



PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE :

Le 7 janvier 2020

**OBJET : Demande d'accès à des documents – décision
N/dossier : 70245 – 2020-01**

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1, ci-après nommée « Loi sur l'accès »), nous avons traité votre demande d'accès reçue le 13 décembre dernier, laquelle était libellée comme suit :

« [...] En vertu de l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics, j'aimerais obtenir une copie du plan directeur en ressources informationnelles de votre organisation. [...] »

Décision

Nous donnons partiellement suite à votre demande. Veuillez trouver ci-joint le Plan directeur en ressources informationnelles de la Commission des services juridiques. Vous remarquerez qu'aux pages 6, 7 et 8 du plan directeur, les informations ont été masquées, car il s'agit de renseignements dont la divulgation aurait pour effet notamment de réduire l'efficacité d'un programme ou d'un plan d'action.

Vous trouverez ci-inclus copie des articles de la loi sur lesquels se fondent notre décision.

Recours

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous pouvez, en vertu de la section III du chapitre IV de cette loi (article 135 et suivants), faire une demande de révision à l'égard de cette décision en vous adressant à la Commission d'accès à l'information dans les trente (30) jours suivant la date de la présente décision. À cet effet, vous trouverez joint à la présente le document intitulé *Avis de recours*.



Nous vous prions d'agréer, _____, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

(S) Original signé

M^e Richard La Charité

Secrétaire de la Commission et
Responsable de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements personnels

RLC/lc

p.j.



Avis de recours

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*)

Révision devant la Commission d'accès à l'information

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9

Tél : 418 528-7741
Numéro sans frais : 1 888 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

MONTRÉAL

Bureau 18.200
500, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Tél : 514 873-4196
Numéro sans frais : 1 888 528-7741
Télécopieur : 514 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).



Chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

[...]

CHAPITRE I

APPLICATION ET INTERPRÉTATION

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

1982, c. 30, a. 1.

[...]

29. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement portant sur une méthode ou une arme susceptible d'être utilisée pour commettre un crime ou une infraction à une loi.

Il doit aussi refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne.

1982, c. 30, a. 29; 2006, c. 22, a. 16.

[...]

**PLAN DIRECTEUR
EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES
DE LA COMMISSION DES SERVICES
JURIDIQUES**



RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE

Préambule

Ce plan directeur se veut un document de vision en appui à l'exercice de planification stratégique de la Commission des services juridiques. Il permet d'établir la contribution des ressources informationnelles dans l'atteinte des objectifs de notre organisation.

Il prend en compte les projets, les capacités, les investissements et les dépenses ainsi que la gestion de la performance et des risques de l'organisme.

Il permet également une compréhension commune et claire de la contribution des ressources informationnelles à la mission de la Commission des services juridiques, et facilite ainsi la mobilisation de tous pour une plus grande efficience.

À l'instar du plan stratégique, ce plan directeur est itératif et évolutif. Son échéance, dans la mesure du possible, est justement arrimée à celle du plan stratégique.

En outre, à l'échelle gouvernementale, les plans directeurs permettent une meilleure connaissance de l'apport des ressources informationnelles et, potentiellement, la mise en commun des investissements et des efforts au sein de l'administration publique en respect de l'indépendance de l'organisation¹.

¹ Texte tiré du *Guide d'élaboration d'un plan directeur en ressources informationnelles* du Secrétariat du Conseil du trésor

Rappel de la mission de la Commission des services juridiques

Créée en 1972, la Commission des services juridiques (CSJ) est l'organisme chargé de l'application de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*² au Québec.

Elle est également l'organisme chargé d'offrir les services prévus à la Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale, soit le Service d'aide à l'homologation (SAH), en vigueur depuis le 10 octobre 2013, et le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) en vigueur depuis le 1er avril 2014.

La CSJ veille à ce que l'aide juridique gratuite ou avec contribution soit fournie aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande et que la prestation de certains autres services juridiques soit rendue, tout en s'assurant d'une gestion efficace des services et des ressources qui y sont affectées.

Pour ce faire, la CSJ assure la gestion efficace du réseau de l'aide juridique, composé de 11 centres communautaires juridiques, un centre local et de 106 bureaux d'aide juridique, dont 87 permanents, localisés dans toutes les régions du Québec. Elle doit s'assurer que leurs activités sont conformes à la Loi et au règlement.

