 152	14,8%	3 210	41,1%	3 440	44,1%
MONTRÉAL	26 577	18 769	70,6%	5 753	21,6%	13 016	49,0%	7 808	29,4%
OUTAOUAIS	7 884	5 337	67,7%	1 695	21,5%	3 642	46,2%	2 547	32,3%
QUÉBEC	10 694	6 002	56,1%	1 526	14,3%	4 476	41,8%	4 692	43,9%
RIVE-SUD	14 466	8 107	56,0%	2 710	18,6%	5 397	37,4%	6 359	44,0%
SAGUENAY- LAC SAINT-JEAN	4 577	2 886	63,1%	855	18,6%	2 031	44,5%	1 691	36,9%
TOTAL	100 279	61 753	61,6%	17 777	17,6%	43 976	44,0%	38 526	38,4%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	5 702	3 753	65,8%	2 332	40,9%	1 421	24,9%	1 949	34,2%
TOTAL 2016/2017	100 710	61 380	60,9%	19 121	18,9%	42 259	42,0%	39 330	39,1%
VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017	5 702	3 753	65,8%	2 332	40,9%	1 421	24,9%	1 949	34,2%
TOTAL 2015/2016	103 316	61 654	59,7%	20 631	20,0%	41 023	39,7%	41 662	40,3%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	5 702	3 753	65,8%	2 332	40,9%	1 421	24,9%	1 949	34,2%

TABLEAU N° 6

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE
ET PÉNALE CONFIEES AUX AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION
POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2017 AU 31 MARS 2018
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMI- LIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI- TÉMISCAMINGUE	5 604	2 386	42,6%	573	10,2%	1 813	32,4%	3 218	57,4%
BAS SAINT- LAURENT- GASPÉSIE	4 235	2 072	48,9%	614	14,5%	1 458	34,4%	2 163	51,1%
CÔTE-NORD	2 016	708	35,1%	193	9,6%	515	25,5%	1 308	64,9%
ESTRIE	7 184	3 263	45,4%	1 188	16,5%	2 075	28,9%	3 921	54,6%
LAURENTIDES- LANAUDIÈRE	16 439	7 293	44,4%	3 073	18,7%	4 220	25,7%	9 146	55,6%
MAURICIE- BOIS-FRANCS	8 509	4 308	50,6%	1 740	20,4%	2 568	30,2%	4 201	49,4%
MONTRÉAL	38 566	20 150	52,2%	3 066	8,0%	17 084	44,2%	18 416	47,8%
OUTAOUAIS	6 234	2 272	36,4%	795	12,8%	1 477	23,6%	3 962	63,6%
QUÉBEC	12 482	4 685	37,5%	1 403	11,2%	3 282	26,3%	7 797	62,5%
RIVE-SUD	17 544	8 094	46,1%	3 516	20,0%	4 578	26,1%	9 450	53,9%
SAGUENAY- LAC SAINT-JEAN	4 063	1 594	39,2%	511	12,6%	1 083	26,6%	2 469	60,8%
TOTAL	122 876	56 825	46,2%	16 672	13,6%	40 153	32,6%	66 051	53,8%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	4 651	3 463	74,5%	2 245	48,3%	1 218	26,2%	1 188	25,5%
TOTAL 2016/2017	119 120	52 375	44,0%	17 992	15,1%	34 383	28,9%	66 745	56,0%
VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017	4 686	3 497	74,6%	2 280	48,7%	1 217	25,9%	1 189	25,4%
TOTAL 2015/2016	117 951	51 132	43,4%	18 564	15,7%	32 568	27,7%	66 819	56,6%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	6 260	4 495	71,8%	2 895	46,2%	1 600	25,6%	1 765	28,2%

TABLEAU N° 7
RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES AU 31 MARS 2017 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL NON STATUÉES*	ATTESTATIONS CONDITIONNELLES	%	EN SUSPENS	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	287	2	0,7%	285	99,3%
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	19	4	21,1%	15	78,9%
CÔTE-NORD	241	5	2,1%	236	97,9%
ESTRIE	288	16	5,6%	272	94,4%
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	219	54	24,7%	165	75,3%
MAURICIE-BOIS-FRANCS	134	0	0,0%	134	100,0%
MONTRÉAL	1 775	653	36,8%	1 122	63,2%
OUTAOUAIS	174	11	6,3%	163	93,7%
QUÉBEC	390	55	14,1%	335	85,9%
RIVE-SUD	85	44	51,8%	41	48,2%
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	245	32	13,1%	213	86,9%
TOTAL	3 857	876	22,7%	2 981	77,3%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	291	11	3,8%	280	96,2%
TOTAL 2016/2017	2 549	333	13,1%	2 216	86,9%
VOLET CONTRIBUTIF 2016/2017	198	16	8,1%	182	91,9%
TOTAL 2015/2016	2 648	615	23,2%	2 033	76,8%
VOLET CONTRIBUTIF 2015/2016	256	35	13,7%	221	86,3%

* 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 2017-2018 DES DEMANDES NON STATUÉES AU 31 MARS 2017 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	DE- MANDES NON STA- TUÉES* AU 31/03/2017	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	SOLDE DE- MANDES NON STA- TUÉES	%	AVOCATS PERMA- NENTS	%	AVO- CATS PRA- TIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI- TÉMISCAMINGUE	130	67	51,5%	45	34,7%	18	13,8%	28	41,8%	39	58,2%
BAS SAINT-LAURENT- GASPÉSIE	15	11	73,3%	4	26,7%	0	0,0%	6	54,5%	5	45,5%
CÔTE-NORD	244	102	41,8%	101	41,4%	41	16,8%	32	31,4%	70	68,6%
ESTRIE	228	145	63,6%	76	33,3%	7	3,1%	39	26,9%	106	73,1%
LAURENTIDES- LANAUDIÈRE	157	82	52,2%	62	39,5%	13	8,3%	20	24,4%	62	75,6%
MAURICIE- BOIS-FRANCS	139	89	64,0%	49	35,3%	1	0,7%	66	74,2%	23	25,8%
MONTRÉAL	1 049	587	56,0%	327	31,1%	135	12,9%	295	50,3%	292	49,7%
OUTAOUAIS	127	52	40,9%	61	48,1%	14	11,0%	16	30,8%	36	69,2%
QUÉBEC	244	150	61,5%	73	29,9%	21	8,6%	59	39,3%	91	60,7%
RIVE-SUD	32	15	46,9%	8	25,0%	9	28,1%	11	73,3%	4	26,7%
SAGUENAY- LAC SAINT-JEAN	184	113	61,4%	69	37,5%	2	1,1%	49	43,4%	64	56,6%
TOTAL	2 549	1 413	55,4%	875	34,4%	261	10,2%	621	43,9%	792	56,1%

