

49^e Rapport annuel de gestion 2020-2021

COMMISSION DES
SERVICES JURIDIQUES



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

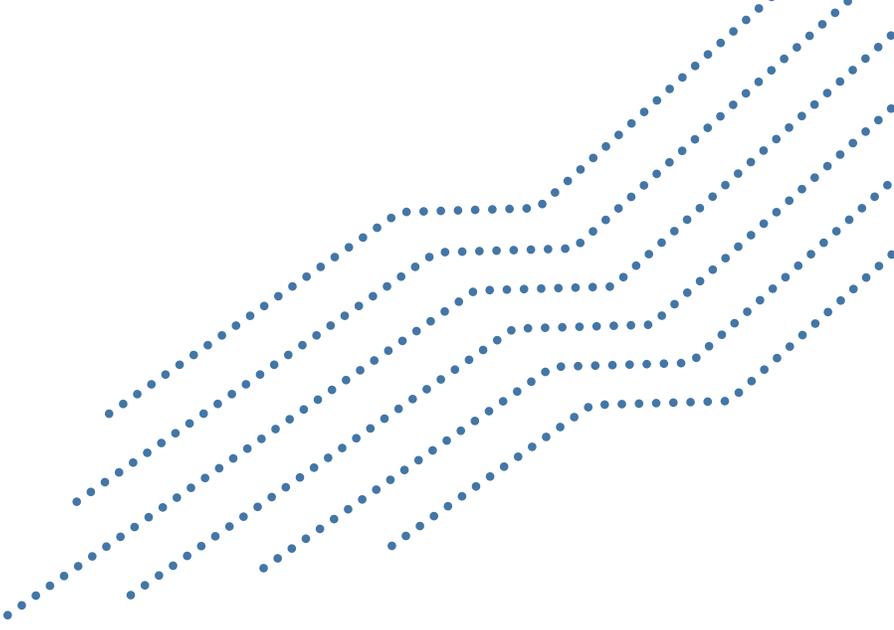
Dépôt légal:

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021
Bibliothèque et Archives Canada, 2021

ISBN : 978-2-550-89708-8 (Format imprimé)
ISBN : 978-2-550-89709-5 (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.*



49^e
Rapport annuel
de gestion
2020-2021

compétence
impartialité
intégrité
loyauté respect





Lettre du président

Montréal, le 27 août 2021

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

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre le quarante-neuvième rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2021. Nos états financiers consolidés dûment audités font partie de ce rapport.

Ce rapport vous est remis pour dépôt à l'Assemblée nationale. Il a été produit, conformément à l'article 87 de la *Loi sur l'aide juridique* et sur la prestation de certains autres services juridiques ainsi que de la *Loi sur l'administration publique*.

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

Le président,



M^e Yvan Niquette

Table des matières

Message du président	VIII
Déclaration attestant de la fiabilité des données	X
Section 1 Informations sur la Commission des services juridiques	
1.1 La mission, les valeurs, la vision, les mandats	13
1.2 Les organigrammes	16
1.3 Le contexte	18
1.4 L'organisation en bref	20
1.5 Le profil de la clientèle	22
1.6 Les différents services de la Commission	25
1.7 Les centres régionaux d'aide juridique	28
1.8 Les faits saillants	29
1.9 Les décisions marquantes des commissaires	35
1.10 L'attribution du Prix Robert-Sauvé et des Prix Mérite de la Commission des services juridiques	36
1.11 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté	37
1.12 Les orientations et les objectifs 2021-2022	38
Section 2 Les résultats	
2.1 Résultats relatifs au Plan stratégique	41
2.2 Déclaration de services aux citoyens	58
2.3 Les données statistiques	59
Section 3 Les autres résultats	
3.1 Le Comité de révision	73
3.2 La réciprocité	77
3.3 Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)	78
3.4 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée	79
3.5 Le Service d'avocats-conseils et contentieux	82
3.6 Le Service des communications	83

3.7	Le Service de garde téléphonique	83
3.8	Le Service de la gestion de certains services autres que l'aide juridique (chapitre III)	84
3.9	Le Service de modernisation numérique du réseau de l'aide juridique (eMAJ)	85
3.10	Le Service des ressources humaines	86
Section 4 Les ressources utilisées		
4.1	Utilisation des ressources humaines	89
4.2	Utilisation des ressources financières	92
4.3	Utilisation des ressources informationnelles	93
Section 5 Autres exigences		
5.1	Gestion et contrôles des effectifs	95
5.2	Développement durable	96
5.3	Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	107
5.4	Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques	109
5.5	Gouvernance La structure organisationnelle	115-119
5.6	Accès aux documents et protection des renseignements personnels	120
5.7	Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration	122
5.8	Contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique	123
Section 6 États financiers au 31 mars 2021		125-148
Section 7 Annexe		
	Annexe 1 Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2021	151

Message du président

Vous consultez le 49^e rapport annuel de la Commission des services juridiques. Le régime d'aide juridique du Québec en est donc à sa 50^e année d'existence, que de chemin parcouru depuis sa création.

L'aide juridique a changé, l'aide juridique a évolué et maintenant elle se transforme...numériquement. Le programme de transformation numérique du réseau de l'aide juridique « eMAJ » est officiellement en marche, son directeur est en action et son comité directeur est totalement investi. Vous pourrez constater dès l'exercice 2021-2022 le démarrage des premiers projets.



L'aide juridique a évolué. Le projet de loi 32, adopté en juin 2020, permet au régime de se conformer à l'esprit du nouveau Code de procédure civile en incluant dans le panier de services les modes alternatifs de règlement des conflits et des processus de déjudiciarisation.

Une entente est intervenue entre le Barreau du Québec et le ministère de la Justice du Québec sur les tarifs d'aide juridique. Nos partenaires de la pratique privée se sont vu octroyer une augmentation moyenne de 14,7 %, tous champs de pratique confondus. En vertu de cette entente, un groupe de travail indépendant fut formé afin de recommander des améliorations à la structure tarifaire. La Commission des services juridiques offre toute sa collaboration à ce groupe de travail qui a déjà entamé ses travaux et entrevoit positivement les recommandations qui en découleront.

Au niveau des relations de travail, les négociations de conventions collectives, tant pour nos employés de soutien que le personnel avocat, se poursuivent et nous avons bon espoir d'en arriver à un règlement satisfaisant pour nos effectifs dans l'année qui vient.

Période de pandémie n'est pas période de léthargie pour le réseau de l'aide juridique. Tant le personnel de soutien que les avocats ont mis tous les efforts pour minimiser ses effets sur la clientèle. En présence, à distance, tout a été mis en œuvre pour maintenir les services et la qualité des services. Des assouplissements aux exigences habituelles pour l'étude de l'admissibilité des requérants furent appliqués. Mandatés par la ministre de la Justice, nous avons initié, en collaboration avec le Barreau du Québec et le support du CAIJ, une clinique d'assistance juridique gratuite pour l'ensemble de la population. Le volume d'appels reçus confirme le succès de l'opération qui a bénéficié d'une forte participation des avocats du réseau.

Le dépôt de rapports de plusieurs commissions a meublé l'actualité judiciaire tout au long de l'année. Que ce soit en matière de droit de la jeunesse, de violence conjugale, de violence sexuelle et de droit des premières nations et communautés autochtones, nous sommes interpellés et répondons présents. L'année qui vient permettra, nous l'espérons, de confirmer notre rôle essentiel en ces domaines et ainsi solidifier nos actions par l'ajout de ressources additionnelles.

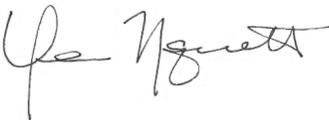
De stagiaire à président, j'aurai cumulé près de 34 ans de services au sein du réseau de l'aide juridique. Je quitterai mes fonctions de président au terme de mon mandat en août 2021 non sans avoir exprimé toute ma gratitude aux administratrices et administrateurs bénévoles qui se sont succédé pour assurer une nécessaire représentation de toutes les régions dans la gestion de notre organisation.

J'ai défendu ce régime avec force, convaincu qu'il constitue une force au sein du système judiciaire québécois. Des dirigeants, avocats et employés dévoués qui adhèrent à la mission : un véritable accès à la justice pour les plus vulnérables de notre société. Je suis persuadé que vous relèverez avec brio les nouveaux défis qui se présenteront et qui confirmeront votre rôle essentiel au sein de l'organisation judiciaire.

À toutes et à tous : merci! Un réseau au service des gens, un réseau performant.

Bonne lecture!

Le président,



M^e Yvan Niquette

Déclaration attestant de la fiabilité des données

Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celles-ci portent sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2020-2021 de la Commission des services juridiques:

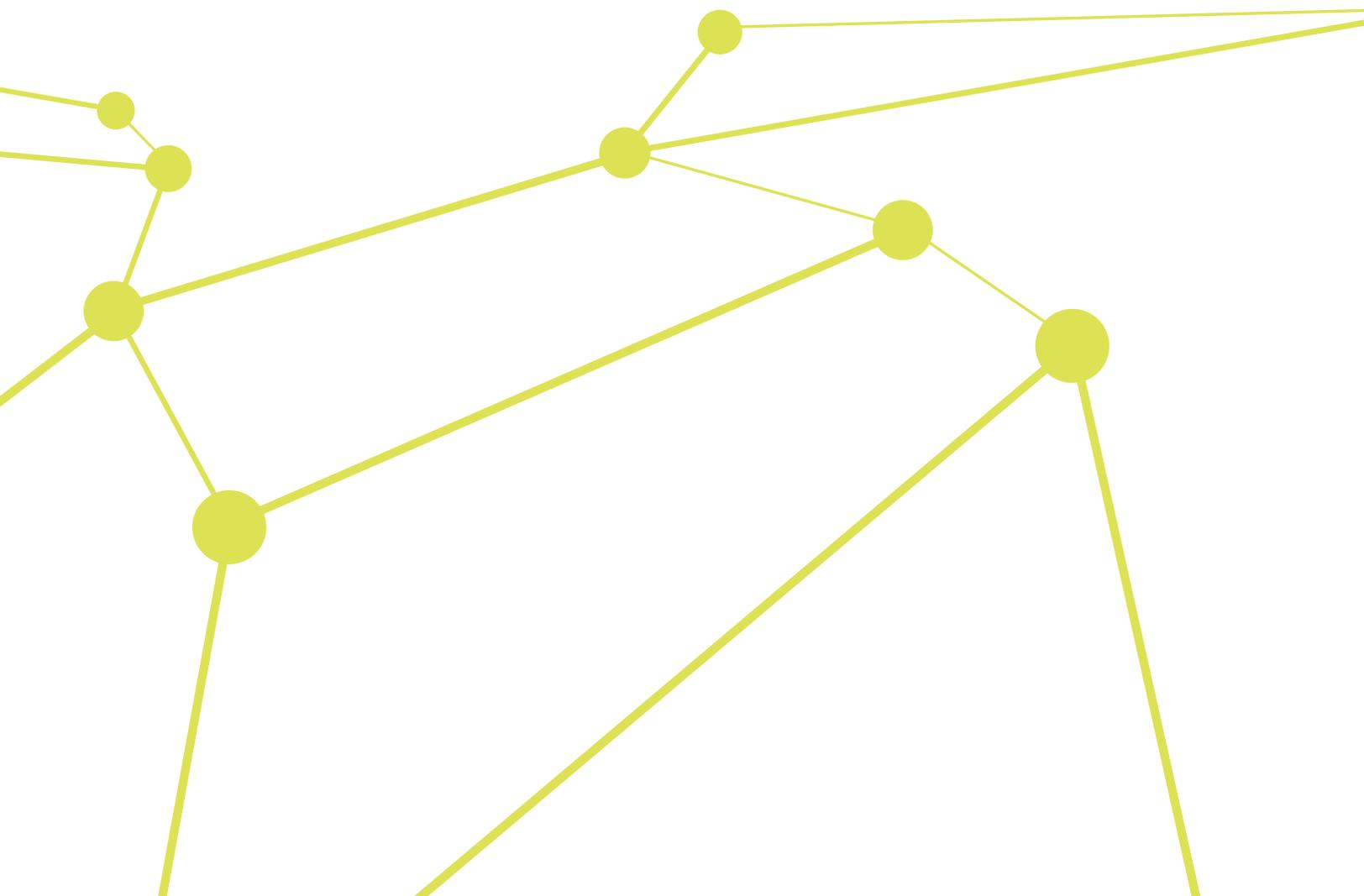
- décrivent fidèlement sa mission, ses mandats, ses valeurs et ses orientations stratégiques;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus;
- présentent des données exactes et fiables.

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 2021.

Montréal, le 27 août 2021

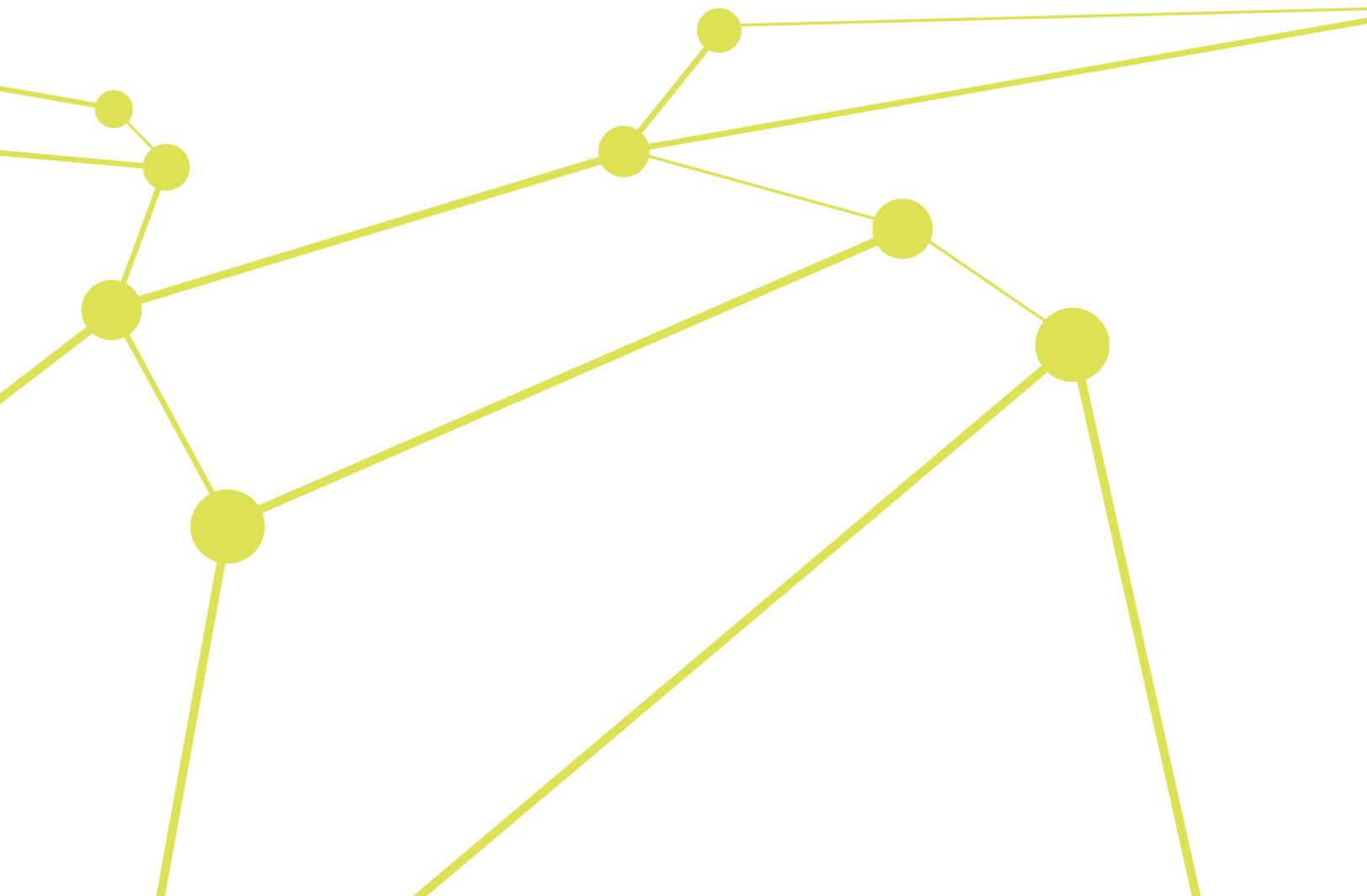


M^e Yvan Niquette, président



Section 1

Informations sur la Commission des services juridiques





La mission

La Commission des services juridiques est l'organisme chargé d'appliquer la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14). Elle veille à ce que l'aide juridique soit fournie de façon cohérente et uniforme sur l'ensemble du territoire québécois par les centres régionaux aux personnes financièrement admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources. De plus, par l'ajout du chapitre III de la loi, elle assume la responsabilité de fournir des services, notamment aux personnes accusées dans un procès pénal ou criminel dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État, afin d'assurer leur droit constitutionnel à un procès équitable, a été reconnu par une ordonnance judiciaire et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du *Code criminel*.