De plus, elle gère le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et le Service de la gestion de certains services autres que l'aide juridique (Chapitre III).

La CSJ coordonne ses activités avec celles du réseau tout en favorisant la concertation et la collaboration. Elle offre en tout temps un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale. Ce service permet à toute personne détenue ou en état d'arrestation, peu importe sa situation financière, d'avoir recours gratuitement à l'assistance d'un avocat.

Le régime d'aide juridique au Québec est efficient. En effet, le réseau de l'aide juridique est le plus grand cabinet d'avocats au Québec. Des milliers de Québécois font confiance chaque année aux 404 avocats et avocates permanents de l'aide juridique auxquels s'ajoutent plus de 2300 avocats participants de la pratique privée. Ces professionnels expérimentés sont à l'écoute de leurs clients et soucieux de bien les représenter.

² RLRQ, c. A-14.

Introduction

Le présent Plan directeur établit la vision de la contribution des ressources informationnelles de la CSJ et les mesures qui y sont prévues découlent de l'atteinte de priorités prévues au Plan stratégique.

Il présente les opportunités de projets envisagés comme levier de transformation au cours de la période qu'il couvre, ainsi que les opportunités de création de valeur, de bénéfices, de partage et de mise en commun en matière de ressources informationnelles.

Il fait état de la nécessaire adéquation qui doit exister entre la vision en ressources informationnelles de la CSJ et la mise en œuvre des orientations du Conseil du trésor en matière de gestion des ressources informationnelles prise en vertu de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*³. Il sera éventuellement influencé par les orientations à être prises dans le cadre de la transformation organisationnelle initiée récemment par le ministère de la Justice du Québec (MJQ).

Au niveau du réseau, un Comité justice sans papier s'active également afin d'accroître le fonctionnement numérique de nos organisations et s'arrimer en temps réel aux travaux du MJQ en matière de transformation organisationnelle.

Ultimement, le Plan directeur répertorie les pratiques de la CSJ autant en matière de gestion des risques qu'en matière de gestion de la performance.

³ RLRQ, c. G-1.03.

La vision de la contribution des ressources informationnelles

Le Plan stratégique de la CSJ prévoit à l'**Enjeu et orientation II**, l'objectif d'instaurer « *Un régime proactif : prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services et répondre aux nouveaux défis en matière d'aide juridique* ». Les axes d'intervention en lien avec cet objectif et en concordance avec la vision du Plan directeur sont les suivants :

- **Faciliter l'accès à nos services**, notamment en travaillant à une meilleure accessibilité au Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA);
- **Les nouvelles formes de justice**, notamment en modernisant la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et ses règlements afférents et en s'orientant vers une « Justice sans papier » mettant l'accent par exemple sur l'acquisition d'ordinateurs portables et favorisant l'utilisation des visioconférences;
- **Le site Internet de la Commission des services juridiques**, notamment pour 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.

Également, à l'**Enjeu et orientation III**, le plan prévoit l'objectif de maintenir « *Une organisation performante et novatrice en favorisant la mobilisation du personnel et des professionnels, en assurant la cohérence dans le traitement des dossiers et en offrant un service de qualité* ». Les axes d'intervention en lien avec cet objectif et en concordance avec la Plan directeur sont les suivants :

- **Une qualité de vie et bien-être du personnel et des professionnels**, notamment en améliorant la performance et les comportements d'innovation par la mise en place par exemple d'un plan d'action pour rendre notre organisation performante et novatrice au 31 mars 2020;
- **Les actions et les interventions dans le processus du traitement des dossiers**, notamment en uniformisant les pratiques et les façons de faire dans le réseau et en améliorant le délai de traitement de la demande d'aide juridique.

Nous comprenons donc que la vision du présent Plan directeur est axée tant sur l'amélioration des services à la clientèle du réseau de l'aide juridique que sur les mécanismes et les processus visant à favoriser une efficience accrue.

