

# PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2022-2025

## COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES



**Mise à jour 2023-2024**

**et**

**Bilan 2022-2023**

L'aide juridique, un réseau au service des gens

# **PLAN D'ACTION 2022-2025**

## **À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Mise à jour et bilan adoptés le : 19 juin 2024

Plan d'action 2022-2025 adopté le 22 mars 2023, par l'Assemblée des commissaires de la Commission des services juridiques.

*En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*

---

## TABLE DES MATIERES

---

BREF PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ .....	4
GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION .....	6
ENGAGEMENT DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES.....	7
REDDITION DE COMPTES .....	8
BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2022-2023 .....	9
PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2022-2025 .....	13
QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION.....	18

## **BREF PORTRAIT DE L'ORGANISATION ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉ**

---

La Commission des services juridiques (Commission) 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 Commission assure la gestion efficace du réseau de l'aide juridique, composé de 11 centres communautaires juridiques (CCJ), d'un centre local et de 104 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. La Commission coordonne ses activités avec celles du réseau tout en favorisant la concertation et la collaboration.

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 le Service d'aide à l'homologation (SAH), le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) et le Service de consultation juridique d'un maximum de 4 heures pour toute personne victime de violence sexuelle et de violence conjugale (Rebâtir) dans tous les domaines du droit en lien avec la violence dont elle est victime.

La Commission 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 réseau de l'aide juridique est le plus grand cabinet d'avocats au Québec. Des milliers de Québécois font confiance chaque année aux 459 avocats et avocates permanents de l'aide juridique. Ces professionnels expérimentés sont à l'écoute de leurs clients et soucieux de les représenter le mieux possible.

## Préambule

L'article 1 g) de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (ci-après, la Loi) définit une personne handicapée comme « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

Afin de favoriser l'intégration des personnes handicapées, la Loi préconise une approche fondée sur la responsabilisation des divers acteurs du secteur public. Dans cette optique, l'article 61.1 de la Loi prévoit que les ministères et organismes employant au moins 50 personnes doivent adopter un plan d'action annuel. Ce plan doit identifier des obstacles à l'intégration des personnes handicapées ainsi que des mesures susceptibles d'y remédier. Il vise autant la clientèle que le personnel du ministère ou de l'organisme.

C'est dans ce cadre législatif que la Commission présente son Plan d'action 2022-2025 à l'égard des personnes handicapées (ci-après, le Plan d'action).

## **GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION**

---

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail constitué :

- d'un représentant de la Direction des ressources humaines;
- de représentants de la Direction des communications.

Les membre du groupe se voient confier les responsabilités suivantes :

- identifier les obstacles à la Commission et proposer des mesures pour les réduire;
- assurer la mise en œuvre des mesures à la Commission;
- veiller à la prise en compte des besoins des personnes handicapées dans les activités de la Commission;
- effectuer le bilan de l'état de réalisation des mesures à la Commission.

## **ENGAGEMENT DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**

---

À titre d'organisme public appelé à veiller à ce que des services juridiques soient fournis à l'ensemble de la population québécoise admissible, la Commission a le souci constant de voir aux intérêts des personnes handicapées.

À cet effet, elle s'engage à prendre les mesures raisonnables et nécessaires pour faciliter l'accès de ces personnes à ses documents et à ses services. La Commission prendra les mesures requises pour lever les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées dans l'exercice de leurs droits.

Enfin, elle s'engage à réduire et à prévenir les obstacles liés à la pleine intégration ainsi qu'à la pleine participation sociale et professionnelle de ces personnes dans le réseau de l'aide juridique.

### **Coordination et mise en œuvre du Plan d'action**

La Directrice des ressources humaines est la personne désignée à titre de répondante. À ce titre, elle assure la coordination, la révision et la rédaction annuelles du Plan d'action et du bilan. Elle a également la charge de la correspondance avec l'Office des personnes handicapées du Québec.

### **Contenu et objectifs du Plan d'action**

Le Plan d'action de la Commission à l'égard des personnes handicapées présente le suivi des mesures visant à éliminer, à réduire et à prévenir les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées qui sont à son emploi ou qui utilisent ses installations et ses services dans le réseau de l'aide juridique.