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



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.



La vision

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



Les mandats

La Commission a le devoir de créer des centres régionaux d'aide juridique, de veiller à leur financement, de nommer les membres de leur conseil d'administration et de ratifier la nomination de leur directeur général. Elle assure la coordination des activités du réseau et des centres régionaux et favorise l'application uniforme de la loi, la concertation et la collaboration des dirigeants du réseau de l'aide juridique pour une utilisation rationnelle des ressources. Elle a aussi le pouvoir de faire enquête sur leur administration financière et de veiller à la conformité de leurs activités en regard de la loi.

La Commission a pour mandat particulier de favoriser la poursuite d'études et d'enquêtes ainsi que l'établissement de statistiques de manière à planifier l'évolution du système d'aide juridique. De plus, elle doit publier un bulletin en vue de favoriser l'application cohérente de la loi. Elle doit promouvoir le développement de programmes d'information. La Commission s'assure 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. Elle doit établir les règles relatives aux demandes d'aide juridique et en déterminer la forme.

Finalement, dans la catégorie des services que l'on qualifie de « hors régime d'aide juridique », la Commission des services juridiques a le mandat de gérer le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

Impacts de la COVID-19 sur les activités de mission

Malgré la pandémie, la Commission des services juridiques et les 11 centres régionaux sont demeurés en opération avec des effectifs significativement réduits durant la première vague jusqu'à la reprise graduelle des activités judiciaires.

Par ailleurs en raison de la pandémie, la Commission des services juridiques a, à compter du 18 mars 2020, en collaboration avec ses auditeurs externes, mis en place des mesures d'assouplissement des processus d'admissibilité à l'aide juridique. Ces mesures ont été en vigueur durant tout l'exercice financier et perdureront tant et aussi longtemps que les mesures d'urgence sanitaire seront reconduites par le Gouvernement du Québec.

Les bureaux d'aide juridique et nos technologies ont été adaptés afin de s'arrimer avec les nouvelles façons de faire des tribunaux pour tenir les audiences virtuelles et semi-virtuelles.

Les activités du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) ont été suspendues du 17 mars au 16 avril 2020. Ce service étant essentiellement en ligne, nous avons été en mesure de limiter sa fermeture pour cette période uniquement.

Du 17 mars au 1^{er} juin 2020, les audiences du Comité de révision, à l'instar des autres tribunaux, ont été limitées aux urgences seulement et ont procédé par voie de conférence téléphonique. Par la suite, les locaux ont été aménagés de façon à respecter toutes les règles et mesures sanitaires.

Du 24 mars au 8 juin, le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée a mis en place une procédure allégée de vérifications des comptes d'honoraires des avocats de la pratique privée.

De même, du 24 mars au 1^{er} juin, les factures de la pratique privée ont été traitées en conformité avec les procédures allégées des différents tribunaux.

À compter du 25 mars, les avocats de la pratique privée ont eu la possibilité de procéder à des facturations intérimaires.

Finalement, étant donné la suspension des activités judiciaires, la Commission des services juridiques a été approchée par la ministre de la Justice et le Bâtonnier du Québec afin de mettre sur pied en collaboration avec le Centre d'accès à l'information juridique (CAIJ) une clinique juridique COVID-19 visant à informer l'ensemble de la population québécoise sur leurs droits en lien avec la pandémie.

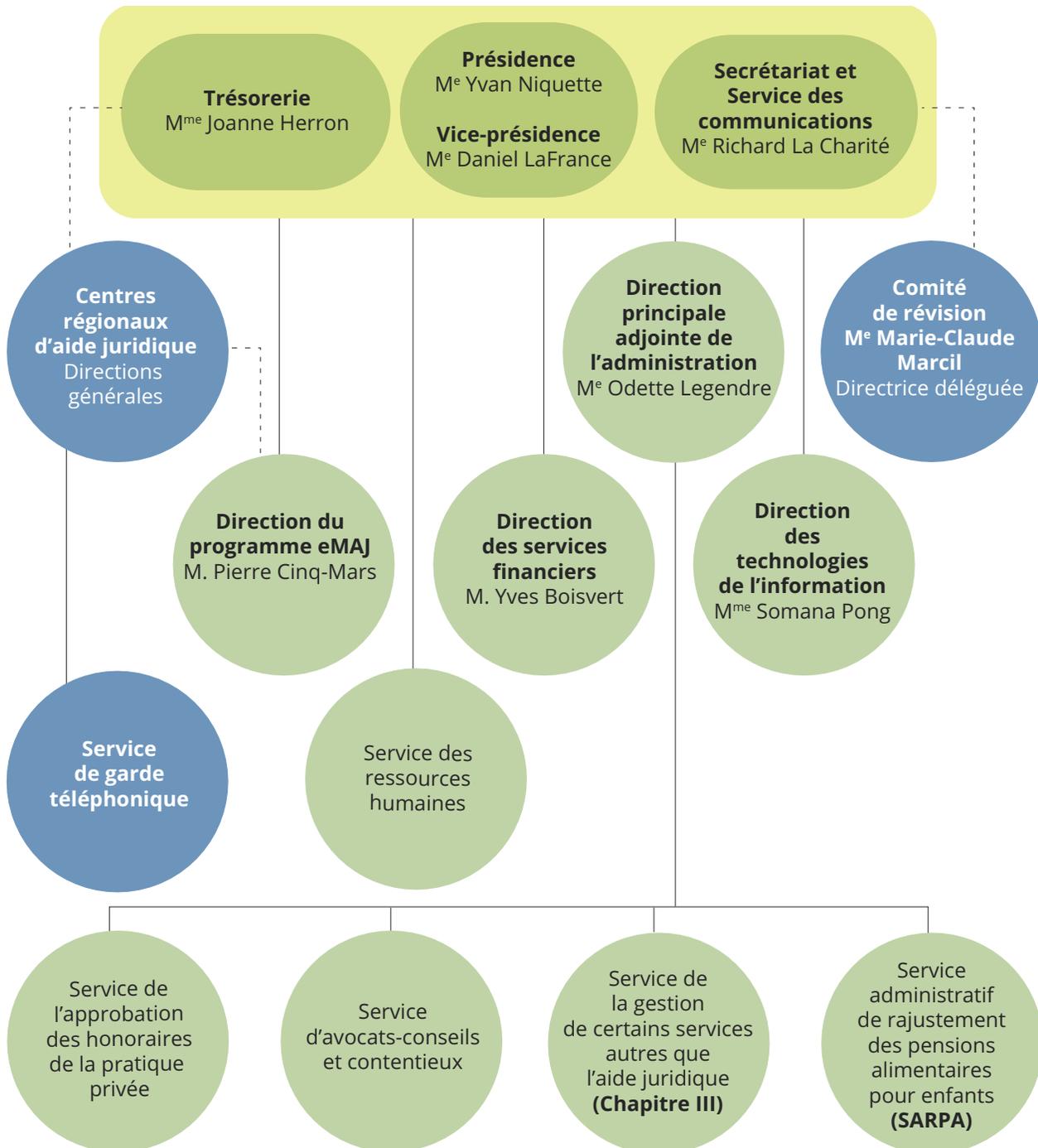
Ainsi, pour la période du 20 mars au 29 mai 2020, la clinique a reçu près de 17 000 appels, dont plus de 15 000, pour des consultations juridiques dans tous les domaines de droit. Plus de 160 avocats y ont œuvré dont 135 avocats permanents du réseau de l'aide juridique.

Les organigrammes

Commission des services juridiques

Assemblée des commissaires

Comité administratif



Réseau de l'aide juridique au Québec



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 2021, le réseau de l'aide juridique s'est démarqué par sa présence, sa fiabilité et son expertise dans la représentation des personnes démunies sur tout le territoire du Québec.

La capacité organisationnelle du réseau a permis de rendre les services juridiques requis au cours des années en s'adaptant continuellement au profil de la clientèle et à ses besoins juridiques dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Les services autres que l'aide juridique

Depuis 2010, par l'ajout du chapitre III de la loi, la Commission s'est vue confier de nouvelles responsabilités afin de s'assurer que les obligations de l'État sont rencontrées de manière efficiente, tout en respectant l'usage des fonds publics.

L'ampleur, la complexité et la durée de certaines procédures criminelles et pénales, que l'on nomme maintenant les « mégaprocès », obligent parfois l'État à fournir à des accusés admissibles ou non à l'aide juridique, des avocats pour les représenter devant les tribunaux et à défrayer entièrement ou partiellement les honoraires de ceux-ci.

Dans ce cadre, la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* permet maintenant à la Commission, de son propre chef ou à la suite d'une ordonnance, de veiller à ce que les services d'un avocat compétent, provenant du réseau de l'aide juridique ou de la pratique privée, soient fournis à un accusé. Celui-ci pourra bénéficier de ces services s'il prouve qu'il ne peut pas se représenter seul, que son état d'indigence est démontré à l'autorité administrative ou judiciaire, selon le cas, et qu'une atteinte à son droit constitutionnel à un procès équitable a été reconnue. Un deuxième volet de la loi a pour but de seconder les instances judiciaires qui désignent d'office un procureur à un accusé dans le cadre de certaines procédures prévues au *Code criminel*.

La *Loi favorisant l'accès à la justice en 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.

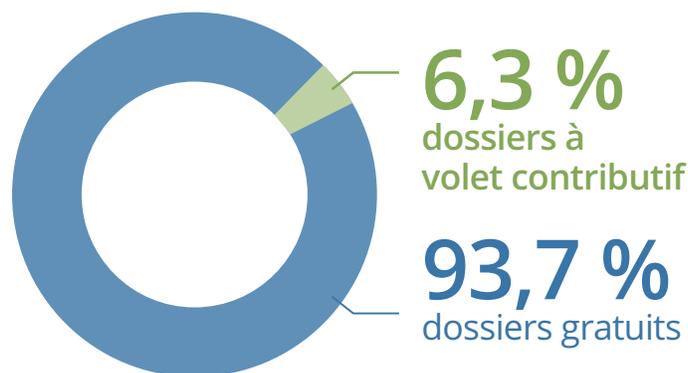
L'organisation en bref

L'aide juridique 2020-2021 en quelques chiffres

Chiffres clés	Description
954	Employés à temps complet dans le réseau de l'aide juridique
170 189 294 \$	De dépenses totales
204 274	Demandes d'aide juridique traitées (volet contributif et gratuit)
159 168	Demandes d'aide juridique acceptées
66 910	Relevés d'honoraires et déboursés payés aux avocats de la pratique privée
Plus de 14 000	Appels reçus par le Service provincial de garde téléphonique la nuit, les fins de semaine et les jours fériés. Ces services gratuits sont donnés pour toute la population du Québec sans égard à leurs revenus.
Près de 75 %	Des dossiers de la Cour du Québec, chambre criminelle, sont des dossiers d'aide juridique.



Les dépenses totales s'élèvent à 170 189 294 \$



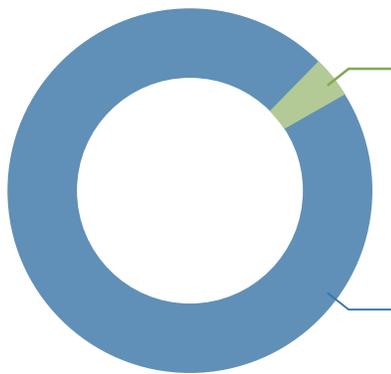
Service de garde téléphonique 24h/jour 7 jours sur 7



Nombre des demandes
d'aide juridique acceptées

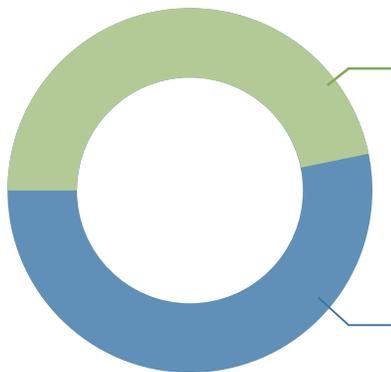
159 168

Chaque année, plus de 12 000 enfants sont représentés par les avocats permanents de l'aide juridique, tant en matière d'adoption que de protection.



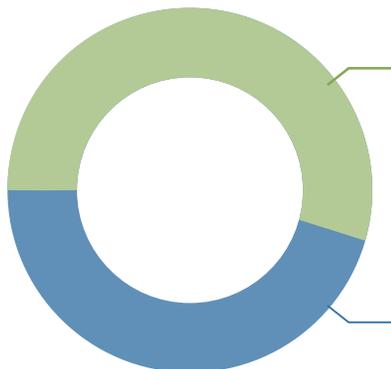
5,5 %
dossiers à
volet contributif

94,5 %
dossiers gratuits



47,8 %
traitées par
un avocat permanent

52,2 %
traitées par un avocat
de la pratique privée



56,7 %
concernaient des
dossiers en
matière civile

43,3 %
relevaient du droit
criminel ou pénal

66 910
relevés
d'honoraires et
déboursés originaux
ont été payés à

2 009
avocats de la
pratique privée et à

47
notaires.

Hausse annuelle de
4,8 %

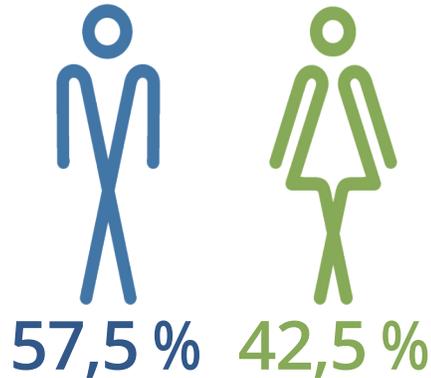
du seuil
d'admissibilité
financière à l'aide
juridique gratuite
et de celui moyennant
une contribution en
fonction de la hausse
du salaire minimum.