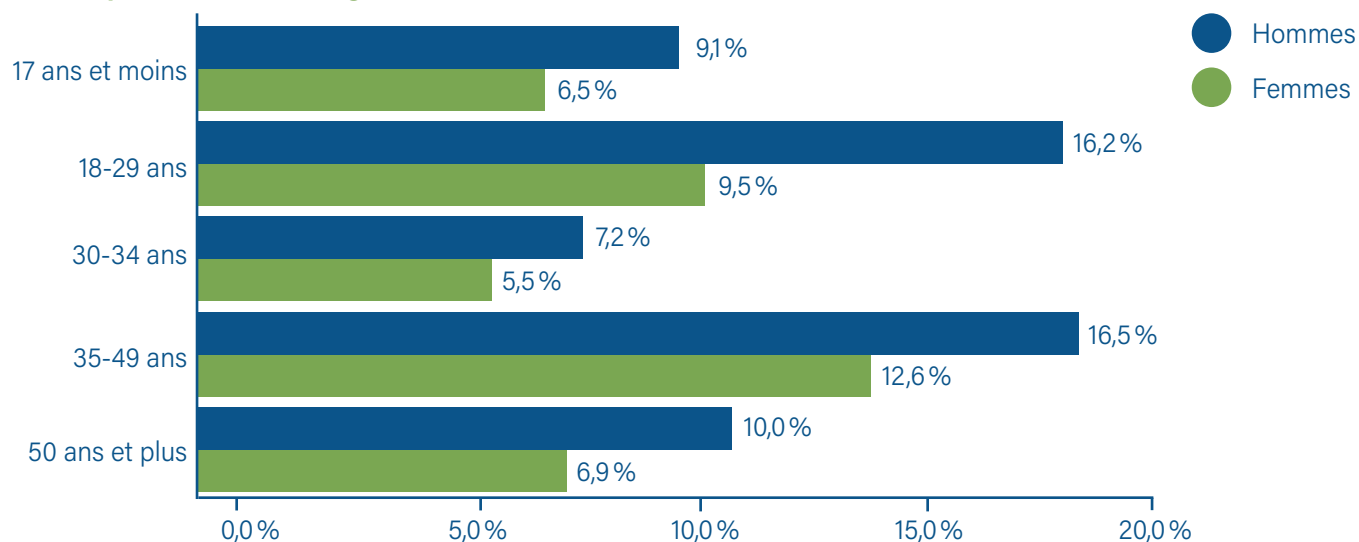
* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

Le présent tableau fait état du résultat de la répartition des demandes non-statuées au 31 mars 2017 en terme de demandes acceptées et de demandes refusées. Les demandes acceptées sont réparties en demandes traitées par les avocats permanents ou référées aux avocats de la pratique privée.

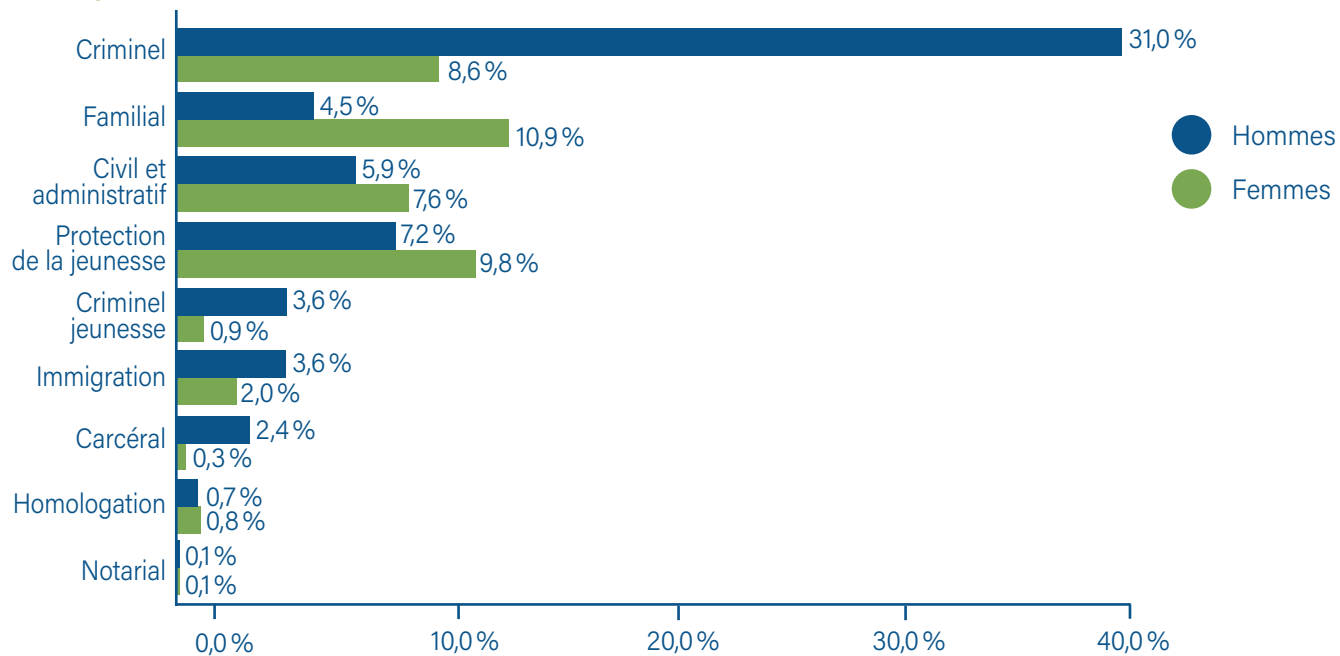
12.2 Le profil de la clientèle

En 2017-2018, 59 % des bénéficiaires de l'aide juridique sont des hommes et 41 % sont des femmes.

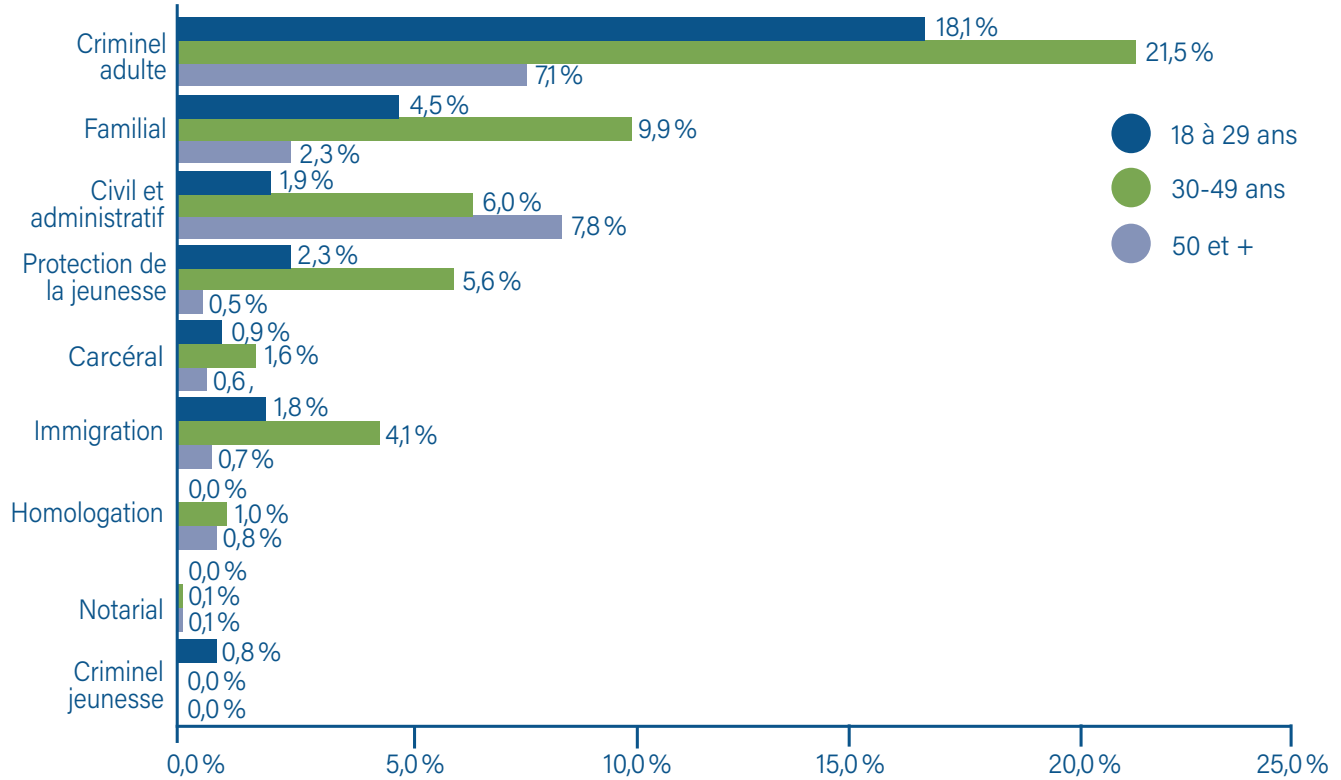
1. La répartition selon l'âge et le sexe