Les opportunités de projets

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Activités	Objectifs	Échéance
1. [Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>3. [REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>4. [REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>6. [REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>7. [REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>
<p>8. [REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>	<p>[REDACTED]</p>

	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	
9. [REDACTED]	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	[REDACTED]
10. [REDACTED]	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p>	[REDACTED]

Les activités 9 et 10 aideront la CSJ et le réseau à :

- éliminer le travail manuel;
- réduire le temps d'exécution;
- offrir des outils de gestion et optimiser la productivité;
- faciliter la maintenance et sauver du temps;
- garder le cap dans l'évolution de la technologie de l'information.

En résumé, voici nos quatre grands services :

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

L'adéquation de la vision avec les orientations et les directives du gouvernement

D'une part, la CSJ assume le leadership du réseau de l'aide juridique et, de ce fait, maintient le régime d'aide juridique du Québec parmi les plus performants au monde. Elle assure ainsi à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

D'autre part, la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*⁴ établit un cadre de gouvernance et de gestion en matière de ressources informationnelles applicable aux ministères et à la plupart des organismes publics. Faisant partie des organismes publics autres que budgétaires énumérés à l'annexe 2 de la *Loi sur l'administration financière*⁵, la CSJ est ainsi assujettie à la loi (3^e alinéa de l'article 2).

Cette loi détermine les outils de gestion qu'un organisme public doit mettre en place aux fins de la gouvernance et de la gestion de ses ressources informationnelles. Cette dernière prévoit ainsi la préparation, conformément aux conditions et modalités fixées par le Secrétariat du Conseil du trésor, d'une planification annuelle en ressources informationnelles (PARI), d'un bilan annuel des réalisations en ressources informationnelles (BARRI) ainsi que d'une planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles (PTPARI) par chacun des organismes publics.

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

Enfin, elle est soumise à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, c'est pourquoi elle a adopté une politique linguistique ainsi qu'à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, d'où l'adoption d'un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

La gestion des risques

Pour assurer une gestion adéquate des risques, la CSJ a, notamment adopté :

- Une **Politique de sécurité de l'information** (2 avril 2015) qui prévoit, notamment un processus de signalement des incidents, de protection des renseignements confidentiels et sensibles et un engagement des utilisateurs à respecter les dispositions de sécurité en matière de ressources informationnelles au sein de la CSJ;
- Un **Cadre de gestion de la sécurité de l'information** (2 avril 2015 et modifié le 15 mars 2017) qui prévoit un comité de sécurité de l'information, un comité de continuité des services et un comité de crise;

⁴ RLRQ, c. G-1.03.

⁵ RLRQ, c. A-6.001.

- Une **Politique d'utilisation des technologies de l'information** (21 juin 2006, modifiée le 21 novembre 2014 et le 3 mai 2017) qui prévoit des obligations aux utilisateurs et des sanctions en cas de non-respect;
- Une **Politique sur la gestion et l'utilisation des médias sociaux** (15 mars 2017) qui établit les orientations générales concernant la gestion et l'utilisation des médias sociaux par la CSJ;
- Une **Nétiquette** (15 mars 2017) qui établit des règles de bonne conduite pour les utilisateurs et un processus pour retirer des contenus non autorisés sur les plateformes utilisées par la CSJ;
- Des **Lignes internes de conduite concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction** (28 octobre 2015 et modifiées le 15 mars 2017) qui prévoit un processus de contrôle dans l'octroi des contrats et la signature par les employés de la CSJ d'une attestation de l'obligation de confidentialité et déclaration de conflits d'intérêts;
- Une **Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les employés de la CSJ** (3 mai 2017);
- Une **Politique de gestion des risques de corruption et de collusion dans le processus de gestion contractuelle** (13 septembre 2019).

La gestion de la performance

Afin de s'assurer que les orientations prises par le présent Plan puissent vivre dans le temps, un tableau de bord a été mis sur pied (ANNEXE B - Tableau de bord). L'utilisation de ce tableau de bord se fera en 3 temps :