Le profil de la clientèle

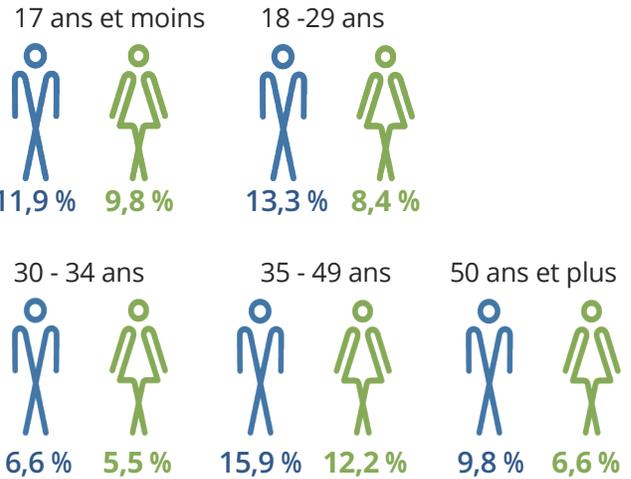
En 2020-2021 :

La répartition selon les hommes et les femmes

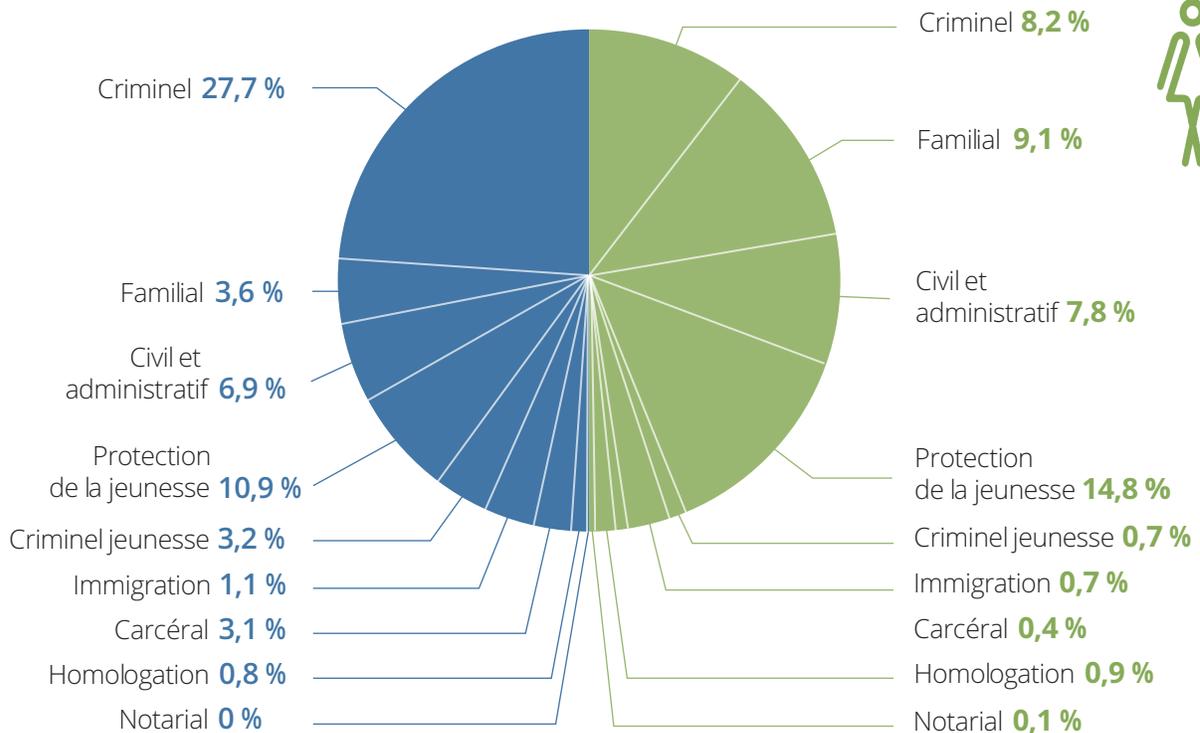
57,5 % des bénéficiaires de l'aide juridique sont des hommes et 42,5 % sont des femmes



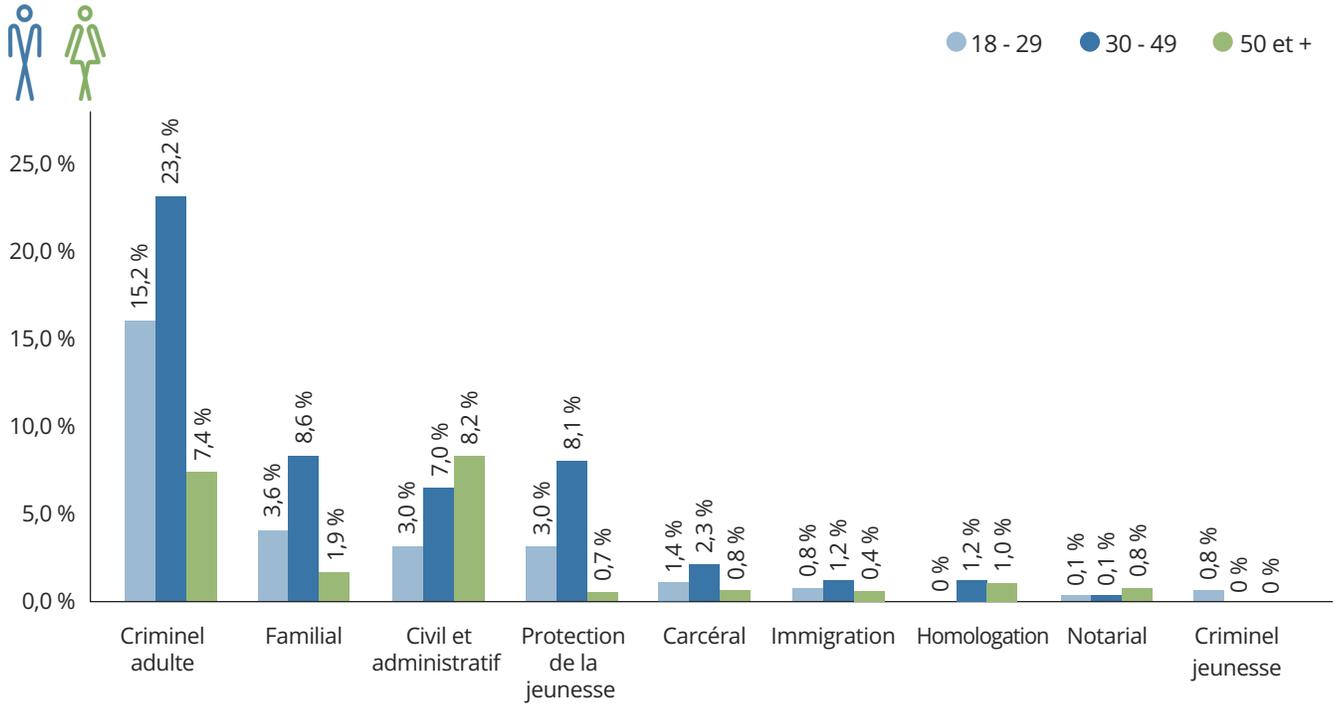
La répartition selon l'âge et le sexe



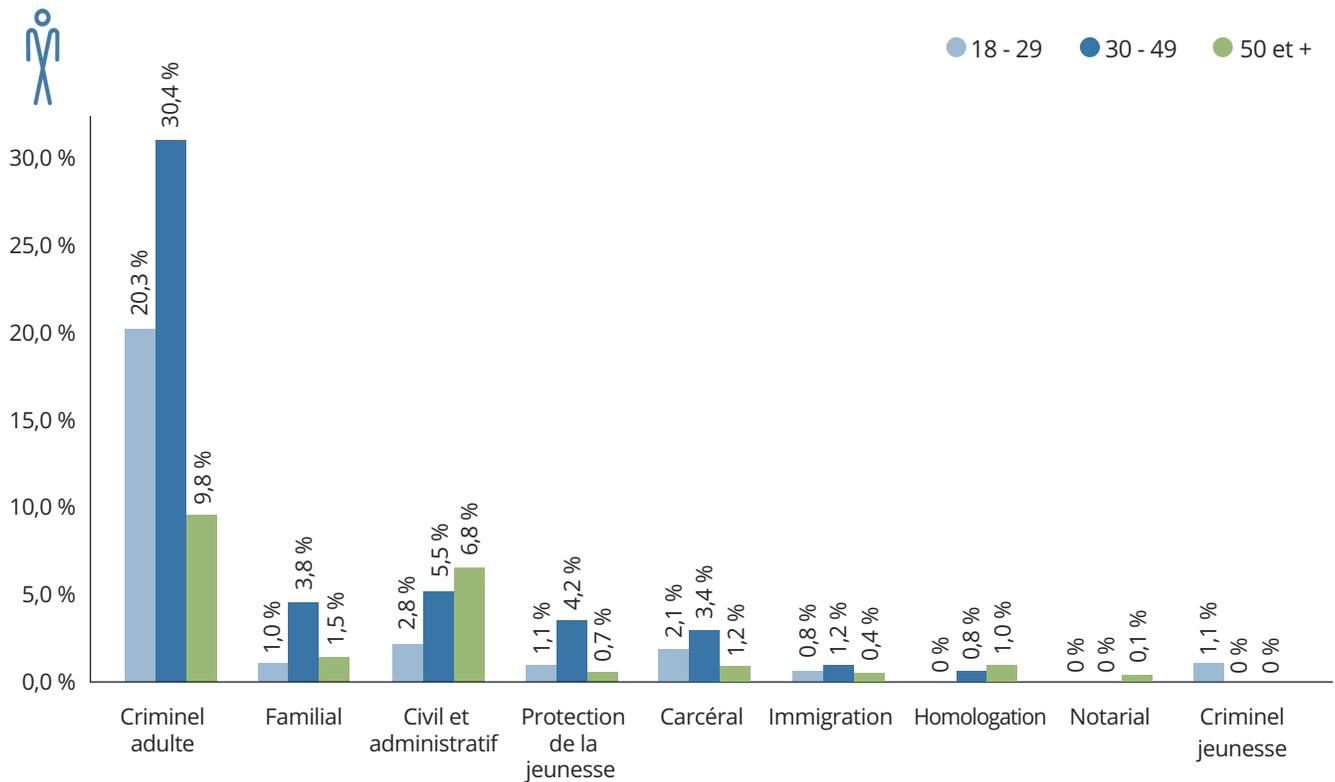
La répartition selon le sexe et la matière



La répartition selon l'âge et la matière



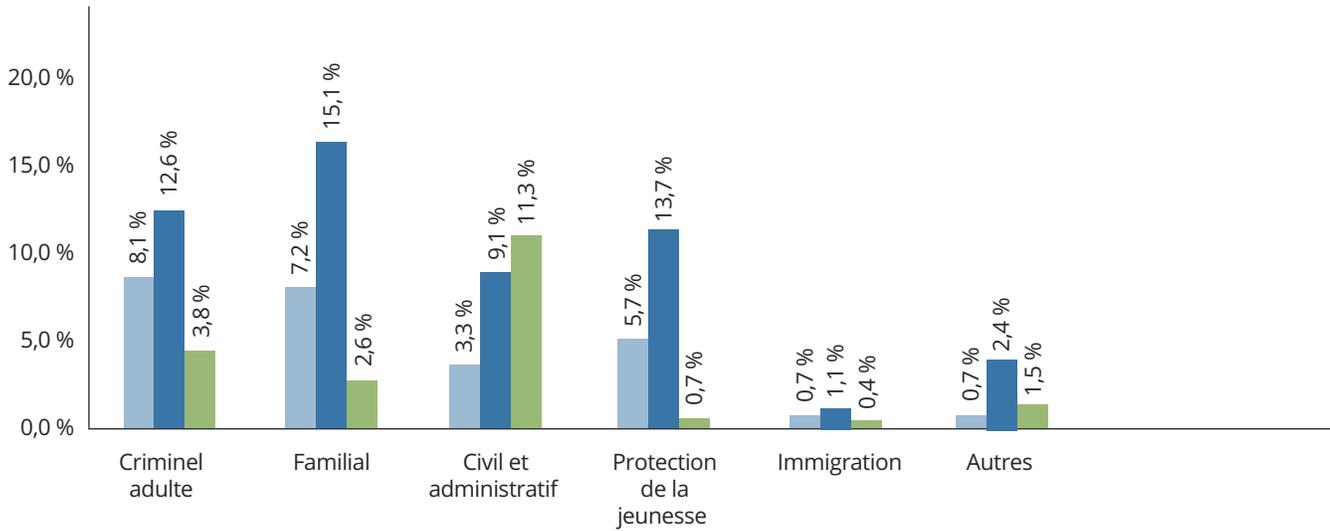
La répartition selon l'âge et la matière pour les hommes



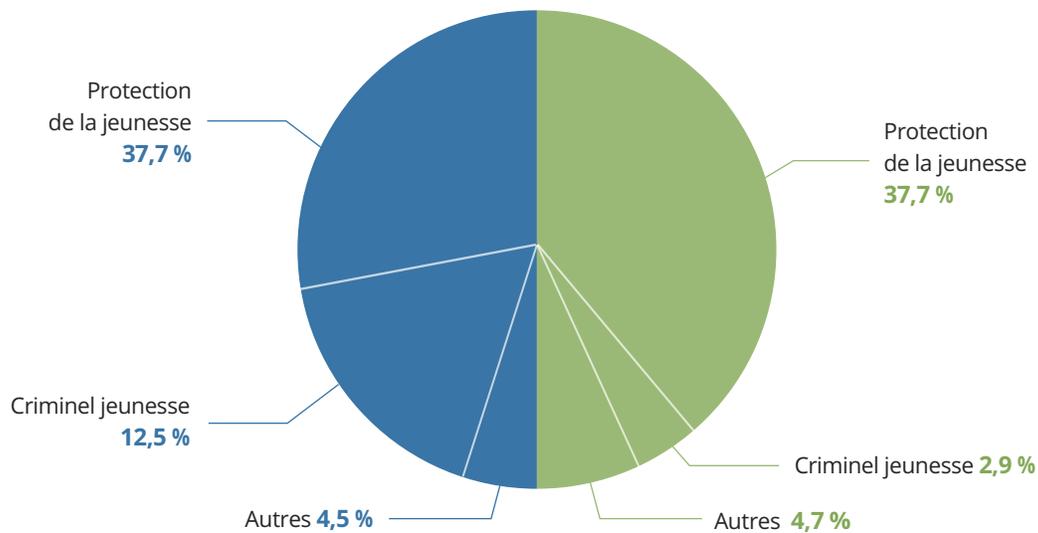
La répartition selon l'âge et la matière pour les femmes



● 18 - 29 ● 30 - 49 ● 50 et +



La répartition pour les 17 ans et moins selon la matière



Les différents services de la Commission

Le Comité de révision

Le Comité de révision a la compétence pour réviser les décisions des directeurs généraux concernant le refus ou le retrait de l'aide juridique, de même que les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution. Ce comité entend aussi l'appel d'une partie intéressée qui a contesté l'admissibilité financière d'un requérant d'aide juridique auprès du directeur général si ce dernier a rejeté sa demande. Ses membres sont nommés par la Commission. Les décisions du Comité de révision sont finales et sans appel.

Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)

Ce service permet aux parents de faire rajuster la pension alimentaire de leur enfant mineur qui a déjà été fixée par jugement. La demande peut être soumise par les deux parents ou par un seul d'entre eux. Les critères d'admissibilité sont prévus par la *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* et à son règlement d'application.

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 d'avocats-conseils et contentieux

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

Il participe à la formation du personnel de la Commission et des centres régionaux, notamment en organisant 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 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 garde téléphonique

Afin de se conformer à son obligation de fournir un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale à toute personne, peu importe sa situation financière, pour lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention, la Commission a mis sur pied un service de garde téléphonique disponible sept jours sur sept, 24 heures par jour.

La gestion du Service de garde a été confiée au Centre communautaire juridique de Montréal qui assure la garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Les onze centres régionaux assurent la garde téléphonique de jour.

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

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

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

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

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

Le Service des ressources humaines

Ce service regroupe tous les services liés aux ressources humaines et participe, notamment 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 technologies de l'information

Le Service des technologies de l'information répond aux besoins en technologie de la Commission et des centres régionaux. Ce service développe, implante et assure le pilotage ainsi que la maintenance des systèmes d'information nécessaires à la réalisation de la mission de la Commission. Il assiste, forme et offre du soutien technique dans un souci d'amélioration continue de la qualité de services aux utilisateurs, aux avocats de la pratique privée et aux citoyens. Il participe, soutient et oriente tous les services ainsi que le réseau d'aide juridique dans leurs initiatives d'automatisation et de transformation numérique.

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

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

Les centres régionaux d'aide juridique

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

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

La composition des membres des conseils d'administration des centres régionaux se retrouve à la section 5.5-Gouvernance.

Les pouvoirs des centres régionaux sont exercés par un conseil d'administration formé de douze membres nommés pour trois ans par la Commission. Le directeur général, nommé par le conseil d'administration du centre régional, siège au conseil, avec voix consultative seulement.

La fonction principale d'un centre régional est de fournir l'aide juridique de la manière prévue par la loi, dans le cadre des règlements et de toute entente conclue avec la Commission, notamment :

- en établissant, dans les limites de ses ressources, des bureaux d'aide juridique dans la région qu'il dessert;
- en engageant le personnel nécessaire à la réalisation de son mandat;
- en développant et en appliquant, en collaboration avec la Commission, des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et obligations;
- en dispensant des consultations juridiques aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande.

En comptant les commissaires et les membres des onze conseils d'administration, près de 150 bénévoles s'impliquent dans la gestion du système d'aide juridique. Ils assurent le suivi des activités courantes et ont également à cœur une plus grande accessibilité à la justice pour les citoyens.

La liste des bureaux se trouve à l'annexe 1 du présent rapport.

Les faits saillants

2020-2021

Transformation numérique

La vision de la modernisation du réseau de l'aide juridique est d'offrir aux citoyens des services de qualité, accessibles et simplifiés, appuyés sur des solutions numériques de pointe, des façons de faire innovantes, l'engagement des employés et la force du réseau d'aide juridique. La modernisation du réseau permettra donc de gagner en qualité et en efficacité avec les nouvelles technologies pour améliorer l'expérience des différentes parties prenantes, mais également de dégager de la capacité pour mieux servir la clientèle ou envisager de nouveaux programmes.