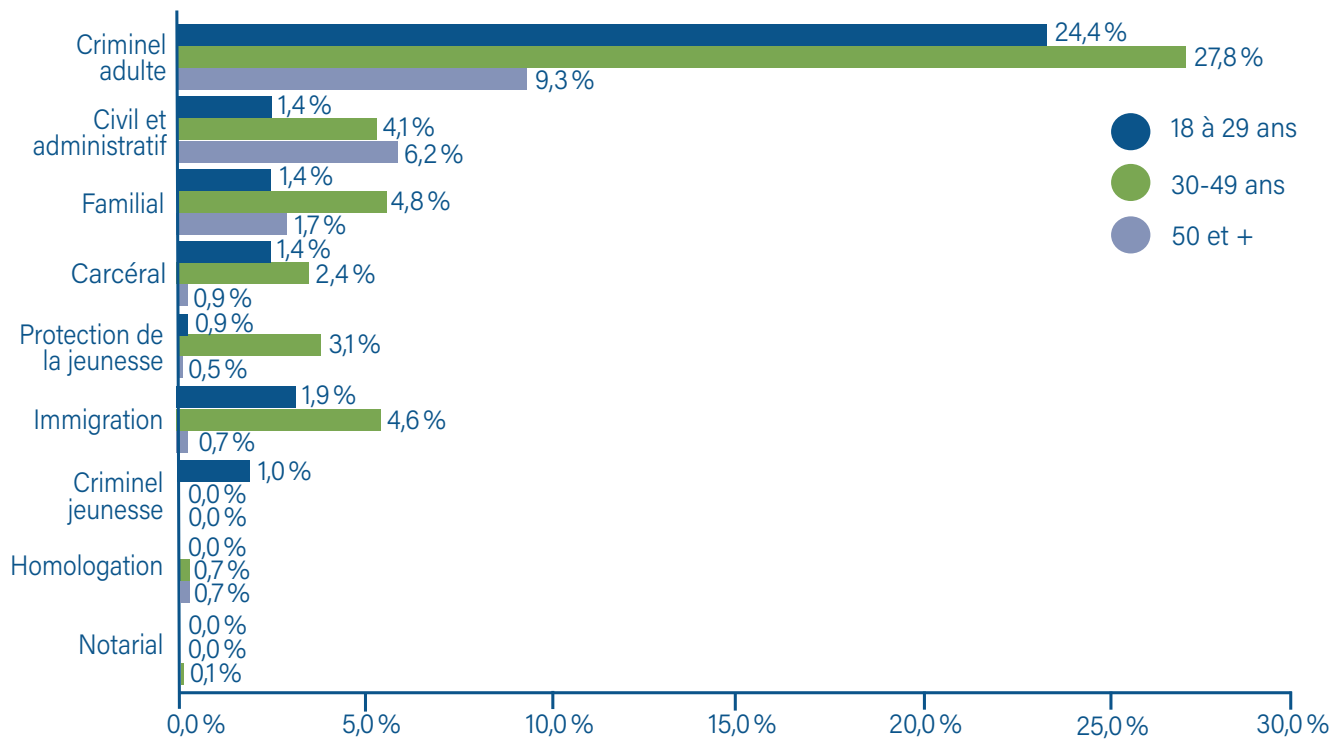
2. La répartition selon le sexe et la matière



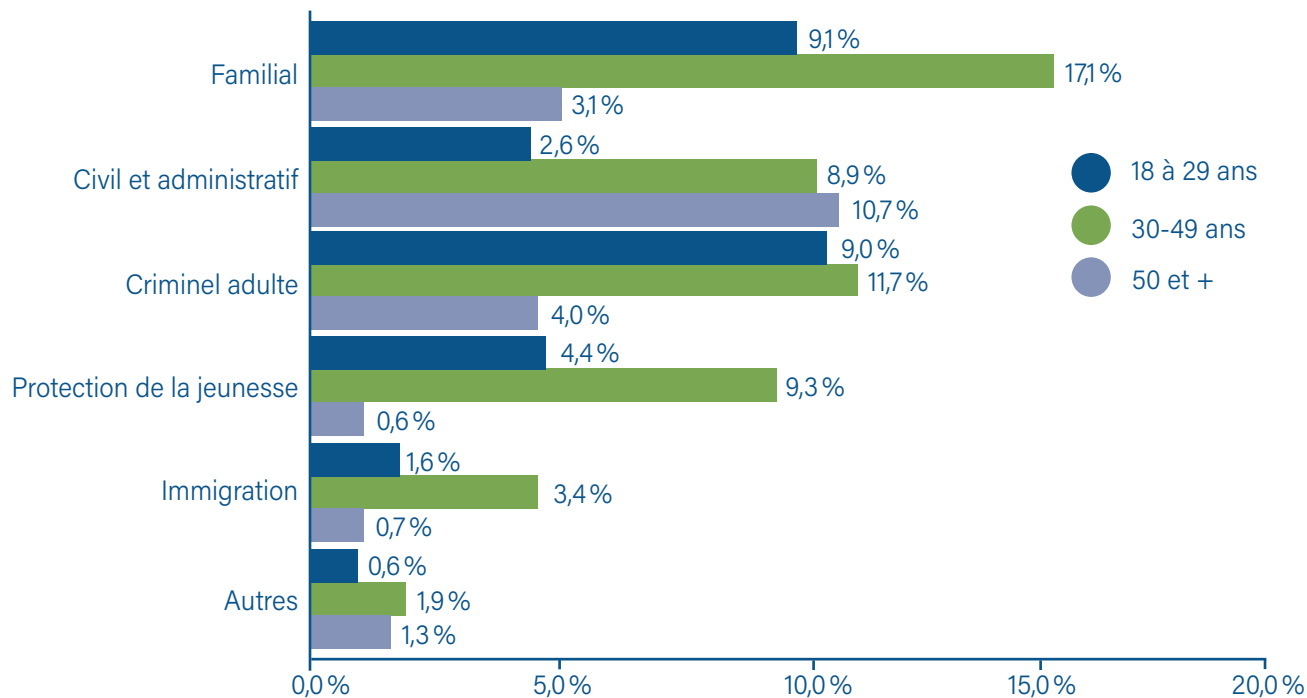
3. La répartition selon l'âge et la matière



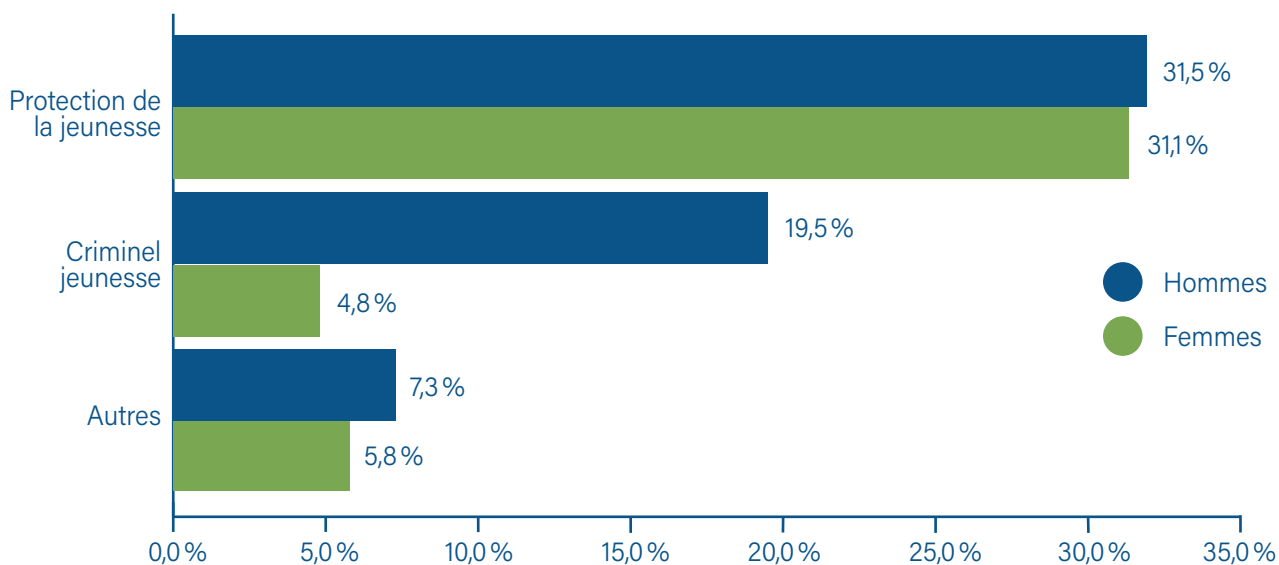
4. La répartition selon l'âge et la matière pour les hommes



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



6. La répartition pour les 17 ans et moins selon la matière



SECTION 13

Les ressources

13.1 Les ressources humaines

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2018, la Commission comptait 60 personnes à son emploi.