Puisque le Plan d'action se veut évolutif, il contient également de nouvelles mesures dont l'objet est de lever des obstacles qui n'avaient pas été identifiés auparavant.

Enfin, il vise à sensibiliser l'ensemble du personnel à la réalité des personnes handicapées ainsi qu'aux diverses mesures mises en place par la Commission afin de faciliter leur intégration.

Pour en rendre la lecture et la compréhension plus aisées, l'ensemble des mesures est présenté dans le tableau qui suit. Ces mesures sont scindées en trois catégories relatives à la nature de l'obstacle qu'elles visent, soit :

1. les obstacles en lien avec l'accessibilité des documents et de l'information;
2. les obstacles physiques;
3. les obstacles sociaux.

## **REDDITION DE COMPTES**

---

En lien avec la politique *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, la Commission effectue une reddition de comptes sur les deux éléments suivants :

### **Nombre de plaintes reçues**

Pour l'année 2022-2023, la Commission n'a reçu aucune plainte.

### **Mesures d'accommodement**

Pour l'année 2022-2023, la Commission n'a reçu aucune demande d'accommodement.



## BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2022-2023

1. Accessibilité des documents et de l'information				
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	État de réalisation 2022-2023 et commentaires ou suites à donner
Difficulté pour les personnes ayant des incapacités à accéder aux documents promotionnels de la Commission	1.1 Mettre à jour les documents promotionnels de la Commission	1.1.1 Adapter, sur demande, certains dépliants de la Commission afin que leur contenu soit accessible aux personnes handicapées	<p>Nombre de demandes reçues par le public</p> <p>Nombre de documents adaptés</p>	<p>Aucune demande particulière reçue par le public</p> <p>Partiellement réalisée</p> <p>La documentation a été revue et une mise à jour a été effectuée à l'automne 2023</p>
		2. Inaccessibilité des publications en ligne pour les personnes handicapées	2.1 Maintenir et améliorer l'accessibilité du site Web	<p>2.1.1 Adapter le site Internet de la Commission de façon qu'il soit conforme aux standards gouvernementaux d'accessibilité WEB</p> <p>2.1.2 Assurer la formation du personnel responsable de l'accessibilité Web et des documents</p>

2. Accessibilité physique, qualité et adaptation des services				
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	État de réalisation 2022-2023 et commentaires ou suites à donner
3. Difficulté pour les personnes handicapées à avoir accès aux services de première ligne.	3.1 Assurer l'accessibilité physique des différents bureaux d'aide juridique et de la Commission <sup>1</sup>	3.1.1 Lors de renouvellement ou recherche de locaux, informer la SQI <sup>2</sup> si des besoins nécessaires sont requis pour l'accessibilité des personnes handicapées	Renouvellement de bail ou recherche de locaux	En continu  Aucun bail n'a dû être renouvelé, aucune recherche de locaux n'a été nécessaire
		3.1.2 Fournir les services adaptés. Si l'infrastructure du bureau ne permet pas l'accessibilité des clients, ceux-ci peuvent être rencontrés dans un autre endroit (au domicile ou autre lieu adapté)	Nombre de demandes de service dans un endroit autre que les locaux d'aide juridique	En continu  Il n'y a eu aucune demande de service pour de la période ciblée
	3.2 Rendre accessible, sur demande, l'assistance d'interprètes qualifiés	3.2.1 Offrir aux personnes handicapées un service d'interprète en langue des signes lorsqu'une demande est formulée à cet effet	Nombre de demandes reçues  Nombre de fois où le service d'un interprète a été fourni	En continu  Aucune demande de service n'a été reçue

<sup>1</sup> La Commission et les CCJ ne possèdent aucun immeuble dont ils sont propriétaires.

<sup>2</sup> La Société québécoise des infrastructures (SQI) est propriétaire de certains immeubles.