Au cours de la dernière année, le directeur du programme de transformation numérique du réseau de l'aide juridique a été embauché.

Certains projets de fondation et de développement ont débuté et s'échelonneront de 2021 à 2023.

Notons que, bien que le programme eMAJ ne soit pas prévu au Plan pour moderniser le système de justice, son arrimage avec les différentes mesures de ce Plan demeure primordial.

Modifications législatives et réglementaires

Le projet de loi 32 a été adopté par l'Assemblée nationale et il est entré en vigueur le 5 juin 2020.

Ce projet de loi a modifié la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* afin d'inclure dans le panier de services les modes alternatifs de règlement de conflit et les processus de déjudiciarisation.

Dorénavant seront couverts les services rendus avant la judiciarisation, notamment dans le cadre de la participation à des modes privés de prévention et de règlement des différends visant à éviter la judiciarisation, ainsi que pour les affaires dont un tribunal est ou sera saisi.

L'article 43.1 du *Règlement sur l'aide juridique* (chapitre A-14, r. 2) a été modifié afin d'y ajouter un nouveau service, soit l'assistance d'un avocat dans le cadre de la participation d'une personne à un programme de traitement non judiciaire de certaines infractions criminelles.

Dans le cadre des services visés à l'article 4.7 de la Loi, sauf ceux en matière familiale, l'introduction du nouvel article 43.2 au *Règlement sur l'aide juridique* permet la couverture de service pour la participation à un processus de droit collaboratif ou pour la participation à un processus de médiation. Dans ce dernier cas, seuls les services rendus par un avocat ou notaire qui assiste le bénéficiaire sont visés.

L'actuel article 4.10 de la Loi accordant l'aide juridique pour la rédaction d'un document est modifié afin de supprimer le critère de conséquence « néfaste ». Désormais, la personne qui requiert le service ne doit faire état que des conséquences pour son bien-être physique ou psychologique ou celui de sa famille.

Enfin, le fonctionnement du Comité de révision a fait l'objet de certaines modifications.

Ainsi, les demandes de révision n'ont plus à être envoyées par courrier recommandé et celles concernant les avis de refus en vertu de l'article 70 a) (refus de fournir les renseignements ou documents requis pour l'étude de la demande) seront maintenant entendues par un seul décideur au lieu de trois.

Par ailleurs, des modifications au *Règlement d'application de la Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* ont été apportées afin d'élargir et améliorer l'accessibilité à ce service. Depuis l'entrée en vigueur de ces modifications le 3 juillet 2020, les frais exigibles ont été réduits à 50 \$ et certains critères d'admissibilité ont été revus. Le service est disponible à tous les parents, et ce, à faible coût (50 \$), dans un court délai et sans présence devant le tribunal, favorisant ainsi l'accessibilité à la justice en matière familiale.

Nouveaux tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée et travaux du groupe de travail indépendant (GTI)

Après trois ans de négociations entre le ministère de la Justice et le Barreau du Québec, deux nouvelles ententes sur les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée ont été conclues à la fin de l'année 2020.

Ainsi, le 9 décembre 2020, les nouveaux tarifs entraient en vigueur entraînant une bonification des honoraires des avocats de la pratique privée dans tous les domaines du droit de 14,7 %, pour un total estimé à près de 35 millions de dollars sur cinq ans.

Rappelons que la Commission des services juridiques agissait à titre de conseillère auprès du négociateur du ministère de la Justice du Québec.

Les ententes (une en matière criminelle et pénale et l'autre en matière autre que criminelle et pénale) prévoient également une bonification rétroactive de 5 % pour les mandats d'aide juridique confiés entre le 1^{er} octobre 2017 et le 31 mai 2019. Quant aux nouveaux tarifs, ils sont appliqués aux mandats confiés depuis le 1^{er} juin 2019. La Commission des services juridiques a versé la rétroaction aux avocats concernés dès janvier 2021.

En outre, il y est prévu la création d'un groupe de travail indépendant qui devra formuler des recommandations quant à la réforme de la structure tarifaire de l'aide juridique. La présidence de ce groupe est assurée par M^{me} Élisabeth Corte, ancienne juge en chef de la Cour du Québec.

Table Justice Québec

Les partenaires de la Table Justice-Québec dont fait partie la Commission des services juridiques se sont mobilisés afin de proposer et mettre en œuvre des actions concrètes permettant de faire face aux effets de la pandémie.

Ainsi, les partenaires de la Table Justice-Québec ont collaboré afin d'identifier des actions innovantes contribuant à une reprise efficace des activités judiciaires dans toutes les matières et à contrer l'augmentation des délais judiciaires, et ce, au bénéfice des citoyens. Les travaux menés se sont d'abord concrétisés par le dépôt du Projet de loi visant à améliorer l'accessibilité et l'efficacité de la justice, notamment pour répondre à des conséquences de la pandémie de la COVID-19, lequel comprend plusieurs mesures issues de propositions de la Table Justice-Québec.

En outre, les mesures retenues par la Table Justice Québec se retrouvent dans le Plan d'action 2020-2021 : une justice de qualité, accessible et au service des citoyens et constitue le fruit des travaux menés par trois sous-comités (avec la participation des directions de plusieurs centres régionaux d'aide juridique et de la Commission) lesquels ont proposé une quarantaine de mesures tant en matière civile, criminelle, pénale, familiale, que jeunesse. Ces mesures s'inscrivent sous cinq grands objectifs :

- 1) Adopter les mesures nécessaires à la bonne administration de la justice en raison de l'état d'urgence déclaré;
- 2) Adopter des mesures d'efficacité afin de réduire les délais et les coûts pour les citoyens;
- 3) Simplifier la procédure pour les citoyens;
- 4) En matière criminelle et pénale, adapter la réponse du système judiciaire;
- 5) Favoriser le règlement des différends pour un meilleur accès à la justice.

Indexation des seuils d'admissibilité et bilan des hausses successives

Le 31 mai 2020, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont été haussés de **4,8 %**. Ce pourcentage correspond à celui de la hausse du salaire minimum du 1^{er} mai 2020. 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 **23 842 \$** 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 **39 097 \$**.

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 **4,8 %**.

En somme, la bonification des critères de l'admissibilité financière à l'aide juridique touche celles et ceux qui travaillent et dont les revenus sont modestes, ainsi que les aînés qui ont comme source principale de revenus les prestations de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti.

En 15 ans, pour une personne seule, le barème est passé de 8 870 \$ à 23 842 \$, soit une augmentation de **168,9 %**.

En 15 ans, pour une personne seule, le barème maximum est passé de 12 640 \$ à 33 304 \$, soit une augmentation de **163,5 %**.

La Commission des services juridiques a développé des outils lui permettant d'évaluer le nombre de dossiers qui, n'eût été la hausse des seuils d'admissibilité financière à l'aide juridique depuis le 1^{er} janvier 2014, n'auraient pas été admissibles à l'aide juridique. Pour l'exercice 2020-2021, ce nombre s'élève à **19 704**.

Consultations

Un groupe de travail du réseau fut formé et composé de 12 avocats permanents spécialisés dans la représentation des enfants en protection de la jeunesse. Deux membres de ce groupe ont témoigné devant la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse sous la présidence de madame Régine Laurent, un mémoire ayant préalablement été déposé par le réseau d'aide juridique. Plus de 12 000 enfants sont représentés chaque année par les avocats permanents de l'aide juridique, tant en matière d'adoption que de protection.

Un autre groupe de travail du réseau de l'aide juridique formé de 12 avocats permanents spécialisés en droit administratif et social ont rédigé un mémoire dans le cadre des consultations particulières et audiences publiques sur le projet de loi n° 84 (*Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*).

Les deux mémoires peuvent être consultés sur le site Internet de la Commission à l'onglet Infos juridiques/Publications ou en cliquant sur les liens suivants :

Mémoire sur la Commission Laurent : <https://bit.ly/3exh7X0>

Mémoire sur le projet de loi 84 : <https://bit.ly/3rkF1Kt>

Conditions et relations de travail

Les conventions collectives des avocats et des employés de bureau étant échues respectivement depuis le 31 décembre 2019 et le 31 mars 2020, un comité de négociation patronal unique à toutes les tables a été mis sur pied. Il a pour objectif de s'assurer de l'uniformité et de la cohérence dans les conditions de travail offertes à l'ensemble des professionnels et employés syndiqués du réseau de l'aide juridique

dans le respect des particularités régionales. Les négociations ont débuté le 12 mars 2020 et, en date du 31 mars 2021, pas moins de 46 rencontres ont été tenues aux 7 tables distinctes. Ainsi, les éléments normatifs sont très avancés et aux tables des employés de bureau, la négociation sur les éléments financiers a même débuté.

Par ailleurs, les travaux de l'exercice de la relativité salariale se sont finalisés au cours de la dernière année s'assurant ainsi de l'équité interne entre les différentes catégories d'emplois pour l'ensemble des salariés du réseau avec effet au 2 avril 2019.

Relations avec les partenaires et implications dans les comités de Justice

Le 14 mars 2020, la Commission des services juridiques a été approchée par la ministre de la Justice et le Bâtonnier du Québec afin de mettre sur pied en collaboration avec le Centre d'accès à l'information juridique (CAIJ) une clinique juridique COVID-19 visant à informer l'ensemble de la population québécoise sur leurs droits en lien avec la pandémie.

Pour la période du 20 mars au 29 mai 2020, la clinique a reçu près de 17 000 appels, dont plus de 15 000 pour des consultations juridiques dans tous les domaines de droit. Plus de 160 avocats y ont œuvré dont 135 avocats permanents du réseau de l'aide juridique.

La Commission a participé avec la Cour du Québec, le ministère de la Justice, le Directeur des poursuites criminelles et pénales et le ministère de la Sécurité publique à la mise en place d'un projet-pilote de comparutions et enquêtes sur remise en liberté par vidéoconférence des personnes arrêtées et détenues les fins de semaine et les jours fériés. Ce projet-pilote a débuté le 28 avril 2020 à Montréal et Québec et est maintenant étendu à l'ensemble des districts judiciaires au Québec.

De façon plus générale, dès le 7 avril 2020, avec des partenaires du milieu juridique, la Commission a participé au Comité sur la tenue des audiences virtuelles et semi-virtuelles visant le développement de telles audiences. Un comité opérationnel montréalais auquel la Commission participe également touche davantage les audiences dans les établissements de santé, notamment en santé mentale.

Également, au début du mois d'avril 2020, à la demande du ministère de la Justice, la Commission a participé à un Comité ayant pour mission de suggérer des modifications au Code criminel post COVID-19.

Au début du mois de mai 2020, afin de partager des enjeux communs à nos organisations respectives, la Commission a collaboré de façon hebdomadaire avec les hauts dirigeants au Directeur des poursuites criminelles et pénales. À certaines occasions, lorsque les sujets s'y prêtaient, les associations des avocats de la défense ont été invitées à se joindre aux rencontres pour mettre en commun des constats et à les transmettre tant à la magistrature qu'au ministère de la Justice.

L'entente de service avec Éducaloi a été renouvelée pour deux années.

La Commission des services juridiques a participé activement avec les partenaires aux comités suivants :

- Association des régimes d'aide juridique du Canada;
- Comité de parties prenantes du Bureau de la transformation organisationnelle y compris le Comité d'arrimage tactique et opérationnel ainsi qu'à un sous-comité;
- Comité Justice dans le Nord;
- Comité directeur et Comité de coordination du Programme d'accompagnement Justice et Santé mentale (PAJ-SM);
- Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale;
- Forum sociojudiciaire autochtone;
- Groupe de travail permanent sur l'aide juridique fédéral-provincial-territorial (GTP-FPT);
- Groupe de travail indépendant sur les tarifs d'aide juridique (observatrice);
- Groupe de travail sur la mise en place d'un tribunal spécialisé en matière d'agressions sexuelles et de violence conjugale;
- Table Justice Québec et sous-comités;
- La Grande assemblée de l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice.

La pandémie du Coronavirus

Le dernier exercice a été marqué par la pandémie de COVID-19.

La Commission des services juridiques a pris les moyens utiles pour protéger la santé et la sécurité de son personnel. Elle a ciblé le télétravail comme étant la forme d'organisation de travail optimale pour atténuer les impacts de la pandémie, tout en permettant la poursuite des activités professionnelles. Elle s'est assurée que les mesures de sécurité nécessaires à la protection de ses données soient intégrées à ses systèmes informatiques.

La Commission a continuellement mis à jour ses façons de faire pour se conformer aux directives de la santé publique, de la CNESST et des autres autorités gouvernementales.

La Commission a également mis de l'avant pendant cette période des mesures temporaires d'assouplissement pour le traitement des demandes d'aide juridique et le paiement des factures des mandats d'aide juridique aux avocats de la pratique privée qui perdureront aussi longtemps que les mesures d'urgence sanitaire seront reconduites par le gouvernement.

Les décisions marquantes des commissaires

Au cours de la présente année financière, les commissaires ont adopté un Plan annuel de gestion des risques 2020-2021 en matière de corruption et de collusion dans les processus de gestion contractuelle ainsi qu'un nouveau Plan stratégique pour les années 2021-2025.

Les commissaires ont également procédé à la prolongation du Plan de développement durable pour l'exercice 2020-2021 et sa mise à jour pour l'exercice 2021-2022.

De même, ils ont mis à jour la Politique linguistique, le Règlement établissant les normes de rémunération des membres du Comité de révision, le Règlement établissant les normes de rémunération et les autres conditions de travail des professionnels et autres employés non syndiqués à l'emploi des centres régionaux et de la Commission ainsi que le Plan directeur en ressources informationnelles 2018-2021.

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

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

Au cours de la dernière année, la Commission des services juridiques a remis un Prix Mérite.

Rappelons que ce prix vise à souligner la contribution exceptionnelle d'employés par leur engagement, leurs réalisations et leurs accomplissements en regard de la mission de l'organisation.

Le Prix Mérite 2020 a été décerné à **Monsieur Pierre Bouvette**, directeur des services financiers du Centre communautaire juridique de la Mauricie-Bois-Francs qui s'est illustré auprès de ses collègues, notamment par son leadership, sa rigueur, son partage de connaissances, son dévouement, son engagement, ses réalisations et ses accomplissements exceptionnels en regard de la mission du réseau de l'aide juridique, et ce, depuis 28 ans.



De gauche à droite : M^e Yvan Niquette, président de la Commission des services juridiques qui remet virtuellement le Prix Mérite 2020 à monsieur Pierre Bouvette, récipiendaire.

Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté

Au cours de l'exercice financier 2020-2021, 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 de M^e Catherine Brousseau qui a été nommée juge de la Cour du Québec à la Chambre de la jeunesse de Sherbrooke.

Les orientations et les objectifs 2021-2022

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques qui ont été retenus pour l'année financière 2021-2022 s'ajoutent aux orientations et objectifs qui sont déjà prévus au Plan stratégique 2021-2025 et au Plan d'action de développement durable 2015-2020 et sa mise à jour pour 2021-2022.

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 pour 2021-2022 sont les suivants :

- 1 Poursuivre la modernisation et l'optimisation des façons de faire afin d'en améliorer l'efficacité et de faciliter l'accès à la clientèle du réseau de l'aide juridique, notamment en :**
 - Maintenant des services de qualité appuyés sur des solutions numériques de pointe;
 - Mettant en œuvre le Programme de transformation numérique du réseau de l'aide juridique, tout en assurant une protection maximale des actifs informationnels;
 - Simplifiant les processus afin d'assurer une plus grande efficacité dans les façons de faire;
 - Améliorant l'expérience client;
 - Harmonisant constamment les pratiques et les façons de faire dans le réseau de l'aide juridique;
 - Tenant compte des principes de développement durable, priorisés par le gouvernement, dans la prise de décision.