La situation du réseau au 31 mars 2018 était la suivante: l'aide juridique avait des bureaux dans 91 villes du Québec, comprenant 112 unités, dont 89 bureaux ouverts à plein temps et 23 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se trouve à l'annexe 3 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 400 avocats salariés et de 539 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 939 employés à temps complet. De plus, 16 stagiaires du programme du Barreau étaient à l'emploi dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2018, le réseau comprenait 270 avocates et 130 avocats; 44% des avocats du réseau avaient moins de 35 ans.

L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 13,6 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2018.

AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS À TEMPS COMPLET (E.T.C.) DÉPENSÉS POUR L'EXERCICE 2017 - 2018

RÉGIONS	AVOCATS	AUTRE PROFESSIONNELS ET EMPLOYÉS DE SOUTIEN	STAGIAIRES	TOTAL	
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	10,6	41,6	0,0	52,2	
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	16,4	19,7	0,0	36,1	
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	17,7	27,6	1,8	47,1	
CÔTE-NORD	10,0	12,8	0,5	23,3	
ESTRIE	26,7	32,0	0,5	59,2	
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	35,0	47,1	1,8	83,9	
MAURICIE-BOIS-FRANCS	26,3	31,8	1,6	59,7	
MONTRÉAL	112,1	135,7	6,2	254,0	
OUTAOUAIS	26,0	32,1	0,5	58,6	
QUÉBEC	39,1	46,3	2,1	87,5	
RIVE-SUD	48,3	55,4	1,3	105,0	
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	16,8	23,3	0,0	40,1	
	385,0	505,3	16,3	906,6	(*) (**)
EFFECTIFS BUDGETISÉS 2017-2018	400,0	534,3	16,5	950,8	(**)

(*) Excluant le personnel du Service de garde téléphonique

(**) Incluant les ajouts d'effectifs « Jordan » au cours de l'exercice

13.2 Les ressources financières

Pour l'exercice 2017-2018, la subvention de base accordée à la Commission aux fins des opérations relevant du régime d'aide juridique s'élève à 173 640 400 \$.

Quant aux dépenses reliées aux activités du chapitre III et des mégaprocès, elles totalisent 4 301 171 \$.

Les autres revenus réalisés, notamment ceux du volet contributif et des remboursements des coûts de l'aide juridique se chiffrent à 4 830 798 \$.

La Commission a également inscrit une subvention de 653 156 \$ à l'égard du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) de même qu'une subvention de 172 500 \$ à titre de financement de frais administratifs relatifs au Service d'aide à l'homologation (SAH).

Les dépenses totales pour l'exercice 2017-2018 s'élèvent à 180 391 078 \$.

Globalement, la Commission a réalisé un excédent des revenus sur les charges de 1 825 776 \$. Au 31 mars 2018, la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 46 068 143 \$ ainsi qu'un excédent cumulé totalisant 54 305 119 \$.

13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2018

Rapport de la direction sur les états financiers

Rapport de la direction sur les états financiers

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

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

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

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

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

Président



Me Yvan Niquette

Trésorière



Joanne Herron, CPA-CGA, MBA

Montréal, le 14 juin 2018

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ

AU 31 MARS 2018

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2018

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	1 - 2
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS	
Résultats	3
Excédent cumulé	4
Variation de l'actif financier net	5
État de la situation financière	6
Flux de trésorerie	7
Notes afférentes aux états financiers	8 - 18
Renseignements complémentaires	
Annexe A - Charges fonctionnement	19
Annexe B - Charges pratique privée	20
Annexe C - Autres revenus	21



Le 14 juin 2018

Rapport de l'auditeur indépendant

Aux administrateurs de la Commission des services juridiques

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de la Commission des services juridiques, qui comprennent l'état de la situation financière consolidée au 31 mars 2018 et les états consolidés des résultats, de l'excédent cumulé, de la variation de l'actif financier net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes annexes constituées d'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés

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

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers consolidés 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 l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers consolidés.

*PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l.
1250, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 2500, Montréal (Québec) Canada H3B 4Y1
Tél. : +1 514 205-5000, Téléc. : +1 514 876-1502, www.pwc.com/ca/fr*

« PwC » s'entend de PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l., une société à responsabilité limitée de l'Ontario.



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

Opinion

À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des services juridiques au 31 mars 2018 ainsi que des résultats de son exploitation, de la variation de son actif financier net et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

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

¹ CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A116819

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

3

RÉSULTATS CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018

	2018	2018	2017
	Budget	Réel	Réel
	(non audité)		
REVENUS			
Octrois du gouvernement du Québec			
Opérations régulières			
Fonctionnement	105 755 200 \$	105 755 200 \$	108 735 400 \$
Pratique privée	65 690 200	65 690 200	65 127 200
Droits de greffe	2 195 000	2 195 000	2 195 000
Service d'aide à l'homologation	-	172 500	157 500
Chapitre III et mégaprocès			
Fonctionnement	420 000	420 000	420 000
Pratique privée	2 500 000	2 500 000	-
SARPA			
Fonctionnement	535 600	653 156	99 370
	177 096 000	177 386 056	176 734 470
CHARGES (Annexes A et B)			
Opérations régulières			
Fonctionnement	113 563 926	109 736 912	104 315 989
Pratique privée	66 209 000	65 949 534	60 073 827
Chapitre III et mégaprocès			
Fonctionnement	415 000	393 726	191 311
Pratique privée	2 500 000	3 907 445	3 086 965
SARPA			
Fonctionnement	520 600	403 461	526 526
	183 208 526	180 391 078	168 194 618
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES AVANT AUTRES REVENUS	(6 112 526)	(3 005 022)	8 539 852
AUTRES REVENUS (Annexe C)	2 500 000	4 830 798	6 611 443
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES	(3 612 526) \$	1 825 776 \$	15 151 295 \$

Les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

EXCÉDENT CUMULÉ CONSOLIDÉ
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018

					Total 2018	Total 2017
	Réserve générale	Investi en immobilisations	Affectation responsabilité professionnelle (note 2 c)	Affectation incendie et vol (note 2 d)		
SOLDE AU DÉBUT	45 379 608	2 099 735	3 500 000	1 500 000	52 479 343	37 328 048
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges	3 062 084	(1 274 116)	26 418	11 390	1 825 776	15 151 295
Investissements nets en immobilisations : À même les opérations de l'exercice	(2 190 860)	2 190 860	-	-	-	-
Versements sur la dette à long terme et les contrats de location-acquisition :						
À même les opérations de l'exercice	(220 497)	220 497	-	-	-	-
Virements à l'excédent affecté à la responsabilité professionnelle et incendie et vol (note 2)	37 808	-	(26 418)	(11 390)	-	-
	688 535	1 137 241	-	-	1 825 776	15 151 295
SOLDE À LA FIN	46 068 143 \$	3 236 976 \$	3 500 000 \$	1 500 000 \$	54 305 119 \$	52 479 343 \$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

