

TABLEAU SYNOPTIQUE

PLAN STRATÉGIQUE 2021-2025

Commission des services juridiques

MISSION : Créée en 1972, 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 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.

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

ENJEU 1 : Accès à la justice

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

Objectifs	Indicateurs	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025
1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens de l'information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée	1 Nombre de chroniques juridiques conçues par des avocats du réseau de l'aide juridique et diffusées sur les réseaux sociaux et le site Web de la Commission des services juridiques sur des sujets juridiques touchant la clientèle y compris le régime d'aide juridique	10 pour l'année	10 pour l'année	10 pour l'année	10 pour l'année
	2 Nombre d'articles, d'actualités et de contenus juridiques développés avec la collaboration d'Éducaloi sur des sujets d'intérêt pour les bénéficiaires d'aide juridique	5	5	5	5
1.2 Maintenir et créer des partenariats afin d'accroître la performance et la visibilité du réseau de l'aide juridique auprès de sa clientèle	3 Nombre de partenariats et d'activités collaboratives avec nos partenaires	2 activités	2 activités	3 activités	3 activités et au moins 3 nouveaux partenariats au 31 mars 2025
1.3 Répondre efficacement aux besoins des communautés autochtones	4 Participation aux tables, forums provinciaux et comités de discussions aux fins d'élaboration d'un plan d'action pour le réseau	4 par année	4 par année	4 par année	4 par année
	5 Nombre de formations sur les connaissances générales, la culture, l'histoire, les réalités et les enjeux touchant les différentes communautés autochtones du Québec	1 formation pour l'ensemble des avocats et des employés du réseau	1 formation pour l'ensemble des avocats et des employés du réseau	1 formation pour l'ensemble des avocats et des employés du réseau	1 formation pour l'ensemble des avocats et des employés du réseau
1.4 Répondre efficacement aux besoins des victimes de violence conjugale et de violence sexuelle	6 Participation aux tables, forums provinciaux et comités de discussions aux fins d'élaboration d'un plan d'action pour le réseau	4 par année	4 par année	4 par année	4 par année
	7 Nombre de formations juridiques sur les réalités et les enjeux touchant les victimes de violence conjugale	1 formation pour les avocats du réseau			
	8 Comptabilisation des demandes d'aide juridique acceptées pour les victimes de violence conjugale et de violence sexuelle	Instauration d'une méthode de comptabilisation au 31 mars 2022	Suivi et analyse	Suivi et analyse	Suivi et analyse
1.5 Maintenir et adapter les services pour répondre efficacement aux besoins de la clientèle en droit de la jeunesse	9 Participation aux tables, forums provinciaux et comités de discussions aux fins d'élaboration d'un plan d'action pour le réseau	4 par année	4 par année	4 par année	4 par année
	10 Nombre de formations juridiques sur les enjeux touchant le droit de la jeunesse	1 formation pour les avocats du réseau			
	11 Pourcentage d'augmentation des demandes d'aide juridique acceptées en droit de la jeunesse	0,5% sur l'année précédente			



L'aide juridique,
un réseau au
service des gens

ENJEU 2 : Modernisation du réseau de l'aide juridique

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

Objectifs	Indicateurs	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025
2.1 Mettre en œuvre le Programme de transformation numérique du réseau de l'aide juridique	12 Taux de réalisation des actions prévues en matière de transformation numérique du réseau (mesure de départ : 2%)	25%	50%	75%	100%
2.2 Simplifier les processus afin d'assurer une plus grande efficacité dans les façons de faire et améliorer l'expérience client	13 Nombre de projets mis en place	3	3	4	4

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

VALEURS : Dans l'accomplissement de sa vision, la Commission des services juridiques mise sur les valeurs organisationnelles suivantes :

compétence
impartialité
intégrité
loyauté
respect

ENJEU 3 : Performance organisationnelle

ORIENTATION 3 : Optimiser la capacité du réseau de l'aide juridique à offrir des services de qualité

Objectifs	Indicateurs	Cible 2021-2022	Cible 2022-2023	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025
3.1 Développer des connaissances qui favorisent la prévention en santé organisationnelle et la qualité de vie au travail	14 Création d'un plan de prévention et mise en œuvre des recommandations		Plan livré au 31 mars 2023		Mise en œuvre des recommandations
	15 Évaluation de la possibilité d'adhérer à un service de télémédecine pour l'ensemble des employés et sa mise en place	Évaluation au 31 mars 2022	Mise en place au 31 mars 2023		
	16 Évaluation de la possibilité d'adhérer à la plateforme internationale collaborative de bonnes pratiques en santé et qualité de vie au travail "Global-Watch" et sa mise en place	Évaluation au 31 mars 2022	Mise en place au 31 mars 2023	Soutien aux centres communautaires juridiques au 31 mars 2024	
	17 Offre de formations sur la civilité et sur la clientèle agressive à l'ensemble des employés du réseau de l'aide juridique via l'Association paritaire pour la santé du travail, secteur « Administration provinciale » (APSSAP)	25% des employés auront suivi les formations	50% des employés auront suivi les formations	75% des employés auront suivi les formations	100% des employés auront suivi les formations
	18 Poursuite du Projet Ambassadeur visant la prévention et le règlement des différends par les pairs	Phase 1 implantée au 31 mars 2022	Phase 2 implantée au 31 mars 2023		
3.2 Mettre en place des mesures de planification de main-d'œuvre, de recrutement et de relève afin d'attirer et retenir les meilleurs talents tout en maintenant et partageant les expertises acquises	19 Nombre de partenariats, collaborations et implications avec les écoles, collèges et universités	1	1	2	2



L'aide juridique,
un réseau au
service des gens