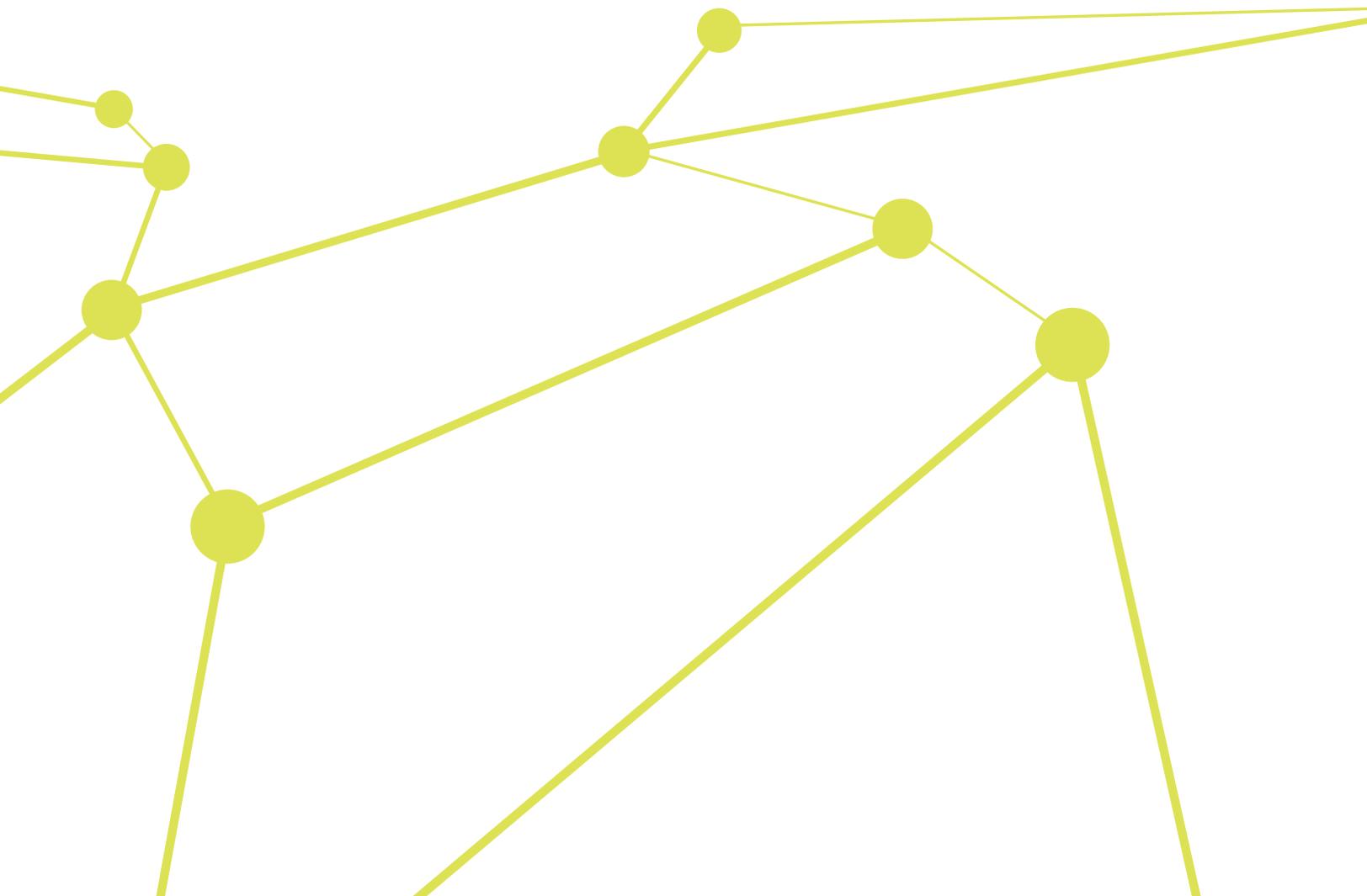
- 2 Contribuer à une gestion rigoureuse, transparente et de proximité avec la clientèle, notamment en :**
 - Assurant une utilisation optimale des effectifs et des ressources budgétaires, dans le respect des règles contractuelles;
 - En répondant efficacement aux besoins des communautés autochtones;
 - En renforçant l'accompagnement aux victimes de violence conjugale et de violence sexuelle;
 - Maintenant et adaptant les services pour répondre efficacement aux besoins de la clientèle en droit de la jeunesse;
 - Adaptant la livraison des services à l'évolution des réalités régionales.

3 Exercer un leadership mobilisateur et éthique qui favorise l'agilité, la performance, la santé globale et la diversité au sein du réseau de l'aide juridique, notamment en :

- Poursuivant le développement et le rayonnement de la Commission des services juridiques dans les milieux juridiques et judiciaires en établissant des ponts avec les principaux partenaires;
- Adoptant des modes novateurs d'organisation du travail, tant en présentiel que via le télétravail, de façon à mobiliser le personnel et à rehausser la performance de l'organisation;
- Déployant des mesures de gestion pour attirer et retenir les meilleurs talents tout en maintenant et partageant les expériences acquises;
- Gouvernant et dirigeant selon les meilleures pratiques en matière de santé globale (psychologique, physique et sociale) et en offrant un environnement de travail sain, empreint d'éthique et d'intégrité;
- Diversifiant et adaptant l'offre de formations pour tenir compte des nouveaux enjeux.

Section 2

Les résultats



Résultats relatifs au Plan stratégique

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.

Sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2017-2021

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

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

Objectifs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Pages
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	Cible partiellement atteinte	47
	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	Cible atteinte	47
	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	Cible atteinte après la date prévue	47

Objectifs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Pages
1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique 1.3 Diffuser des informations juridiques sur les réseaux sociaux 1.4 Assurer un bon référencement des organismes juridiques du Québec	1.2.1 Offrir une Infolettre à la population au 31 mars 2018	Cible déjà atteinte	48
	1.3.1 Étudier la possibilité de faire partie de d'autres plateformes sociales comme LinkedIn au 31 mars 2018	Cible déjà atteinte	48
	1.3.2 Accroître annuellement les abonnés du compte Twitter et de la page Facebook de la CSJ : 5 % par année	Cible atteinte	48
	1.4.1 Faire l'étude d'opportunité d'un projet pilote pour une ligne infojustice au 31 mars 2019	Cible déjà atteinte	48

Axe d'intervention 2 : 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 2020-2021	Résultats 2020-2021	Pages
2.1 Favoriser les échanges et le partage d'informations entre les organismes qui visent à favoriser l'accès à la justice	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, Justice Pro Bono, SOQUJ, etc.	Cible atteinte	49
	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.	Cible atteinte	49
2.2 Créer des partenariats avec des ministères et organismes qui visent l'accès à la Justice	2.2.1 Établir au moins 3 ententes de partenariats au 31 mars 2021	Cible déjà atteinte	50

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

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

Objectifs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Pages
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	Cible partiellement atteinte	50
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	Cible non atteinte	51
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 Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (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	Cible déjà atteinte	51
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	Cible partiellement atteinte	52

Axe d'intervention 4 : Les nouvelles formes de justice

Objectifs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Pages
4.1 Favoriser l'accès à des solutions de rechange pour notre clientèle, notamment des modes de prévention et de règlement des différends	4.1.1 Analyser les besoins de formation d'avocats du réseau en médiation familiale au 31 mars 2019	Cible déjà atteinte	52
	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	Cible non atteinte	52

Objectifs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Pages
4.2 Moderniser la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> et les règlements	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	Cible déjà atteinte	53
	4.2.2 Élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matière autre que criminelle et pénale au 31 mars 2019	Cible déjà atteinte	53
	4.2.3 Harmoniser le processus interne du traitement des demandes d'aide juridique en fonction des modifications législatives au 31 mars 2020	Cible déjà atteinte	53

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

Objectifs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Pages
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	Cible atteinte	53
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	Cible atteinte	54
	5.2.2 Mettre en opération le nouveau site Internet au 1 ^{er} mai 2017	Cible déjà atteinte	54

**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**

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

Objectifs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Pages
6.1 Favoriser la satisfaction du personnel et des professionnels à l'emploi	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)	Cible non atteinte	54
	6.1.2 Poursuivre la participation de l'employeur aux programmes Opus & cie et Opus entreprise	Cible atteinte	54
6.2 Rendre accessible des outils de référence au personnel et aux professionnels du réseau	6.2.1 Adapter le passeport de la santé mentale d'Emploi et développement social Canada au réseau au 31 mars 2019	Cible déjà atteinte	55
	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 du travail, secteur Administration provinciale (APSSAP) et faire les démarches nécessaires auprès des instances gouvernementales pour avoir accès à ces services au 31 mars 2018	Cible déjà atteinte	55
	6.2.3 Informer les employés du réseau sur le Programme d'aide aux employés (PAE) au 31 mars 2018	Cible déjà atteinte	55
6.3 Améliorer la performance et les comportements d'innovation	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	Cible déjà atteinte	55

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

Objectifs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Pages
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	Cible déjà atteinte	56
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	Cible atteinte	56
	7.2.2 80 % des avocats du réseau doivent avoir suivi les webinaires existants de la CSJ au 31 mars 2021	Cible atteinte	56
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	Cible atteinte	56

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

Objectifs	Cibles 2020-2021	Résultats 2020-2021	Pages
8.1 Assurer le développement, le transfert et le maintien des connaissances et du savoir-faire	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	Cible déjà atteinte	57
	8.1.2 Étudier la possibilité d'uniformiser les affichages externes de postes sur une plateforme commune pour le réseau au 31 mars 2018	Cible déjà atteinte	57
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	Cible déjà atteinte	57

Résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements du plan stratégique 2017-2021

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**

Contexte lié à l'objectif : **Accès élargi à de l'information juridique**

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
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 chaque année	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible partiellement atteinte	Cible partiellement atteinte
	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	En cours	En cours	En cours	Cible atteinte
	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	Cible demeure à atteindre	Cible atteinte	Cible en cours de réalisation	Cible atteinte après la date prévue

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le Service des communications, en collaboration avec le Service d'avocats-conseils et des avocats du réseau de l'aide juridique, a préparé neuf chroniques juridiques sur différents sujets qui touchent la clientèle. Ces dernières sont distribuées par les centres régionaux aux différents organismes de leur région et sont diffusées sur le site Internet de la Commission et sur ceux des centres régionaux d'aide juridique.

Les chroniques ainsi que plusieurs messages d'information sont diffusés sur le compte Twitter @La_CSJ, les pages Facebook @CSJ.QC.CA et LinkedIn [commission_des_services_juridiques](#) de la Commission (cible 1.1.1 partiellement atteinte).

La Commission des services juridiques a fait des travaux durant le dernier exercice financier afin de rendre accessible aux personnes handicapées la brochure « L'aide juridique, un réseau au service des gens » ainsi que la liste des documents que le requérant doit apporter pour la détermination de son admissibilité à l'aide juridique (**cible 1.1.3 atteinte après la date prévue**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
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	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Au cours de la dernière année, la Commission des services juridiques a fait parvenir 12 Infolettres sur différents sujets, dont le régime d'aide juridique aux abonnés inscrits (**cible 1.2.1 déjà atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
1.3 Diffuser des informations juridiques sur les réseaux sociaux	1.3.1 Étudier la possibilité de faire partie de d'autres plateformes sociales comme LinkedIn au 31 mars 2018	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte
	1.3.2 Accroître annuellement les abonnés du compte Twitter et de la page Facebook de la CSJ : 5 % par année	Cible largement atteinte	Cible largement atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La Commission a accru ses abonnés de son Compte Twitter, de sa page Facebook et de sa page Entreprise LinkedIn respectivement de 9,3 %, 22,4 % et 151,6 % au cours de la dernière année par rapport à l'année précédente (**cible 1.3.2 atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
1.4 Assurer un bon référencement des organismes juridiques du Québec	1.4.1 Faire l'étude d'opportunité d'un projet pilote pour une ligne infojustice au 31 mars 2019	En cours	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La cible proposée a déjà été atteinte.

Contexte lié à l'objectif : 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	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
2.1 Favoriser les échanges et le partage d'informations entre les organismes qui visent à favoriser l'accès à la justice	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, Justice Pro Bono, Soquij, etc.	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte
	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.	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Plusieurs avocats du réseau participent et interviennent avec la direction des organismes qui œuvrent dans le milieu juridique. Ils prennent part également aux différentes tribunes en matière d'accès à la justice comme le Salon Visez droit et les cliniques juridiques. La haute direction de la Commission des services juridiques collabore avec la direction de plusieurs organismes qui interviennent dans le milieu juridique comme Éducaloi, les Centres de justice de proximité, Justice Pro Bono, l'Accès au Droit et à la Justice (ADAJ), l'Institut québécois de réforme du droit et de la justice (IQRDJ), etc. Par ailleurs, la Commission des services juridiques a participé et continuera d'être présente aux différents Forums sur la justice (cibles 2.1.1 et 2.1.2 atteintes).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
2.2 Créer des partenariats avec des ministères et organismes qui visent l'accès à la Justice	2.2.1 Établir au moins trois ententes de partenariats au 31 mars 2021	En cours	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La Commission des services juridiques est depuis 2018 un partenaire 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. Le 24 janvier 2019, la Commission des services juridiques a conclu un partenariat avec l'organisme Éducaloi qui a été renouvelé en mai 2020 pour une durée de deux ans. Cette entente marque l'histoire organisationnelle des deux organisations puisque la Commission octroie une contribution significative à Éducaloi pour assurer le développement et la diffusion de contenus d'information sur son site Web afin de répondre plus spécifiquement aux préoccupations des bénéficiaires de l'aide juridique. De son côté, la Commission atteint son objectif de promouvoir le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et leurs obligations (**cible 2.2.1 déjà 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**

Contexte lié à l'objectif : Faciliter l'accès à nos services

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
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	Cible non atteinte	Cible atteinte	Cible partiellement atteinte	Cible partiellement atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Au cours de l'année financière 2020-2021, les demandes acceptées relevant du volet contributif ont augmenté de 3,5 % par rapport à l'année précédente pour les avocats de la pratique privée tandis que pour les avocats permanents de l'aide juridique, le nombre de demandes acceptées a diminué de 8,7 % (**cible 3.1.1 partiellement atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
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	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible non atteinte	Cible non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Au cours de l'année financière 2020-2021, le nombre de personnes handicapées admises à l'aide juridique a diminué de 29 % par rapport à l'année précédente (**cible 3.2.1 non atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
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	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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 et sans avoir obtenu le consentement de l'autre parent. À la suite de recommandations du comité de travail interne et afin d'élargir et améliorer l'accessibilité au SARPA, des modifications au *Règlement d'application de la Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* ont été apportées par le législateur. Depuis l'entrée en vigueur de ces modifications le 3 juillet 2020, les frais exigibles au Service ont été réduits à 50 \$ et certains critères d'admissibilité ont été revus. Le service est disponible à tous les parents, et ce, à faible coût (50 \$), dans un court délai et sans présence devant le tribunal, favorisant ainsi l'accessibilité à la justice en matière familiale (**cible 3.3.1 déjà atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
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	Cible non atteinte	Cible non atteinte	Cible non atteinte	Cible partiellement atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

En 2020-2021, le Comité de révision a reçu 1 351 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 (618), l'inadmissibilité financière (229) et la couverture de services (212).

Le délai moyen pour tenir une audience devant le Comité de révision se situe entre 5 à 7 semaines au 31 mars 2021 (cible 3.4.1 partiellement atteinte).

Contexte lié à l'objectif : Les nouvelles formes de justice

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
4.1 Favoriser l'accès à des solutions de rechange pour notre clientèle, notamment des modes de prévention et de règlement des différends	4.1.1 Analyser les besoins de formation d'avocats du réseau en médiation familiale au 31 mars 2019	Sans objet	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte
	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	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Cible non atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La cible 4.1.1 a déjà été atteinte. Pour la cible 4.1.2, celle-ci n'a pas pu être atteinte, notamment à cause de la pandémie.

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
4.2 Moderniser la <i>Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques</i> et les règlements	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	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte
	4.2.2 Élaborer des recommandations de modifications aux dispositions légales et réglementaires en matière autre que criminelle et pénale au 31 mars 2019	En cours	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte
	4.2.3 Harmoniser le processus interne du traitement des demandes d'aide juridique en fonction des modifications législatives au 31 mars 2020	En cours	En cours	Cible atteinte	Cible déjà atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Les cibles 4.2.1, 4.2.2 et 4.2.3 ont déjà été atteintes.