VARIATION DE L'ACTIF FINANCIER NET CONSOLIDÉ
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018

	2018	2018	2017
	Budget (non audité)	Réel	Réel
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES	(3 612 526) \$	1 825 776 \$	15 151 295 \$
VARIATIONS LIÉES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES			
Acquisitions	(1 876 640)	(2 415 562)	(840 600)
Amortissement	1 198 301	1 254 466	1 316 265
Radiations et dispositions	-	19 650	1 370
	(678 339)	(1 141 446)	477 035
Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	-	(613)	(76 479)
(Augmentation) diminution des avances sur traitements différés	-	20 032	(79 784)
	-	19 419	(156 263)
Augmentation de l'actif financier net	(4 290 865)	703 749	15 472 067
ACTIF FINANCIER NET À L'OUVERTURE	49 146 787	49 146 787	33 674 720
ACTIF FINANCIER NET À LA CLÔTURE	44 855 922	49 850 536 \$	49 146 787 \$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

6

ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2018

	2018	2017
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse (Note 3)	62 582 581 \$	56 042 920 \$
Fonds en fidéicommiss (Note 3)	679 090	573 432
Équivalents de trésorerie (Note 4)	5 000 000	5 000 000
Débiteurs (Note 5)	45 732 071	46 432 722
	113 993 742	108 049 074
PASSIFS FINANCIERS		
Créditeurs (Note 7)	62 496 471	57 236 112
Traitements différés	94 976	34 339
Revenus perçus par anticipation (Note 8)	1 108 942	1 193 224
Dettes (Note 9)	442 817	438 612
	64 143 206	58 902 287
ACTIF FINANCIER NET	49 850 536 \$	49 146 787 \$
ACTIFS NON FINANCIERS		
Frais payés d'avance	557 999 \$	557 386 \$
Avances sur traitements différés	216 791	236 823
Immobilisations corporelles (Note 10)	3 679 793	2 538 347
	4 454 583 \$	3 332 556 \$
EXCÉDENT CUMULÉ (Note 11)	54 305 119 \$	52 479 343 \$

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

 Administrateur
 Administrateur

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

7

FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018

	2018	2017
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges	1 825 776 \$	15 151 295
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement - immobilisations corporelles	1 254 466	1 316 265
Perte sur radiation et disposition d'immobilisations corporelles	19 650	1 156
Frais payés d'avance	(613)	(76 479)
Avances sur traitements différés	20 032	(79 784)
	3 119 311	16 312 453
Variations des actifs financiers et des passifs financiers liés au fonctionnement (note 12)		
Opérations	4 345 083	435 538
Pratique privée	1 592 282	1 591 508
	9 056 676	18 339 499
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Versements sur les dettes	(220 497)	(226 006)
	(220 497)	(226 006)
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Fonds en fidéicommis	(105 658)	135 208
	(105 658)	135 208
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(2 190 860)	(840 600)
Dispositions d'immobilisations corporelles	-	214
	(2 190 860)	(840 386)
AUGMENTATION NETTE DE L'EXERCICE	6 539 661	17 408 315
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE	61 042 920	43 634 605
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA CLÔTURE	67 582 581 \$	61 042 920 \$

Les opérations sans effet sur la trésorerie comprennent l'acquisition d'immobilisations corporelles d'une valeur comptable de 224 702 \$ (0 \$ en 2017) (note 10).

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2018**

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Commission des services juridiques (la « Commission ») est l'organisme chargé d'appliquer la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques (RLRQ, c. A-14) (la « Loi »). Elle veille à ce que l'aide juridique soit fournie de façon cohérente et uniforme sur l'ensemble du territoire québécois par les centres régionaux aux personnes admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources.

De plus, depuis 2010, par l'ajout du chapitre III de la Loi, la Commission assume la responsabilité de fournir des services, notamment aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du Code criminel.

À cette mission hors régime d'aide juridique s'est ajouté, le 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-Bois-Francis;
- Centre communautaire juridique du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie;
- Centre communautaire juridique de la Côte-Nord;
- Centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue.

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2018**

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)**c) Excédent cumulé affecté à la responsabilité professionnelle**

Cette affectation a pour objectif le paiement des règlements de poursuites en responsabilité contre les avocats du réseau et les commissaires de la Commission. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 3 500 000 \$ (3 500 000 \$ en 2017). Tout excédent ou insuffisance des revenus sur les charges doit être viré à (de) l'excédent cumulé non affecté - réserve générale.

d) Excédent cumulé affecté à la protection incendie et vol

Cette affectation a pour objectif de défrayer les coûts liés à des incendies ou à des vols dans les locaux du réseau. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 1 500 000 \$ (1 500 000 \$ en 2017). Tout excédent ou insuffisance des revenus sur les charges doit être viré à (de) l'excédent cumulé non affecté - réserve générale.

e) Excédent cumulé non affecté - réserve générale

La réserve générale constituée par la direction de la Commission sert à assumer les obligations et engagements de la Commission dans le cours normal de ses affaires.

f) Excédent cumulé - affectation d'origine interne

Afin de distinguer l'excédent cumulé disponible au financement des opérations de la Commission, une affectation d'origine interne est constatée lorsqu'un excédent subsiste entre les octrois à recevoir consentis par le gouvernement du Québec pour permettre à la Commission d'adopter la comptabilité d'exercice à l'égard des charges et débours de la pratique privée et des vacances du personnel, sur les charges courues correspondantes. Au 31 mars 2018, le calcul des éléments précités se solde par un déficit de 2 608 458 \$ (1 246 848 \$ en 2017) 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 AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2018

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

h) **Constatation des octrois réguliers et spéciaux**

Les revenus provenant des octrois réguliers et spéciaux sont comptabilisés aux revenus, sauf lorsqu'ils donnent lieu à un passif en vertu de stipulations, dans la mesure où les crédits sont autorisés, que l'organisme satisfait aux critères d'admissibilité et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Les montants constatés reposent sur les meilleures informations disponibles et sont ajustés en fonction des nouvelles informations obtenues avant l'achèvement des états financiers consolidés. Ces dispositions s'appliquent aux octrois reçus, tant aux fins des dépenses de fonctionnement qu'aux fins des acquisitions d'immobilisations.

i) **Charges de la pratique privée**

Les honoraires, les débours et les intérêts payés à la pratique privée sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, et les revenus sont comptabilisés selon les montants autorisés par le gouvernement du Québec.

j) **Volet contributif**

Les revenus relatifs aux frais administratifs et les autres contributions des bénéficiaires sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

k) **Mémoires de frais et remboursements des coûts de l'aide juridique**

Les revenus de mémoire de frais et les remboursements des coûts de l'aide juridique sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse en raison de l'incertitude entourant leur recouvrement.

l) **Instruments financiers**

La Commission évalue initialement ses actifs financiers et ses passifs financiers à la juste valeur. Elle évalue ultérieurement tous ses actifs financiers et ses passifs financiers au coût après amortissement. Les variations de juste valeur sont comptabilisées dans les résultats. Les actifs financiers évalués au coût après amortissement se composent de l'encaisse, des fonds en fidéicomis, des équivalents de trésorerie et des débiteurs. Les passifs financiers évalués au coût après amortissement se composent des créditeurs et des dettes.

m) **Dépréciation des actifs financiers**

Les actifs financiers évalués au coût sont soumis à un test de dépréciation s'il existe des indications possibles de dépréciation. Le montant de réduction de valeur est comptabilisé aux résultats. La moins-value déjà comptabilisée peut faire l'objet d'une reprise de valeur dans la mesure de l'amélioration, soit directement, soit par l'ajustement du compte de provision, sans être supérieure à ce qu'elle aurait été à la date de reprise si la moins-value n'avait jamais été comptabilisée. Cette reprise est comptabilisée aux résultats.