1. **Valeur d'une activité** : Chaque activité qui sera intégrée au Plan directeur devra, dès son acceptation au portefeuille des activités, être évaluée afin de lui octroyer une valeur numérique, résultant d'un calcul basé sur l'apport qu'a l'activité pour chacune des composantes. Cela permet d'évaluer de façon impartiale l'avancement réel qu'a chaque activité quant aux objectifs du Plan directeur, de comparer la valeur de plusieurs activités et de prioriser nos actions.
2. **Suivi de l'avancement et priorisation** : Un tel tableau de bord permettra de suivre l'évolution des orientations du Plan directeur et de prendre connaissance, à tout moment, de la situation la plus contemporaine possible. Il sera alors possible de prioriser nos actions afin de s'assurer que l'ensemble des orientations du plan sera touché.
3. **Redditions de comptes** : Puisque le suivi se fera en continu, et qu'à terme, l'information traduite par le tableau de bord représentera la situation du plan d'action, la situation de la CSJ quant aux ressources informationnelles, l'évaluation de la situation actuelle, la situation actuelle en 2021, se trouveront grandement simplifiées.

Les conditions de succès quant à l'utilisation de ce tableau de bord sont simples, mais incontournables:

- **Prioriser les activités à inscrire au portefeuille** : le groupe de travail du Plan directeur devra procéder à l'évaluation des activités (dans une optique Plan directeur) et inscrire ces dernières au tableau de bord.

- **Identifier les activités terminées au 30 septembre de chaque année** : le groupe de travail du Plan directeur devra, au sein de ce même tableau de bord, identifier les activités terminées.

L'objectif de cet outil est d'évaluer non seulement ce qui a été fait, mais dans quelle mesure nos actions ont contribué à l'atteinte des objectifs fixés. Avoir en tout temps l'information la plus contemporaine permettra d'équilibrer les recommandations et les activités proposées, afin de répartir les efforts sur l'ensemble du plan d'action.

Processus de suivi et mise à jour du Plan directeur

Le Plan directeur décrit les grandes orientations technologiques et s'arrime avec la planification stratégique et le portefeuille des activités sur un horizon de trois ans. Comme l'évolution de la technologie est très rapide, le groupe de travail du Plan directeur effectuera annuellement une mise à jour du plan d'action ainsi que du tableau de bord du Plan directeur pour s'assurer que les orientations reflètent toujours la vision de la CSJ. Il sera alors pertinent de voir dans quelles mesures les besoins de nos composantes ont été comblés ou ont évolué.

La mise en œuvre du Plan directeur s'inscrit notamment dans :

- le Portefeuille des activités priorisé annuellement;
- les plans de travail des différentes directions impliquées au niveau technologique;
- le processus budgétaire afin d'assurer le maintien de l'interface technologique de la CSJ.

ANNEXE A – Composantes du groupe de travail

Groupe de travail du Plan directeur	
Composition	Mandat
A- La personne occupant le poste de directeur des services des technologies de l'information	<p>Le groupe de travail est l'équipe de projet qui a travaillé à l'élaboration du Plan directeur des ressources informationnelles 2018-2021 et aux différentes consultations à ce sujet.</p> <p>Son mandat est de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer le suivi du Plan directeur par le biais de 2 rencontres annuelles; • Recommander des activités lors de la prise de besoins annuels du portefeuille des activités en mai; • Évaluer l'atteinte des objectifs du Plan directeur 2018-2021
B- La personne occupant le poste de vice-président	
C- La personne occupant le poste de trésorier	
D- La personne occupant le poste de secrétaire	
E- La personne occupant le poste de directeur principal adjoint de l'administration	

ANNEXE B - Tableau de bord du Plan directeur en R.I.

Valeur accordée par chaque composante				
La valeur la plus élevée étant 5				
Composantes	Administration	T.I.	Recherche et approbation des honoraires	SARPA
A	3	5	5	3
B	5	4	3	3
C	5	4	4	4
D	5	4	4	3
E	4	5	5	5

Importance des activités				
Valeurs possibles: 1 = aucune 2 = présente un intérêt 3 = est nécessaire				
Composantes	Administration	T.I.	Recherche et approbation des honoraires	SARPA
A	3	3	3	3
B	2	3	3	1
C	3	3	3	1
D	3	3	3	1
E	3	3	3	2

Calcul: Importance accordée des activités

14	15	15	8
----	-----------	-----------	---

**Priorisation de deux services:
T.I. et Recherche et approbation des honoraires.**

Ce plan directeur a été :

Élaboré par le groupe de travail le 21 décembre 2018 et modifié le 28 novembre 2019

Adopté par l'Assemblée des Commissaires le 20 mars 2019 et modifié le 11 décembre 2019.