Contexte lié à l'objectif : Site Internet de la Commission des services juridiques

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
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	Cible impossible à évaluer	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Au cours du dernier exercice financier, le nombre de nouveaux utilisateurs qui ont utilisé le questionnaire en ligne pour évaluer leur admissibilité financière à l'aide juridique a augmenté de 68,62 % par rapport à l'année précédente (**cible 5.1.1 atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
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	Cible impossible à évaluer	Cible en cours de réalisation	Cible en cours de réalisation	Cible atteinte
	5.2.2 Mettre en opération le nouveau site Internet au 1 ^{er} mai 2017	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le nombre de citoyens ayant consulté le site Internet de la Commission des services juridiques au 31 mars 2021 a augmenté de 32,77% par rapport à l'année financière 2017-2018 (cible 5.2.1. atteinte).

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

Contexte lié à l'objectif : Qualité de vie et bien-être du personnel et des professionnels

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
6.1 Favoriser la satisfaction du personnel et des professionnels à l'emploi	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)	Sans objet	Cible en voie d'être atteinte	Cible non atteinte	Cible non atteinte
	6.1.2 Poursuivre la participation de l'employeur aux programmes Opus et Cie et Opus entreprise	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La Commission des services juridiques a décidé de ne pas réaliser de sondage de satisfaction auprès du personnel et des professionnels au cours du dernier exercice financier et réévaluera la possibilité d'en faire un ultérieurement (cible 6.1.1 non atteinte).

La Commission des services juridiques a poursuivi sa participation aux programmes Opus et Cie et Opus Entreprise au cours de la dernière année financière. En adhérant à ces programmes, la Commission a permis à ses employés de bénéficier de rabais substantiels sur leurs déplacements en transports collectifs (cible 6.1.2 atteinte).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
6.2 Rendre accessible des outils de référence au personnel et aux professionnels du réseau	6.2.1 Adapter le passeport de la santé mentale d'Emploi et développement social Canada au réseau au 31 mars 2019	En cours	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte
	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	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte
	6.2.3 Informer les employés du réseau sur le Programme d'aide aux employés au 31 mars 2018	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Les cibles proposées ont été atteintes avant la présente année financière.

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
6.3 Améliorer la performance et les comportements d'innovation	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	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible déjà atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La cible proposée a été atteinte avant la présente année financière.

Contexte lié à l'objectif : Actions et interventions dans le processus du traitement des dossiers

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
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	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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 traitement des demandes d'aide juridique et la Politique de documentation dans le traitement des demandes d'aide juridique. 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 déjà atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
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	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte
	7.2.2 80 % des avocats du réseau doivent avoir suivi les webinaires existants de la CSJ au 31 mars 2021	En cours	En cours	Cible en cours de réalisation	Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Les centres régionaux ont offert au cours de la dernière année des formations sur l'admissibilité à l'aide juridique à leurs employés (**cible 7.2.1 atteinte**).

Plus de 80% des avocats du réseau de l'aide juridique ont suivi les webinaires de la CSJ au 31 mars 2021 (**cible 7.2.2 atteinte**).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
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	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte	Cible atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

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 2021 de 4 à 6 semaines (**cible 7.3.1 atteinte**).

Contexte lié à l'objectif : Maintien et développement de l'expertise

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
8.1 Assurer le développement le transfert et le maintien des connaissances et du savoir-faire	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	Cible atteinte	Cible partiellement atteinte	Cible atteinte	Cible déjà atteinte
	8.1.2 Étudier la possibilité d'uniformiser les affichages externes de postes sur une plateforme commune pour le réseau au 31 mars 2018	Cible atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte	Cible déjà atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

Le programme de mentorat et d'accompagnement existant a été mis à jour lors du dernier exercice financier (cible 8.1.1 déjà 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 continué d'utiliser au cours de la dernière année une plateforme commune (cible 8.1.2 déjà atteinte).

Objectifs	Cibles	Résultats 2017-2018	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021
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	En cours	En cours	Cible atteinte	Cible déjà atteinte

Explication du résultat obtenu en 2020-2021

La cible proposée a déjà atteinte avant la présente année financière.

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 2020-2021	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Nombre de plaintes reçues	91	120	107
Nombre de plaintes en cours de traitement	4	4	13
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	83	96	93
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	10	5	7
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	0	20	0
Nombre de plaintes où il y a eu désistement	2	17	14
Nombre de plaintes recevables, mais non fondées	36	40	32

Vous trouverez la Déclaration de services aux citoyens de la Commission sur notre site Internet à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca, onglet Commission.

Chaque centre régional utilise les moyens de son choix pour assurer la diffusion de la Déclaration de services aux citoyens. L'affichage dans chaque bureau, la distribution de la version papier dans les salles d'attente, la collaboration avec des organismes partenaires de l'aide juridique ou la diffusion sur le site Internet du centre sont les moyens les plus couramment utilisés.

Les données statistiques

Attendu que, par le décret numéro 177-2020 du 13 mars 2020, le gouvernement a déclaré l'état d'urgence sanitaire et a pris certaines mesures afin de protéger la population; Attendu que l'état d'urgence sanitaire a été renouvelé pendant l'exercice 2020-2021, par conséquent, il y eut arrêt partiel ou complet de certaines des activités des centres communautaires juridiques. Les données statistiques apparaissant ci-après et aux tableaux en témoignent et ne peuvent notamment, être comparées à celles des années précédentes.

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, 204 274 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2020-2021: 159 168 demandes ont été acceptées (77,9 %), 40 767 refusées (20,0 %) et 4 339 n'étaient pas statuées au 31 mars 2021 (2,1 %). 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. 158 943 cas (99,9 %) sont de nature civile, criminelle ou pénale et 225 (0,1 %) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 90 108 (56,7 %) concernaient des problèmes en matière civile et 68 835 (43,3 %) 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 2019-2020 et 2020-2021.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 249 349 en 2019-2020 à 204 274 en 2020-2021, soit une diminution de 18,1 %.
2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 6,7 % et 26,5 % pour une moyenne du réseau de 20,0 %. La moyenne du taux de refus du réseau a augmenté de 2,3 % comparative-ment à l'exercice 2019-2020.
3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a augmenté de 1,9 % tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a diminué de 1,9 %.
4. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents a connu une diminution de 18,2 % entre 2019-2020 et 2020-2021. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 24,3 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 14,5 %.
5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé de 92 836 à 75 957.
6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une diminution de 21,0 % entre 2019-2020 et 2020-2021. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 22,3 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 19,5 %.
7. Durant l'exercice 2020-2021, le genre de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit : 12,7 % «Familial», 52,4 % «Civil autre» et 34,7 % «Criminel et pénal».
8. Durant l'exercice 2020-2021, le genre de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit : 12,6 % «Familial», 36,2 % «Civil autre» et 52,2 % «Criminel et pénal».
9. Le nombre de demandes acceptées pour le Service d'aide à l'homologation (SAH) est passé de 3 040 en 2019-2020 à 2 741 en 2020-2021, soit une diminution de 9,8 %.

TABLEAU N° 1

RÉPARTITION DES DEMANDES
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	10 388	8 802	84,7 %	788	7,6 %	798	7,7 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	7 711	6 546	84,9 %	1 135	14,7 %	30	0,4 %
CÔTE-NORD	4 150	3 378	81,3 %	276	6,7 %	496	12,0 %
ESTRIE	12 473	10 636	85,2 %	1 553	12,5 %	284	2,3 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	25 528	18 571	72,8 %	6 776	26,5 %	181	0,7 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	15 732	12 614	80,2 %	3 002	19,1 %	116	0,7 %
MONTRÉAL	57 294	41 353	72,2 %	14 736	25,7 %	1 205	2,1 %
OUTAOUAIS	11 501	10 027	87,2 %	1 205	10,5 %	269	2,3 %
QUÉBEC	21 214	17 054	80,4 %	3 694	17,4 %	466	2,2 %
RIVE-SUD	30 000	23 287	77,6 %	6 598	22,0 %	115	0,4 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	8 283	6 900	83,3 %	1 004	12,1 %	379	4,6 %
TOTAL	204 274	159 168	77,9%	40 767	20,0%	4 339	2,1%
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	12 879	8 765	68,1 %	3 710	28,8 %	404	3,1 %
TOTAL 2019/2020	249 349	198 169	79,5 %	44 163	17,7 %	7 017	2,8 %
VOLET CONTRIBUTIF 2019/2020	14 414	9 003	62,4 %	4 869	33,8 %	542	3,8 %
TOTAL 2018/2019	266 550	216 076	81,1%	47 190	17,7 %	3 284	1,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018/2019	15 198	9 578	63,0 %	5 313	35,0 %	307	2,0 %

TABLEAU N° 1A

RÉPARTITION DES DEMANDES
ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
AU 31 MARS 2021
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
TOTAL 2019/2020	249 349	198 169	79,5 %	44 163	17,7 %	7 017	2,8 %
TOTAL 2019/2020 RÉVISÉ *	249 349	202 024	81,0 %	46 770	18,8 %	555	0,2 %

* Répartition et résultats à la suite du traitement au cours de l'exercice financier 2020/2021 des 7 017 demandes non-statuées au 31 mars 2020.

TABLEAU N° 2

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES
EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE OU NOTARIALE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE	%	MATIÈRE NOTABLE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	8 802	8 780	99,8 %	22	0,2 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	6 546	6 539	99,9 %	7	0,1 %
CÔTE-NORD	3 378	3 375	99,9 %	3	0,1 %
ESTRIE	10 636	10 624	99,9 %	12	0,1 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	18 571	18 566	99,9 %	5	0,1 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	12 614	12 586	99,8 %	28	0,2 %
MONTRÉAL	41 353	41 295	99,9 %	58	0,1 %
OUTAOUAIS	10 027	9 992	99,7 %	35	0,3 %
QUÉBEC	17 054	17 041	99,9 %	13	0,1 %
RIVE-SUD	23 287	23 246	99,8 %	41	0,2 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	6 900	6 899	99,9 %	1	0,1 %
TOTAL	159 168	158 943	99,9 %	225	0,1 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	8 765	8 753	99,9 %	12	0,1 %
TOTAL 2019/2020	198 169	197 847	99,8 %	322	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2019/2020	9 003	8 989	99,8 %	14	0,2 %
TOTAL 2018/2019	216 076	215 699	99,8%	377	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018/2019	9 578	9 562	99,8%	16	0,2 %

TABLEAU N° 3

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES
AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE OU CRIMINELLE ET PÉNALE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	CIVILE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	8 780	4 501	51,3 %	4 279	48,7 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	6 539	4 011	61,3 %	2 528	38,7 %
CÔTE-NORD	3 375	1 903	56,4 %	1 472	43,6 %
ESTRIE	10 624	5 592	52,6 %	5 032	47,4 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	18 566	11 153	60,1 %	7 413	39,9 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	12 586	7 550	60,0 %	5 036	40,0 %
MONTRÉAL	41 295	24 146	58,5 %	17 149	41,5 %
OUTAOUAIS	9 992	5 509	55,1 %	4 483	44,9 %
QUÉBEC	17 041	8 492	49,8 %	8 549	50,2 %
RIVE-SUD	23 246	13 779	59,3%	9 467	40,7%
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	6 899	3 472	50,3%	3 427	49,7%
TOTAL	158 943	90 108	56,7 %	68 835	43,3 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	8 753	5 995	68,5 %	2 758	31,5 %
TOTAL 2019/2020	197 847	108 333	54,8 %	89 514	45,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2019/2020	8 989	6 476	72,0 %	2 513	28,0 %
TOTAL 2018/2019	215 699	115 654	53,6 %	100 045	46,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018/2019	9 562	6 756	70,7 %	2 806	29,3 %

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 2020 AU 31 MARS 2021
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	8 780	4 015	45,7 %	4 765	54,3 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	6 539	3 558	54,4 %	2 981	45,6 %
CÔTE-NORD	3 375	1 897	56,2 %	1 478	43,8 %
ESTRIE	10 624	5 319	50,1 %	5 305	49,9 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	18 566	8 373	45,1 %	10 193	54,9 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	12 586	6 219	49,4 %	6 367	50,6 %
MONTRÉAL	41 295	19 034	46,1 %	22 261	53,9 %
OUTAOUAIS	9 992	5 397	54,0 %	4 595	46,0 %
QUÉBEC	17 041	7 661	45,0 %	9 380	55,0 %
RIVE-SUD	23 246	10 833	46,6 %	12 413	53,4 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	6 899	3 651	52,9 %	3 248	47,1 %
TOTAL	158 943	75 957	47,8 %	82 986	52,2 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	8 753	4 147	47,4 %	4 606	52,6 %
TOTAL 2019/2020	197 847	92 836	46,9 %	105 011	53,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2019/2020	8 989	4 543	50,5 %	4 446	49,5 %
TOTAL 2018/2019	215 699	100 170	46,4 %	115 529	53,6 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018/2019	9 562	4 458	46,6 %	5 104	53,4 %

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 2020 AU 31 MARS 2021
 VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	4 501	2 547	56,6 %	1 954	43,4 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	4 011	2 305	57,5 %	1 706	42,5 %
CÔTE-NORD	1 903	1 321	69,4 %	582	30,6 %
ESTRIE	5 592	2 976	53,2 %	2 616	46,8 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	11 153	5 764	51,7 %	5 389	48,3 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	7 550	3 811	50,5 %	3 739	49,5 %
MONTRÉAL	24 146	13 668	56,6 %	10 478	43,4 %
OUTAOUAIS	5 509	3 750	68,1 %	1 759	31,9 %
QUÉBEC	8 492	4 460	52,5 %	4 032	47,5 %
RIVE-SUD	13 779	6 766	49,1 %	7 013	50,9 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	3 472	2 265	65,2 %	1 207	34,8 %
TOTAL	90 108	49 633	55,1 %	40 475	44,9 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	5 995	2 624	43,8 %	3 371	56,2 %
TOTAL 2019/2020	108 333	58 053	53,6 %	50 280	46,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2019/2020	6 476	3 078	47,5 %	3 398	52,5 %
TOTAL 2018/2019	115 654	61 850	53,5 %	53 804	46,5 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018/2019	6 756	2 969	43,9 %	3 787	56,1 %

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 2020 AU 31 MARS 2021
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	4 279	1 468	34,3 %	2 811	65,7 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	2 528	1 253	49,6 %	1 275	50,4 %
CÔTE-NORD	1 472	576	39,1 %	896	60,9 %
ESTRIE	5 032	2 343	46,6 %	2 689	53,4 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	7 413	2 609	35,2 %	4 804	64,8 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	5 036	2 408	47,8 %	2 628	52,2 %
MONTRÉAL	17 149	5 366	31,3 %	11 783	68,7 %
OUTAOUAIS	4 483	1 647	36,7 %	2 836	63,3 %
QUÉBEC	8 549	3 201	37,4 %	5 348	62,6 %
RIVE-SUD	9 467	4 067	43,0 %	5 400	57,0 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	3 427	1 386	40,4 %	2 041	59,6 %
TOTAL	68 835	26 324	38,2 %	42 511	61,8 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	2 758	1 523	55,2 %	1 235	44,8 %
TOTAL 2019/2020	89 514	34 783	38,9 %	54 731	61,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2019/2020	2 513	1 465	58,3 %	1 048	41,7 %
TOTAL 2018/2019	100 045	38 320	38,3 %	61 725	61,7 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018/2019	2 806	1 489	53,1 %	1 317	46,9 %

TABLEAU N° 5

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL)
OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS PERMANENTS
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	4 015	2 547	63,4 %	238	5,9 %	2 309	57,5 %	1 468	36,6 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	3 558	2 305	64,8 %	428	12,0 %	1 877	52,8 %	1 253	35,2 %
CÔTE-NORD	1 897	1 321	69,6 %	171	9,0 %	1 150	60,6 %	576	30,4 %
ESTRIE	5 319	2 976	56,0 %	691	13,0 %	2 285	43,0 %	2 343	44,0 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	8 373	5 764	68,8 %	1 079	12,9 %	4 685	55,9 %	2 609	31,2 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	6 219	3 811	61,3 %	797	12,8 %	3 014	48,5 %	2 408	38,7 %
MONTRÉAL	19 034	13 668	71,8 %	2 892	15,2 %	10 776	56,6 %	5 366	28,2 %
OUTAOUAIS	5 397	3 750	69,5 %	892	16,5 %	2 858	53,0 %	1 647	30,5 %
QUÉBEC	7 661	4 460	58,2 %	840	11,0 %	3 620	47,2 %	3 201	41,8 %
RIVE-SUD	10 833	6 766	62,5 %	1 274	11,7 %	5 492	50,8 %	4 067	37,5 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	3 651	2 265	62,0 %	466	12,7 %	1 799	49,3 %	1 386	38,0 %
TOTAL	75 957	49 633	65,3 %	9 768	12,9 %	39 865	52,4 %	26 324	34,7 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	4 147	2 624	65,8 %	2 332	40,9 %	1 421	24,9 %	1 949	34,2 %
TOTAL 2019/2020	92 836	58 053	62,5 %	14 617	15,7 %	43 436	46,8 %	34 783	37,5 %
VOLET CONTRIBUTIF 2019/2020	4 543	3 078	67,8 %	1 882	41,4 %	1 196	26,4 %	1 465	32,2 %
TOTAL 2018/2019	100 170	61 850	61,7 %	16 980	16,9 %	44 870	44,8 %	38 320	38,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018/2019	4 458	2 969	66,6 %	1 904	42,7 %	1 065	23,9 %	1 489	38,3 %