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2018****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 7 283 953 \$ pour l'exercice (7 331 129 \$ pour 2017).

p) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Commission consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires, incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le positif et le négatif et les dépôts à terme dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition. De plus, les sommes d'argent que l'entité ne peut utiliser pour les opérations courantes parce qu'elles sont affectées à d'autres fins, telles que les fonds en fidéicomis, ne sont pas incluses dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie.

3. RESTRICTIONS SUR L'ENCAISSE ET LES FONDS EN FIDÉICOMMIS

Certains employés des centres communautaires juridiques se sont prévalus d'une clause de la convention collective leur permettant de faire retenir à la source des sommes d'argent en prévision d'un congé sabbatique à traitement différé. Les fonds en fidéicomis sont déposés à cette fin.

L'encaisse comprend également 131 953 \$ (100 936 \$ en 2017) déposés à cette fin.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2018

4. ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2018	2017
Affectation à la responsabilité professionnelle		
Certificats de dépôt au taux de 0,75 % (0,80 % en 2017), échéant en avril 2018	3 500 000 \$	3 500 000 \$
Affectation incendie et vol		
Certificats de dépôt au taux de 0,75 % (0,80 % en 2017), échéant en avril 2018	1 500 000	1 500 000
	5 000 000 \$	5 000 000 \$

5. DÉBITEURS

	2018	2017
Intérêts courus	7 612 \$	10 371 \$
Octrois du gouvernement du Québec		
Traitements et vacances courus	8 478 700	8 560 383
Pratique privée	35 154 646	33 826 115
Fonds d'accès justice	172 500	157 500
Taxe sur les produits et services	487 177	452 887
Taxe de vente du Québec	1 301 626	1 109 068
Ristourne sur contrat d'assurance-groupe	-	2 138 125
Autres	129 810	178 273
	45 732 071 \$	46 432 722 \$

6. MARGE DE CRÉDIT

La Commission dispose d'un régime d'emprunts sous forme d'une marge de crédit d'une limite autorisée de 11 000 000 \$, au taux en vigueur au Fonds de financement du ministère des Finances, échue depuis le 1^{er} avril 2018.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

13

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2018

7. CRÉDITEURS

	2018	2017
Comptes fournisseurs et frais courus	1 530 083 \$	1 224 775 \$
Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée		
Opérations régulières	37 688 026	35 154 646
Chapitre III, mégaprocès	2 540 447	1 628 596
Taxes de vente	649 273	750 318
Salaires et retenues à la source	4 278 283	2 825 113
Provision salariale - paramètres gouvernementaux (note 14 c))	3 068 271	1 878 435
Vacances courues	8 553 778	8 478 700
Droits de greffe		
Opérations	2 138 052	2 848 936
Pratique privée	2 050 258	2 446 593
	62 496 471 \$	57 236 112 \$

8. REVENUS PERÇUS PAR ANTICIPATION

	2018	2017
Octrois du gouvernement du Québec		
SARPA	- \$	117 556 \$
Volet contributif - permanence	549 264	495 594
Volet contributif - pratique privée	523 378	550 143
Service d'aide à l'homologation - permanence	23 682	18 250
Service d'aide à l'homologation - pratique privée	1 652	1 925
Autres	10 966	9 756
	1 108 942 \$	1 193 224 \$

9. DETTES

	2018	2017
Emprunts à la Société québécoise des infrastructures pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 2,15 % à 3,33 %, échéant de 2018 à 2023	442 817 \$	438 612 \$
	442 817 \$	438 612 \$

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2018

9. DETTES (SUITE)

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

2019	187 523 \$
2020	127 676 \$
2021	51 978 \$
2022	41 128 \$
2023	34 512 \$

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

			2018	2017
	COÛT	AMORTIS- SEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Matériel informatique et bureautique	5 622 704 \$	4 491 452 \$	1 131 252 \$	1 009 172 \$
Mobilier et matériel de bureau	3 854 211	3 165 319	688 892	587 712
Développement informatique	160 508	123 330	37 178	69 281
Améliorations locatives	5 938 101	4 115 630	1 822 471	872 182
	15 575 524	11 895 731	3 679 793	2 538 347
Immobilisations acquises en vertu de contrats de location-acquisition				
Mobilier et matériel de bureau	6 525	6 525	-	-
	15 582 049 \$	11 902 256 \$	3 679 793 \$	2 538 347 \$

Au cours de l'exercice, des améliorations locatives financées par le locateur ont été capitalisées pour un total de 224 702 \$ (0 \$ en 2017).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2018

11. EXCÉDENT CUMULÉ

	2018	2017
Non affecté - réserve générale	46 068 143 \$	45 379 608 \$
Investi en immobilisations corporelles	3 236 976	2 099 735
Affectation responsabilité professionnelle	3 500 000	3 500 000
Affectation incendie et vol	1 500 000	1 500 000
	54 305 119 \$	52 479 343 \$

12. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

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

	2018	2017
Opérations		
Débiteurs	2 029 182 \$	(1 913 005) \$
Créditeurs	2 312 508	2 645 095
Traitements différés	60 637	(169 460)
Revenus perçus par anticipation	(57 244)	(127 092)
	4 345 083 \$	435 538 \$
Pratique privée		
Débiteurs	(1 328 531) \$	(1 453 031) \$
Créditeurs	2 947 851	3 049 397
Revenus perçus par anticipation	(27 038)	(4 858)
	1 592 282 \$	1 591 508 \$

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 10 372 \$ (16 728 \$ en 2017).

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2018**

13. 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 20 731 345 \$ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

	Locaux	Matériel
2019	6 178 696 \$	118 459 \$
2020	4 483 498 \$	85 759 \$
2021	3 276 107 \$	74 582 \$
2022	2 722 647 \$	58 512 \$
2023	2 381 840 \$	38 042 \$

14. ÉVENTUALITÉS

- a) Au 31 mars 2018, la Commission et certains centres communautaires juridiques font l'objet de diverses poursuites, pour un montant total de 12 265 000 \$. 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 2018.

Actuellement, l'affectation de l'excédent cumulé à la responsabilité professionnelle présente une réserve de 3 500 000 \$. En raison des risques de poursuite, une insuffisance possible de fonds persiste. Cependant, la direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

- b) À la fin de l'exercice, des négociations sont en cours concernant l'entente sur le Tarif de la pratique privée, échue depuis le 30 septembre 2017. Il est présentement impossible de déterminer le montant qui serait payé rétroactivement.
- c) À la fin de l'exercice clos le 31 mars 2018, des négociations sont en cours concernant le renouvellement des conventions collectives des avocats du réseau de l'aide juridique. Compte tenu de l'état d'avancement des négociations, des provisions salariales établies selon les paramètres gouvernementaux et totalisant 3 068 271 \$ sont enregistrées aux passifs dont 1 866 637 \$ inscrit aux charges de l'exercice 2017-2018 et 1 201 634 \$ inscrit aux charges des exercices précédents.

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2018****15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS**

Au cours de l'exercice, la Commission a effectué les opérations suivantes avec des entités contrôlées par le gouvernement du Québec. Elle a comptabilisé une charge de loyer et d'intérêts de 6 372 026 \$ (5 913 927 \$ en 2017) payable à la Société québécoise des infrastructures et des droits de greffe redevables au ministère de la Justice du Québec pour 3 952 553 \$ (4 637 377 \$ en 2017), ainsi que diverses charges d'opérations et droits de greffe totalisant 719 522 \$ (711 877 \$ en 2017) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec. Un solde de 4 188 310 \$ (5 295 529 \$ en 2017) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2018 et apparaît à la note 7.