3. Accessibilité sociale, qualité et adaptation des services				
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs	État de réalisation 2022-2023 et commentaires ou suites à donner
4. Méconnaissance des employés quant aux besoins et obstacles rencontrés par les personnes handicapées	4.1 Sensibiliser le personnel du réseau aux réalités vécues par les personnes handicapées	4.1.1 Promouvoir l'adoption du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025</i> auprès du personnel	Diffusion de la nouvelle	Reportée en 2024-2025  Des changements dans les personnes-responsables ont retardé la diffusion.
		4.1.2 Organiser des activités de formation et de sensibilisation lors de la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i>	Nombre d'activités d'information et de sensibilisation organisées	Réalisé  Diffusion d'information à tout le personnel
		4.1.3 Présenter les capsules d'autoformation « mieux accueillir les personnes handicapées » de l'OPHQ au personnel intervenant auprès de la clientèle pour mieux les outiller	Nombre d'employés et nouveaux employés travaillant directement avec la clientèle	Reportée en 2024-2025  Changement interne de responsable
	4.2 Concevoir et adapter les interventions à la réalité des handicapées	4.2.1 S'assurer, aux fins des mesures d'urgence, que les besoins particuliers des personnes handicapées sont connus et que des mesures adaptées sont mises en place afin d'assurer leur évacuation en toute sécurité. Lors de l'arrivée de nouvelles ressources, prévoir des rencontres pour	Liste des besoins particuliers des personnes handicapées et des mesures adaptées mises en place  Liste des accompagnateurs assignés aux personnes	En continu  Le plan des mesures d'urgence et la procédure d'évacuation sont revus de façon régulière

		connaître leurs limitations et, le cas échéant, adapter les procédures en conséquence	handicapées pour en faciliter l'évacuation  Procédure d'évacuation révisée et diffusée	
5. Manque de perspectives d'emploi pour les personnes handicapées	5.1 Accroître la participation des personnes handicapées sur le marché du travail, sans discrimination	5.1.1 Continuer à proposer des candidatures de personnes handicapées, lors du recrutement d'un nouvel employé	Nombre de candidatures reçues de personnes handicapées  Nombre de personnes handicapées embauchées, y compris des stagiaires	En continu  Aucune candidature reçu
		5.1.2 Tenir compte dans le processus d'approvisionnement, l'achat ou la location des produits accessibles pour répondre aux besoins du personnel (offrir un poste de travail adapté ou les outils de travail requis)	Nombre de demande d'adaptation des postes ou d'outils de travail	En continu  Aucune demande n'a été reçu
	5.2 Accroître la connaissance nouveau programme <i>d'accès à l'égalité en emploi</i> (PAEE); ce programme s'oriente à la fois aux personnes handicapées, personnes immigrantes, autochtones	5.2.1 Promouvoir le programme PAEE en sensibilisant les gestionnaires pour favoriser l'embauche des personnes handicapées	% des gestionnaires sensibilisés	Reportée en 2024-2025  Changement interne de responsable

# PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2022-2025

1. Accessibilité des documents et de l'information					
Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Échéance	Indicateur de suivi
1. Difficulté pour les personnes ayant des incapacités à accéder aux documents promotionnels de la Commission	1.1 Mettre à jour les documents promotionnels de la Commission	1.1.1 Adapter, sur demande, certains dépliants de la Commission afin que leur contenu soit accessible aux personnes handicapées	Service des communication	Sur demande / En continu	Nombre de demandes reçues par le public  Nombre de documents adaptés
2. Inaccessibilité des publications en ligne pour les personnes handicapées	2.1 Maintenir et améliorer l'accessibilité du site Web	2.1.1 Adapter le site Internet de la Commission de façon à ce qu'il soit conforme aux standards gouvernementaux d'accessibilité WEB	TI / Service des communications	En continu	Nombre de demandes ou plaintes reçues en lien avec l'accès aux documents
		2.1.2 Assurer la formation du personnel responsable de l'accessibilité Web et des documents			Avoir au moins une personne formée pour maintenir et améliorer l'accessibilité du site Web et des documents