TABLEAU N° 6

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL)
OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES AUX AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	4 765	1 954	41,0 %	302	6,3 %	1 652	34,7 %	2 811	59,0 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	2 981	1 706	57,2 %	362	12,1 %	1 344	45,1 %	1 275	42,8 %
CÔTE-NORD	1 478	582	39,4 %	119	8,1 %	463	31,3 %	896	60,6 %
ESTRIE	5 305	2 616	49,3 %	755	14,2 %	1 861	35,1 %	2 689	50,7 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	10 193	5 389	52,9 %	1 804	17,7 %	3 585	35,2 %	4 804	47,1 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	6 367	3 739	58,7 %	1 128	17,7 %	2 611	41,0 %	2 628	41,3 %
MONTRÉAL	22 261	10 478	47,1 %	1 788	8,0 %	8 690	39,1 %	11 783	52,9 %
OUTAOUAIS	4 595	1 759	38,3 %	510	11,1 %	1 249	27,2 %	2 836	61,7 %
QUÉBEC	9 380	4 032	43,0 %	906	9,7 %	3 126	33,3 %	5 348	57,0 %
RIVE-SUD	12 413	7 013	56,5 %	2 498	20,1 %	4 515	36,4 %	5 400	43,5 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	3 248	1 207	37,2 %	283	8,7 %	924	28,5 %	2 041	62,8 %
TOTAL	82 986	40 475	48,8 %	10 455	12,6 %	30 020	36,2 %	42 511	51,2 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	4 606	3 371	73,2 %	1 842	40,0 %	1 529	33,2 %	1 235	26,8 %
TOTAL 2019/2020	105 011	50 280	47,9 %	13 762	13,1 %	36 518	34,8 %	54 731	52,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2019/2020	4 446	3 398	76,4 %	2 021	45,5 %	1 377	30,9 %	1 048	23,6 %
TOTAL 2018/2019	115 529	53 804	46,6 %	16 170	14,0 %	37 634	32,6 %	61 725	53,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018/2019	5 104	3 787	74,2 %	2 282	44,7 %	1 505	29,5 %	1 317	25,8 %

TABLEAU N° 7

RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2021 PAR RÉGION
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	TOTAL NON STATUÉES*	ATTESTATIONS CONDITIONNELLES	%	EN SUSPENS	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	798	12	1,5 %	786	98,5 %
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	30	9	30,0 %	21	70,0 %
CÔTE-NORD	496	92	18,5 %	404	81,5 %
ESTRIE	284	24	8,5 %	260	91,5 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	181	16	8,8 %	165	91,2 %
MAURICIE-BOIS-FRANCS	116	0	0,0 %	116	100,0 %
MONTRÉAL	1 205	301	25,0 %	904	75,0 %
OUTAOUAIS	269	26	9,7 %	243	90,3 %
QUÉBEC	466	102	21,9 %	364	78,1 %
RIVE-SUD	115	20	17,4 %	95	82,6 %
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	379	15	4,0 %	364	96,0 %
TOTAL	4 339	617	14,2 %	3 722	85,8 %
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	404	45	11,1 %	359	88,9 %
TOTAL 2019/2020	7 017	1 517	21,6 %	5 500	78,4 %
VOLET CONTRIBUTIF 2019/2020	542	50	9,2 %	492	90,8 %
TOTAL 2018/2019	3 284	738	22,5 %	2 546	77,5 %
VOLET CONTRIBUTIF 2018/2019	307	23	7,5 %	284	92,5 %

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

TABLEAU N° 7A

RÉPARTITION EN 2019-2020 DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2020 PAR RÉGION
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES NON STATUÉES* AU 31/03/2020	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	SOLDE DEMANDES NON STATUÉES	%	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI- TÉMISCAMINGUE	788	373	47,3 %	362	46,0 %	53	6,7 %	125	33,5 %	248	66,5 %
BAS SAINT- LAURENT- GASPÉSIE	168	117	69,6 %	49	29,2 %	2	1,2 %	53	45,3 %	64	54,7 %
CÔTE-NORD	693	345	49,8 %	133	19,2 %	215	31,0 %	172	49,9 %	173	50,1 %
ESTRIE	279	189	67,7 %	81	29,1 %	9	3,2 %	132	69,8 %	57	30,2 %
LAURENTIDES- LANAUDIÈRE	290	180	62,1 %	104	35,8 %	6	2,1 %	75	41,7 %	105	58,3 %
MAURICIE- BOIS-FRANCS	199	141	70,9 %	55	27,6 %	3	1,5 %	75	53,2 %	66	46,8 %
MONTRÉAL	2 416	1 194	49,4 %	1 069	44,3 %	153	6,3 %	782	65,5 %	412	34,5 %
OUTAOUAIS	210	103	49,0 %	85	40,5 %	22	10,5 %	49	47,6 %	54	52,4 %
QUÉBEC	1 172	684	58,4 %	440	37,5 %	48	4,1 %	380	55,6 %	304	44,4 %
RIVE-SUD	284	196	69,0 %	75	26,4 %	13	4,6 %	147	75,0 %	49	25,0 %
SAGUENAY- LAC SAINT-JEAN	518	333	64,3 %	154	29,7 %	31	6,0 %	226	67,9 %	107	32,1 %
TOTAL	7 017	3 855	54,9 %	2 607	37,2 %	555	7,9 %	2 216	57,5 %	1 639	42,5 %

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

Le présent tableau fait état du résultat de la répartition des demandes non-statuées au 31 mars 2020 en termes de demandes acceptées et de demandes refusées. Les demandes acceptées sont réparties en demandes traitées par les avocats permanents ou référées aux avocats de la pratique privée.

TABLEAU N° 8

RÉPARTITION DES DEMANDES REFUSÉES PAR MOTIFS ET PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 2020 au 31 MARS 2021
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

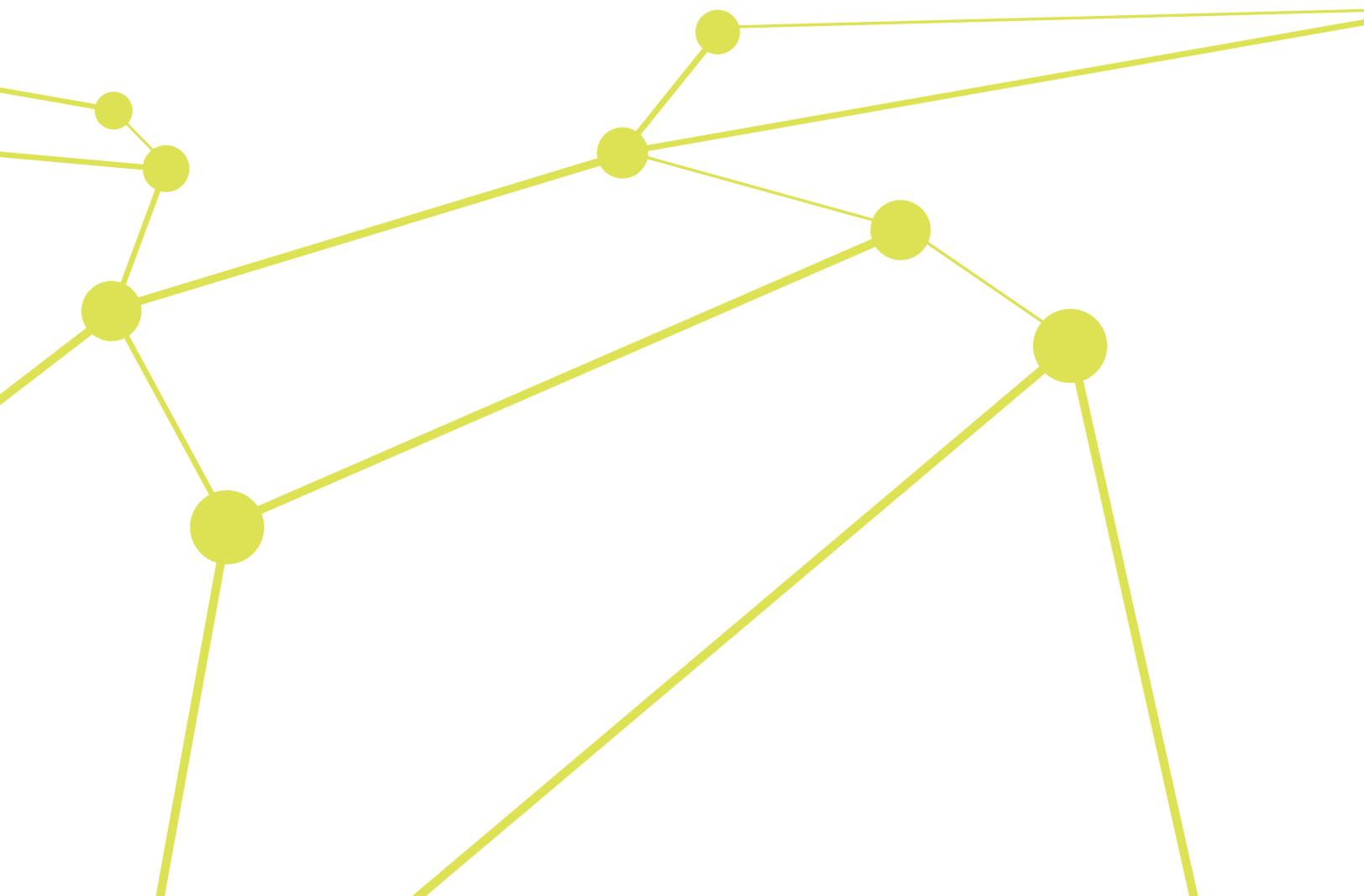
RÉGIONS	Application de l'article 4,11										Application de l'article 70						
	Total des demandes refusées*	Refus de contribuer	Inadmissibilité financière	Service normalement exclu	Article 69	Service non couvert	Non-vraisemblance de droit	Très peu de chance de succès	Coût déraisonnable	Impossibilité d'exécution	Refus de règlement raisonnable	Autres services disponibles	À l'encontre de la loi	Disponibilité d'un bien	Refus de fournir renseignements	Renseignements faux ou inexacts	Autres cas art. 70
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	788	31	204	1	3	9	2	3	0	2	1	9	8	0	507	1	26
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	1 135	95	355	2	4	67	3	8	1	1	1	2	19	1	589	5	21
CÔTE-NORD	276	23	108	2	1	26	1	1	0	2	0	1	10	0	109	0	1
ESTRIE	1 553	91	439	12	7	63	17	25	1	8	0	3	101	0	803	15	6
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	6 776	196	865	17	1	373	14	38	5	0	1	14	220	1	5 334	26	218
MAURICIE-BOIS-FRANCS	3 002	194	761	15	7	415	12	38	1	1	2	16	270	0	1 706	27	10
MONTRÉAL	14 737	397	1 938	52	45	1 390	100	431	9	3	2	55	140	2	10 995	47	41
OUTAOUAIS	1 205	126	364	23	1	143	35	36	0	0	1	3	53	1	449	2	7
QUÉBEC	3 694	308	808	15	17	273	29	44	1	1	0	6	39	0	2 296	5	3
RIVE-SUD	6 598	238	994	28	19	441	40	97	10	4	1	21	48	1	4 913	12	15
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	1 004	84	218	1	2	14	4	8	1	1	0	1	10	0	709	1	10
TOTAL	40 767	1 783	7 054	168	107	3 214	257	729	29	23	9	131	918	6	28 410	141	358
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	3 710	1 783	0	24	16	407	33	87	3	1	0	17	91	2	1 423	18	93
TOTAL 2019/2020	44 163	2 333	8 194	215	166	4 625	435	1 194	36	37	10	259	1 215	7	28 461	180	395
VOLET CONTRIBUTIF 2019/2020	4 869	2 333	0	21	22	588	46	130	2	5	1	40	118	2	1 915	16	99
TOTAL 2018/2019	47 190	2 601	8 797	292	173	5 382	526	1 348	50	59	11	280	1 101	16	29 705	218	376
VOLET CONTRIBUTIF 2018/2019	5 313	2 601	0	28	28	640	50	123	7	9	0	50	120	1	1 962	14	147

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

Section 3

Les autres résultats

Attendu que, par le décret numéro 177-2020 du 13 mars 2020, le gouvernement a déclaré l'état d'urgence sanitaire et a pris certaines mesures afin de protéger la population; Attendu que l'état d'urgence sanitaire a été renouvelé pendant l'exercice 2020-2021, par conséquent, il y eut arrêt partiel ou complet de certaines des activités de la Commission des services juridiques. Les données statistiques apparaissant ci-après et aux tableaux en témoignent et ne peuvent notamment, être comparées à celles des années précédentes.



Le Comité de révision

La constitution

Au 31 mars 2021, le Comité de révision était composé de six membres nommés par la Commission. Les membres sont :

- M^e Pierre Paul Boucher
- M^e Claire Champoux
- M^e Manon Croteau
- M^e Walid Hijazi
- M^e Hélène Martineau
- M^e Réal Goulet (ad hoc)

Les demandes de révision

En période de pandémie, le Comité a reçu 1 351 demandes de révision en 2020-2021. Le délai moyen entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience se situe entre 5 à 7 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
2021	1 351	1 332	273
2020	1 817	1 811	254
2019	1 822	2 025	248

Les audiences du Comité

Afin de prévenir et éviter des délais supplémentaires pour le requérant d'aide juridique, le Comité de révision a mis en place certaines mesures, notamment une augmentation du nombre de journées d'audience et la possibilité pour un requérant que sa demande de révision soit entendue sur dossier. De plus, l'entrée en vigueur des nouveaux articles de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et du *Règlement sur l'aide juridique*, entre autres l'article 74, a permis que les dossiers dont l'avis de refus est émis en vertu de l'article 70 a) (refus de fournir les renseignements ou documents requis pour l'étude de la demande) soient entendus par un seul décideur.

Le Comité a tenu 62 journées d'audience au siège social de la Commission. Lors de ces audiences, le Comité a étudié 1 116 dossiers, soit en moyenne 18 dossiers par journée d'audience. À compter du 25 août 2020, parmi ces journées, 10 ont été consacrées pour l'audience de dossiers relatifs aux refus émis selon l'article 70 a) de la loi dont un seul décideur siégeait.

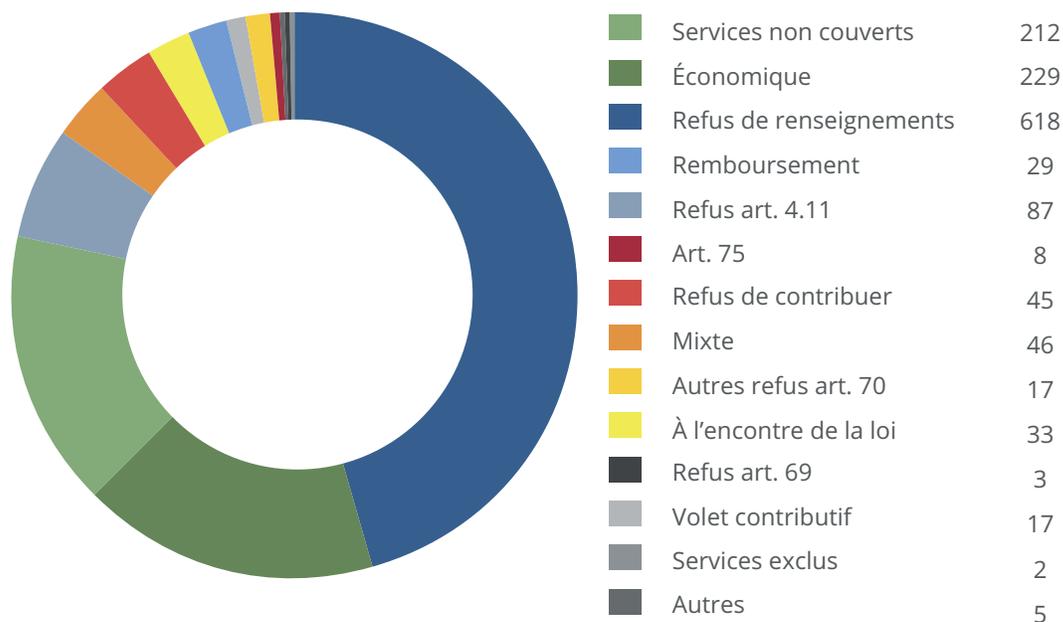
Durant cette période en pandémie, dans 4 dossiers, les personnes entendues se sont présentées devant le Comité. Dans 2 dossiers des décisions ont été rendues sur vue du dossier à la demande de la partie demanderesse, alors que dans 1 114 dossiers, les personnes ont été entendues par conférence téléphonique.