De plus, la Commission a comptabilisé des octrois du gouvernement du Québec totalisant 107 950 200 \$ (110 930 400 \$ en 2017) pour les opérations et droits de greffe, 65 690 200 \$ (65 127 200 \$ en 2017) pour la pratique privée, 2 920 000 \$ (420 000 \$ en 2017) pour les charges liées à des mégaprocès, 653 156 \$ (99 370 \$ en 2017) pour les charges liées au SARPA et 172 500 \$ (157 500 \$ en 2017) à titre de recouvrement des frais administratifs liés au service d'aide à l'homologation.

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

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

16. 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 2018.

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 45 107 472 \$ 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 à 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.

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2018**

17. 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 2018

	Opérations régulières						Chapitre III et mégaprojets						SARPA		Total	
	Budget *		Réel		Budget *		Réel		Budget *		Réel		Réel		Réel	
	2018	2018	2018	2017	2018	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2017
ANNEXE A - CHARGES FONCTIONNEMENT																
Opérations et administration																
Charges locales, taxes et permis	7 578 958 \$	7 506 209 \$	6 969 736 \$	12 000 \$	14 211 \$	11 010 \$	49 834 \$	49 834 \$	7 563 262 \$	7 030 560 \$						
Frais de déplacement	1 072 310	999 247	927 615	1 500	1 882	23	31	31	1 001 129	927 669						
Amortissement - immobilisations corporelles	1 198 034	1 198 034	1 210 910	267	267	4 899	100 456	100 456	1 254 466	1 316 265						
Services professionnels	582 175	461 066	433 054	10 000	-	-	15 000	-	461 066	433 054						
Télécommunications	746 616	705 897	691 381	2 000	591	599	6 000	2 725	708 853	694 705						
Fournitures de bureau	625 098	678 125	606 569	2 000	557	454	6 000	2 055	680 371	609 078						
Colisations professionnelles	757 864	707 872	718 224	-	1 419	-	3 000	1 701	710 934	719 925						
Bibliothèque	545 133	527 784	498 369	1 000	-	-	2 000	1 662	527 784	500 031						
Entretien et réparations	511 673	449 098	439 280	2 000	209	115	6 500	1 007	449 915	440 402						
Formation professionnelle	496 124	509 634	381 445	1 000	140	153	2 500	984	510 654	382 582						
Frais postaux	340 113	296 599	306 388	1 000	246	209	5 000	1 988	296 276	308 585						
Autres frais administratifs	431 962	467 091	369 418	2 000	1 181	796	7 000	5 438	473 493	375 652						
Ameublement et matériel de bureau	232 970	248 402	224 090	2 500	-	-	5 000	2 113	248 689	226 203						
Réunion des administrateurs	106 823	83 065	84 241	-	-	-	-	-	83 065	84 241						
Intérêts sur la dette	12 680	10 372	16 728	-	-	-	-	-	10 372	16 728						
Radiations et dispositions d'immobilisations corporelles	-	1 948	1 156	-	-	-	-	-	1 948	1 156						
Information	120 000	8 490	7 748	-	-	-	10 000	3 922	11 890	11 670						
Électricité	3 000	3 149	2 963	-	-	-	-	-	3 149	2 963						
	15 361 533	14 862 082	13 889 315	37 267	20 703	18 258	120 000	173 916	15 017 018	14 081 489						
Traitements et charges sociales																
Avocats	60 669 701	57 986 668	55 608 016	310 427	298 571	104 399	152 611	133 358	58 372 808	55 845 773						
Autres	33 157 838	32 168 190	29 803 892	67 306	73 349	67 361	245 989	218 540	32 423 079	30 069 793						
	93 827 539	90 154 858	85 411 908	377 733	371 920	171 760	398 600	351 898	90 795 887	85 935 566						
Débours judiciaires																
Volet gratuit																
Civils	3 934 630	4 263 062	4 529 211	-	-	-	2 000	119	4 263 181	4 529 923						
Criminels	436 815	245 405	266 262	-	1 103	1 293	-	-	246 508	267 555						
	4 371 445	4 508 467	4 795 473	-	1 103	1 293	2 000	712	4 509 689	4 797 478						
Volet contributif																
Civils	55	192 224	190 378	-	-	-	-	-	192 224	190 378						
Criminels	3 354	19 281	28 915	-	-	-	-	-	19 281	28 915						
	3 409	211 505	219 293	-	-	-	-	-	211 505	219 293						
	4 374 854	4 719 972	5 014 766	-	1 103	1 293	2 000	712	4 721 194	5 016 771						
	113 563 926 \$	109 736 912 \$	104 315 989 \$	415 000 \$	393 726 \$	191 311 \$	520 600	526 526 \$	110 534 099 \$	105 033 826 \$						

* Ces montants excluent les budgets en capital pour un total de 2 099 008 \$ pour les acquisitions d'immobilisations et le remboursement de la dette à long terme. Les budgets initiaux ne tiennent cependant pas compte de la charge d'amortissement des immobilisations corporelles.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018

	Opérations régulières		Chapitre III et mégaprojets		SARPA		Total	
	Budget 2018	Réel 2018	Budget 2018	Réel 2018	Réel 2018	Réel 2017	Réel 2018	Réel 2017
Volet gratuit								
Honoraires								
Civils	24 940 847 \$	22 801 192 \$	- \$	- \$	- \$	- \$	24 940 847 \$	22 801 192 \$
Criminels	23 803 828	21 141 289	-	3 752 782	2 966 608	-	27 556 610	24 107 897
Notaires	49 841	64 475	-	-	-	-	49 841	64 475
	48 794 516	44 006 956	3 752 782	2 966 608	-	-	52 547 298	46 973 564
Débours ¹								
Civils	7 306 085	6 856 580	-	-	-	-	7 306 085	6 856 580
Criminels	5 361 303	4 841 395	-	154 476	120 253	-	5 515 779	4 961 648
Notaires	13 480	19 253	-	-	-	-	13 480	19 253
	12 680 868	11 717 228	-	154 476	120 253	-	12 835 344	11 837 481
Autres frais	3 351	3 296	-	-	-	-	3 351	3 296
Intérêts	3 799	5 226	-	187	104	-	3 986	5 330
	7 150	8 522	-	187	104	-	7 337	8 626
	61 482 534	55 732 706	-	3 907 445	3 086 965	-	65 389 979	58 819 671
Volet contributif								
Honoraires								
Civils	2 498 268	2 663 812	-	-	-	-	2 498 268	2 663 812
Criminels	1 226 673	938 354	-	-	-	-	1 226 673	938 354
Notaires	4 886	4 394	-	-	-	-	4 886	4 394
	3 729 827	3 606 560	-	-	-	-	3 729 827	3 606 560
Débours ²								
Civils	496 162	532 640	-	-	-	-	496 162	532 640
Criminels	239 665	201 283	-	-	-	-	239 665	201 283
Notaires	1 346	638	-	-	-	-	1 346	638
	737 173	734 561	-	-	-	-	737 173	734 561
	4 467 000	4 341 121	-	-	-	-	4 467 000	4 341 121
	66 209 000 \$	65 949 534 \$	60 073 827 \$	2 500 000 \$	3 907 445 \$	3 086 965 \$	- \$	- \$
	179 772 926 \$	175 686 446 \$	164 389 816 \$	2 915 000 \$	4 301 171 \$	3 278 276 \$	403 461 \$	526 526 \$
							180 391 078 \$	168 194 618 \$

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

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

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2018

	Opérations régulières		Chapitre III et mégaprojets		SARPA		Total	
	Budget 2018	Réel 2018	Budget 2018	Réel 2018	Réel 2018	Réel 2017	Réel 2018	Réel 2017
ANNEXE C - AUTRES REVENUS								
Opérations								
Volet contributif **		1 246 846 \$						1 246 846 \$
Mémoires de frais		11 427						11 427
Remboursements des coûts de l'aide juridique		772 554						772 554
Service d'aide à l'homologation		762 220						762 220
SARPA		-			44 411			44 411
Intérêts créditeurs		785 917						785 917
Autres		6 278						6 278
Ristourne sur contrat d'assurance-groupe		42 276						42 276
	2 000 000 \$	3 627 518 \$			44 411 \$		56 408 \$	3 671 929 \$
Pratique privée (article 52)								
Contributions des bénéficiaires	500 000 \$	1 078 656 \$		18 438 \$				1 097 094 \$
Service d'aide à l'homologation		61 775						61 775
	500 000 \$	1 140 431 \$		18 438 \$				1 158 869 \$
	2 500 000 \$	4 767 949 \$		18 438 \$	44 411 \$		56 408 \$	4 830 798 \$
								6 611 443 \$
								1 163 947 \$
								1 375 150 \$
Volet contributif des opérations								
Contributions des bénéficiaires		858 417 \$						858 417 \$
Frais administratifs		385 300						385 300
Intérêts		3 129						3 129
		1 246 846 \$						1 246 846 \$

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

SECTION 14

Les orientations et les objectifs 2018-2019

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques qui ont été retenus pour l'année financière 2018-2019 s'ajoutent aux orientations et objectifs qui sont déjà prévus au Plan stratégique 2017-2021 et au Plan d'action de développement durable 2015-2020.