## 2. Accessibilité physique, qualité et adaptation des services

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Échéance	Indicateur de suivi
3. Difficulté pour les personnes handicapées à avoir accès aux services de première ligne.	3.1 Assurer l'accessibilité physique des différents bureaux d'aide juridique et de la Commission <sup>3</sup>	3.1.1 Lors de renouvellement ou recherche de locaux, informer la SQI <sup>4</sup> si des besoins nécessaires sont requis pour l'accessibilité des personnes handicapées	Direction générale	En continu	Renouvellement de bail ou recherche de locaux
		3.1.2 Fournir les services adaptés. Si l'infrastructure du bureau ne permet pas l'accessibilité des clients, ceux-ci peuvent être rencontrés dans un autre endroit (au domicile ou autre lieu adapté)	Direction générale	En continu	Nombre de demandes de service dans un endroit autre que les locaux d'aide juridique
	3.2 Rendre accessible, sur demande, l'assistance d'interprètes qualifiés	3.2.1 Offrir aux personnes handicapées un service d'interprète en langue des signes lorsqu'une demande est formulée à cet effet	Direction générale	Sur demande	Nombre de demandes reçues  Nombre de fois où le service d'un interprète a été fourni

<sup>3</sup> La Commission et les CCJ ne possèdent aucun immeuble dont ils sont propriétaires.

<sup>4</sup> La Société québécoise des infrastructures (SQI) est propriétaire de certains immeubles.

### 3. Accessibilité sociale, qualité et adaptation des services

Obstacle	Objectif	Mesure	Responsable	Échéance	Indicateur de suivi
4. Méconnaissance des employés quant aux besoins et obstacles rencontrés par les personnes handicapées	4.1 Sensibiliser le personnel du réseau aux réalités vécues par les personnes handicapées	4.1.1 Promouvoir l'adoption du <i>Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2025</i> auprès du personnel	Direction générale	En continu	Diffusion de la nouvelle
		4.1.2 Organiser des activités de formation et de sensibilisation lors de la <i>Semaine québécoise des personnes handicapées</i>	Direction générale / DRH	En continu	Nombre d'activités d'information et de sensibilisation organisées
		4.1.3 Présenter les capsules d'autoformation « mieux accueillir les personnes handicapées » de l'OPHQ au personnel intervenant auprès de la clientèle pour mieux les outiller	Direction générale / DRH	En continu	Nombre d'employés et nouveaux employés travaillant directement avec la clientèle

	4.2 Concevoir et adapter les interventions à la réalité des handicapés	4.2.1 S'assurer, aux fins des mesures d'urgence, que les besoins particuliers des personnes handicapées sont connus et que des mesures adaptées sont mises en place afin d'assurer leur évacuation en toute sécurité. Lors de l'arrivée de nouvelles ressources, prévoir des rencontres pour connaître leurs limitations et, le cas échéant, adapter les procédures en conséquence	Direction générale	Au besoin	<p>Liste des besoins particuliers des personnes handicapées et des mesures adaptées mises en place</p> <p>Liste des accompagnateurs assignés aux personnes handicapées pour en faciliter l'évacuation</p> <p>Procédure d'évacuation révisée et diffusée</p>
5. Manque de perspectives d'emploi pour les personnes handicapées	5.1 Accroître la participation des personnes handicapées sur le marché du travail, sans discrimination	5.1.1 Continuer à proposer des candidatures de personnes handicapées, lors du recrutement d'un nouvel employé	Direction générale / DRH	En continu	<p>Nombre de candidatures reçues de personnes handicapées</p> <p>Nombre de personnes handicapées embauchées, y compris des stagiaires</p>



		5.1.2 Tenir compte dans le processus d'approvisionnement, l'achat ou la location des produits accessibles pour répondre aux besoins du personnel (offrir un poste de travail adapté ou les outils de travail requis)	Direction générale	Au besoin	Nombre de demande d'adaptation des postes ou d'outils de travail
	5.2 Accroître la connaissance nouveau programme <i>d'accès à l'égalité en emploi</i> (PAEE); ce programme s'oriente à la fois aux personnes handicapées, personnes immigrantes, autochtones	5.2.1 Promouvoir le programme PAEE en sensibilisant les gestionnaires pour favoriser l'embauche des personnes handicapées	DRH	En continu	% des gestionnaires sensibilisés

## **QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION**

---

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action ou les services offerts aux personnes handicapées peuvent être adressés au coordonnateur de services aux personnes handicapées aux coordonnées suivantes :

Personne occupant le poste de Directrice des ressources humaines :

Mme Marie-Eve Charest      Courriel : [mecharest@csj.qc.ca](mailto:mecharest@csj.qc.ca)

Téléphone : 514 873-3562 poste 5284