Ces plans peuvent être consultés sur le site Internet de la Commission des services juridiques à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca, onglet *Commission*.

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques sont les suivants :

1. Renforcer la culture de cohérence dans les décisions des centres régionaux d'aide juridique dans l'application de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, notamment en :
 - continuant l'uniformisation des pratiques et les façons de faire dans le réseau.

2. Poursuivre les efforts en matière de révision de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et en optimisation de la prestation de services à la clientèle du réseau de l'aide juridique, notamment en :
 - modernisant la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*;
 - maintenant la qualité des services à la clientèle du réseau de l'aide juridique;
 - promouvant la hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique, y compris l'indexation du 31 mai 2018 et le volet contributif;
 - s'assurant que les demandeurs d'asile puissent avoir accès à l'aide juridique dans un délai raisonnable malgré une hausse importante de leur nombre.

3. Accentuer l'efficacité et la cohérence de la Stratégie d'action gouvernementale visant à contribuer à la réduction des délais en matière de justice, notamment en :
- améliorant les délais moyens du traitement de la demande d'admissibilité à l'aide juridique;
 - participant activement avec l'ensemble des partenaires du milieu juridique aux travaux de réduction des délais en matières criminelle et pénale y compris le Bureau de la transformation organisationnelle.
4. Assurer une gestion des ressources humaines qui valorise la diversité et la performance au sein du réseau de l'aide juridique, notamment en :
- poursuivant les négociations en vue du renouvellement de la convention collective des avocats du réseau de l'aide juridique;
 - poursuivant le développement et le rayonnement de la Commission des services juridiques dans les milieux juridiques et judiciaires;
 - élaborant un nouveau plan d'action pour les personnes handicapées;
 - poursuivant la réalisation des cibles fixées dans le Plan d'action de développement durable 2015-2020.

SECTION 15

Annexes

ANNEXE 1

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

(Ce document est disponible sur le site Internet de la Commission des services juridiques au www.csj.qc.ca, onglet *Commission/Politiques et règlements*).

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2); *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474)

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein de la Commission des services juridiques et de responsabiliser ses administrateurs.

2. Le présent code s'applique aux administrateurs de la Commission. Sont administrateurs de la Commission :

- a) Les douze membres nommés par le gouvernement après consultation, incluant le président et le vice-président.
- b) Le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre 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 électorale doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

20. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique électorale doit se démettre de ses fonctions.

21. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique électorale 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.

ANNEXE 2

Les réunions de la Commission des services juridiques entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018

	03/05/2017	14/06/2017	14/06/2017	27/09/2017	08/11/2017	20/12/2017	31/01/2018	13/02/2018	21/03/2018
	Assemblée générale	Assemblée générale annuelle	Assemblée générale	Assemblée générale annuelle	Assemblée générale annulée	Assemblée générale	Assemblée générale annulée	Assemblée générale	Assemblée générale
M ^e Yvan Niquette	X	X	X	X		X		X	X
M ^e Daniel LaFrance	X	X	X	X		X		X	X
M. Gilles Baril	X	X	X	X		X		X	X
M ^e Amélie Binette		X	X	X		X		X	
M ^e Johanne Brodeur	X	X	X						
M ^e Rachel Caissy		X	X			X		X	X
M ^e Marie-Josée Héту		X	X	X		X		X	X
M ^e Jean Lazure	X			X		X		X	X
M ^e Réjean Olivier LeBel	X	X	X	X		X		X	X
M ^e Nadine Le Gal	X			X		X			X
M ^e Janick Perreault	X	X	X					X	X
M ^e Isabelle Simard						X		X	
Le sous-ministre de la Justice (Sarah Juneau)		D	D	D		D			D
Le sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (Jean-Paul Bergeron)	D	D	D	D					D

X présent

D représenté par un délégué

ANNEXE 3

Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2018

Région	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Abitibi-Témiscamingue M ^e Jean Paquin Directeur général 566, 1 ^{ère} Avenue Ouest Amos (Québec) J9T 1V3	Amos Chibougamau Kuujjuaq La Sarre Rouyn-Noranda Val d'Or Val d'Or (Bureau du Nord) Ville-Marie	Baie d'Hudson * Baie-James** Baie d'Ungava*** Chibougamau**** Senneterre

Communautés autochtones desservies par la Cour itinérante:

* Kuujjuarapik, Whapmagoostui, Inukjuak, Puvirnituk

** Chisasibi, Wemindji, Eastmain, Waskaganish

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

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

Région	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Bas Saint-Laurent-Gaspésie M ^e Jean-Roch Michaud Directeur général 320, rue St-Germain Est Bureau 601, 6 ^e étage Rimouski (Québec) G5L 1C2	Amqui Cap-aux-Meules Chandler Gaspé Matane New Richmond Rimouski Rivière-du-Loup Sainte-Anne-des-Monts Témiscouata-sur-le-Lac	La Pocatière Matapédia Paspébiac Saint-Pascal Trois-Pistoles

Région	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Côte-Nord M ^e François Wullaert Directeur général 690, boul. Laure Bureau 204 Sept-Îles (Québec) G4R 4N8	Baie-Comeau Forestville Sept-Île	Les Escoumins Pessamit Sacré-Cœur
Région	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Estrie M ^e Philippe Gilbert Directeur général 225, rue King Ouest Bureau 234 Sherbrooke (Québec) J1H 1P8	Asbestos Coaticook Lac-Mégantic Magog Sherbrooke Section civile Section criminelle et jeunesse Thetford Mines	Disraéli Stanstead Windsor
Région	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
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	

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

* Centre local

Région	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Québec M ^e Daniel Moffet Directeur général 5350, boul. Henri-Bourassa Bureau 240 Québec (Québec) G1H 6Y8	La Malbaie Lévis Montmagny Québec Centre-Ville Charlesbourg Section civile Section criminelle et jeunesse Saint-Georges-de-Beauce Saint-Joseph-de-Beauce	Lac-Échemin Sainte-Marie-de-Beauce
Région	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Rive-Sud M ^e Harold Gagnon Directeur général 101, boul. Roland-Therrien Bureau 301 Longueuil (Québec) J4H 4B9	Brossard Châteauguay Cowansville Granby Longueuil Section civile Section criminelle et jeunesse Saint-Hyacinthe Saint-Jean-sur-Richelieu Salaberry-de-Valleyfield Sorel-Tracy	
Région	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Saguenay-Lac Saint-Jean M ^e Marie Fillion Directrice générale 267, rue Racine Est Bureau 301 Chicoutimi (Québec) G7H 1S5	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière La Baie Roberval	
TOTAL	88 BUREAUX 1 CENTRE LOCAL	23 BUREAUX
GRAND TOTAL	112 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