Le Comité a entendu 8 demandes de révision dans le cadre de contestation du droit d'un bénéficiaire à l'aide juridique.

La Cour d'appel du Québec a rejeté une demande d'appel d'un jugement rendue par la Cour supérieure, lequel rejetait une demande de contrôle judiciaire d'une décision du Comité de révision.

Il y a une demande de contrôle judiciaire pendante devant la Cour supérieure d'une décision du Comité de révision.

Nature des refus * qui font l'objet d'une demande en révision en 2020-2021



* 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 2020-2021

RÉGIONS	REJET	REJET AUTRE MOTIF	ACCUEILLIE	ACCUEILLIE EN PARTIE	SANS COMPÉTENCE	SANS OBJET	TOTAL	DÉSISTEMENT	FERMÉE ADMIN.	GRAND TOTAL
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4	0	2	0	0	0	6	2	6	14
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	10	0	4	1	0	0	15	0	0	15
CÔTE-NORD	2	0	2	0	0	0	4	0	3	7
ESTRIE	7	0	10	2	0	0	19	3	3	25
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	67	6	45	6	1	6	131	16	15	162
MAURICIE-BOIS-FRANCS	42	2	20	3	0	3	70	11	7	88
MONTREAL	276	11	148	9	1	13	458	42	84	584
OUTAOUAIS	13	2	5	0	0	1	21	1	1	23
QUÉBEC	65	4	8	3	0	4	84	11	7	102
RIVE-SUD	105	4	61	6	1	8	185	43	68	296
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	9	0	4	0	0	1	14	1	1	16
TOTAL 2020-2021	600	29	309	30	3	36	1 007	130	195	1 332
TOTAL 2019-2020	769	102	305	61	1	33	1 271	196	344	1 811
TOTAL 2019-2020	930	81	374	48	1	27	1 461	205	359	2 025

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 avant ou pendant l'audience.

Fermées admin. : dossiers fermés administrativement (plus d'objet, mandat émis, etc.).

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'exercice financier 2020-2021, le **Comité de révision** de la Commission des services juridiques a reçu et traité une demande d'accès à l'information. La demande a été traitée dans le délai prévu par la loi. Aucune plainte n'a été reçue au sujet du traitement de la demande d'accès.

NOMBRE TOTAL DE
DEMANDES REÇUES

1

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

DÉLAIS DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
0 à 20 jours	0	1	0
21 à 30 jours	0	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
TOTAL	0	1	0

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

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATION
Accepté (entièrement)	0	1	0
Partiellement acceptée	0	0	0
Refusée (entièrement)	0	0	0
Autres	0	0	0

Dispositions de la Loi invoquées

Mesures d'accommodement et avis de décision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable

0

Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information

0

La réciprocité

RÉGIONS OU PROVINCES/TERRITOIRES	NOMBRE DE DEMANDES PROVENANT DE	NOMBRE DE DEMANDES À DESTINATION DE
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	2	5
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	8	4
CÔTE-NORD	1	2
ESTRIE	1	2
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	1	4
MAURICIE-BOIS-FRANCS	3	1
MONTRÉAL	19	37
OUTAOUAIS	22	12
QUÉBEC	5	5
RIVE-SUD	8	8
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	0	2
TOTAL POUR LES RÉGIONS DU QUÉBEC	70	82
Alberta	4	9
Colombie- Britannique	3	4
Manitoba	0	2
Nouveau-Brunswick	10	8
Nouvelle-Écosse	2	0
Nunavut	1	0
Ontario	60	44
Saskatchewan	2	1
Terre-Neuve	0	1
Île-du-Prince-Édouard	0	1
TOTAL POUR LES PROVINCES/TERRITOIRES	82	70

Pour l'année 2020-2021, en vertu de l'accord de réciprocité interprovinciale, 152 demandes ont été traitées. De ce nombre, 70 demandes proviennent des centres régionaux du Québec à destination des autres provinces et territoires. Par ailleurs, 82 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 (60 demandes) s'adressent, dans une proportion de 73,2 % aux bureaux d'aide juridique du Québec. De même, les demandes en provenance du Québec s'adressent à l'Ontario dans une proportion de 62,9 % (44 demandes).

Pour l'année 2019-2020, le nombre de demandes de réciprocité traitées était de 238.

Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)

Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants est en activité depuis le 1^{er} avril 2014. C'est la Commission des services juridiques qui a le mandat de gérer ce service.

Ce service administratif permet aux parents de faire rajuster la pension alimentaire de leur enfant mineur qui a déjà été fixée par jugement. La demande peut être soumise par les deux parents ou par un seul d'entre eux. Les critères d'admissibilité sont prévus par la *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* et à son règlement.

Afin d'élargir et améliorer l'accessibilité au SARPA, des modifications au *Règlement d'application de la Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* ont été apportées. Depuis l'entrée en vigueur de ces modifications le 3 juillet 2020, les frais exigibles au Service ont été réduits à 50 \$ et certains critères d'admissibilité ont été revus. Le service est disponible à tous les parents, et ce, à faible coût (50 \$), dans un court délai et sans présence devant le tribunal, favorisant ainsi l'accessibilité à la justice en matière familiale.

De plus, pour promouvoir le SARPA ainsi que le Service d'aide à l'homologation (SAH), une campagne de promotion massive à l'échelle provinciale a été lancée avec déploiement débutant en janvier 2021. Pour ce faire, plusieurs rencontres et échanges ont eu lieu entre l'avocate responsable du SARPA ainsi que plusieurs intervenants du ministère de la Justice et personnes responsables de l'agence publicitaire afin de concevoir et mettre au point la stratégie numérique et valider l'ensemble des communications provenant des intervenants et influenceurs externes.

Dès le 1^{er} avril 2014, la Commission des services juridiques a implanté un site Internet permettant de présenter une demande en ligne et de vérifier l'admissibilité grâce à un questionnaire d'admissibilité. Ce site a été revu afin de répondre aux modifications réglementaires.

Afin d'accompagner les parents dans le processus et de les orienter vers le bon service (SARPA, SAH ou aide juridique) une ligne téléphonique est mise à leur disposition (1-855 LeSARPA). Pour l'année 2020-2021, le Service a reçu plus de 5 000 appels téléphoniques.

Pour sa sixième année d'exercice, le SARPA a reçu 754 demandes. En plus des dossiers traités, voici des réalisations de ce service :

- Le SARPA a participé au Salon VISEZ DROIT , formule virtuelle, organisé par le Barreau de Montréal et qui s'est tenu de janvier à avril 2021;
- Afin d'élargir et améliorer l'accessibilité au SARPA, des rencontres et échanges ont eu lieu entre l'avocate du SARPA et des représentantes du ministère de la Justice.

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

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée effectue, pour l'ensemble du réseau, le traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats de la pratique privée ou des notaires ayant accepté des mandats d'aide juridique.

Le guichet unique

L'article 81.3 du *Règlement d'application de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* 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.

Après trois ans de négociations entre le ministère de la Justice et le Barreau du Québec, deux nouvelles ententes sur les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée ont été conclues à la fin de l'année 2020. Ainsi, le 9 décembre 2020, les nouveaux tarifs entraient en vigueur. La Commission des services juridiques agissait à titre de conseillère auprès du négociateur du ministère de la Justice du Québec.

Les ententes (une en matières criminelles et pénales et l'autre en matières autres que criminelles et pénales) prévoient une bonification rétroactive de 5 % pour les mandats d'aide juridique confiés entre le 1^{er} octobre 2017 et le 31 mai 2019. Quant aux nouveaux tarifs, ils sont appliqués aux mandats confiés depuis le 1^{er} juin 2019. La Commission des services juridiques a versé la rétroaction aux avocats concernés en décembre 2020 et janvier 2021.

La bonification des honoraires des avocats de la pratique privée dans tous les domaines du droit constitue une augmentation de 14,7 %, pour un total de près de 35 millions de dollars sur cinq ans.

Les ententes prévoient également la création d'un groupe de travail indépendant qui devra formuler des recommandations quant à la réforme de la structure tarifaire de l'aide juridique. La présidence de ce groupe est assurée par M^{me} Élisabeth Corte, ancienne juge en chef de la Cour du Québec.

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).

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).

Les téléservices

Depuis le mois de juillet 2013, tous les avocats et notaires utilisent le mode de facturation en ligne. Au 31 mars 2021, 6 305 avocats et notaires s'y étaient inscrits. Pour faciliter l'utilisation du service, les avocats et notaires bénéficient d'un soutien technique offert de 8 heures 30 à 16 heures 30, du lundi au vendredi.

Le paiement¹

En 2020-2021, le réseau de l'aide juridique a payé 66 910 relevés d'honoraires et déboursés originaux à 2 009 avocats de la pratique privée et à 47 notaires. Des honoraires de 40 939 372 \$ et des déboursés de 1 785 719 \$ ont été versés². À ces honoraires et déboursés, s'ajoutent 8 248 949 \$ pour le paiement des rétroactivités des deux nouvelles ententes. Il s'agit d'un paiement moyen de près d'un million par semaine. Les avocats ont reçu une moyenne de 24 232 \$ d'honoraires et déboursés et les notaires, 931 \$.

De plus, une somme de 1 358 498 \$ 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 16,29 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2021.

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 4 634 à 4 776 en 2020-2021.

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 2020-2021, elle a versé un montant de 1 622 \$ en intérêts, soit 0,003 % sur des paiements totalisant 56 974 023 \$ versés aux avocats et aux notaires.

1. Les honoraires et débours qui apparaissent à la présente section ont été réellement déboursés au cours de l'année financière 2020-2021. 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 déboursés ne comprennent pas les montants qui ont été versés pour le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés, ainsi que les honoraires et déboursés des avocats qui agissent dans des dossiers qui relèvent du chapitre III de la Loi.

TABLEAU 1

RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS POUR L'EXERCICE FINANCIER 2020-2021

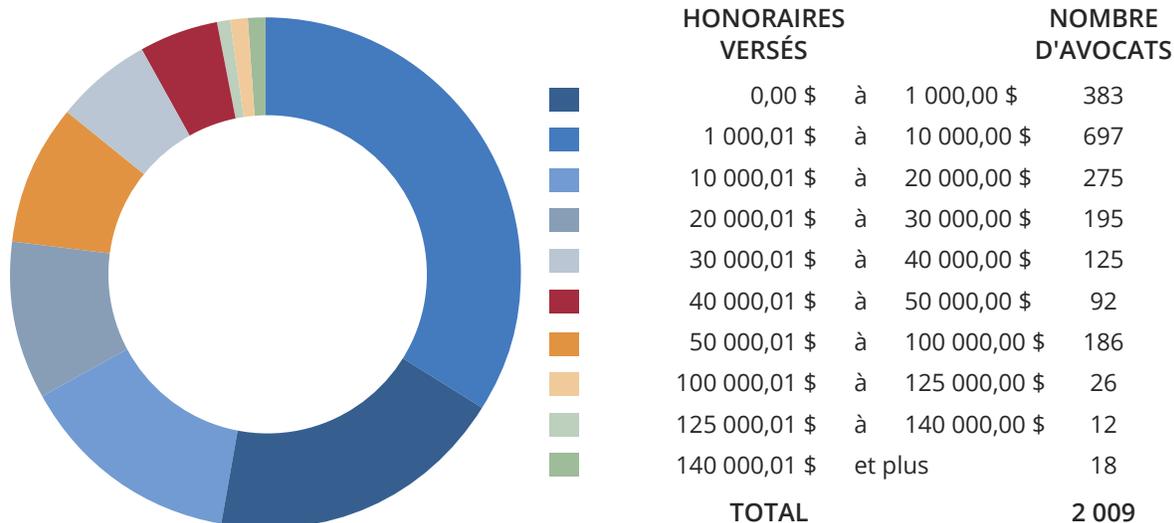


TABLEAU 2

AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ VERSÉS
AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT
LE 31 MARS 2021, PAR RÉGION

RÉGIONS	AVOCATS RÉCLAMANTS
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	128
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	143
CÔTE-NORD	74
ESTRIE	323
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	652
MAURICIE-BOIS-FRANCS	362
MONTRÉAL	1 068
OUTAOUAIS	176
QUÉBEC	406
RIVE-SUD	782
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	108
TOTAL	4 222

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 2021. 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 2020-2021 est de 2 009 avocats.

La conciliation

Bien que la gestion du paiement des honoraires de la pratique privée soit confiée à la Commission, les centres régionaux continuent d'assumer le traitement des différends logés en vertu des ententes. Plus particulièrement, ils s'acquittent du traitement des demandes de conciliation. Des dizaines de séances tenues conjointement avec les barreaux de section ont eu lieu et de nombreux différends se sont ainsi réglés.

Les demandes d'arbitrage adressées à la Cour du Québec dans le cadre des ententes sont gérées autant par les centres que par la Commission lorsqu'elle est elle-même visée par le réclamant.

Le Service d'avocats-conseils et contentieux

Le Service d'avocats-conseils

Les avocats du Service d'avocats-conseils ont poursuivi la mise à jour du contenu du site Internet et de l'intranet de la Commission en collaboration avec la Direction, le Service des communications et la web-mestre. Ce service travaille en collaboration avec le Service des technologies de l'information afin de faciliter l'utilisation de données du Service de recherche qui est disponible aux avocats du réseau sur l'intranet.

Les services d'une firme de consultants ont été retenus afin d'améliorer l'accès et le partage d'information entre le Service d'avocats-conseils et les avocats du réseau d'aide juridique. Les travaux ont débuté au printemps 2018 et se sont poursuivis en 2020-2021, notamment par l'implantation de nouveaux outils et d'une nouvelle plate-forme.

Le Service d'avocats-conseils 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 2 000 demandes de consultation ont été traitées par les avocats du service.

Il assume également la responsabilité et l'organisation des journées d'étude annuelles des avocats. Cette année, en raison de la pandémie, les journées d'étude n'ont pu être tenues en présentiel. Cependant, douze formations ont été offertes en ligne aux avocats du réseau de l'aide juridique, préparées par des consœurs et confrères, sur des sujets et thèmes en relation avec la pratique des avocats de l'aide juridique.

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

Le contentieux

Les avocats du Service d'avocats-conseils représentent la Commission devant les tribunaux. Durant l'année, ils ont été impliqués dans deux dossiers concernant l'application de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* devant différentes instances.

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, le compte Twitter, la page Facebook et LinkedIn de la Commission.

Le Service des communications, en collaboration avec le Service d'avocats-conseils de la Commission des services juridiques et des avocats du réseau de l'aide juridique, a préparé 9 chroniques sur différents problèmes juridiques qui touchent la clientèle. 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 ainsi que plusieurs messages d'information ont été diffusés sur le compte Twitter @La_CSJ et la page Facebook @CSJ.QC.CA et LinkedIn **commission-des-services-juridiques** de la Commission.

Au cours de la dernière année, le Service des communications a fait parvenir 12 Infolettres aux abonnés inscrits. Celles-ci annonçaient des nouvelles de dernière heure comme l'indexation des seuils d'admissibilité.

La Commission a accru ses abonnés de son Compte Twitter, de sa page Facebook et de sa page Entreprise LinkedIn respectivement de 9,3 %, 22,4 % et 151,6 % au cours de la dernière année par rapport à l'année précédente.

Section 3.7

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 2020-2021, ce service de garde téléphonique a reçu 14 298 appels téléphoniques comparativement à 23 389 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.

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 2021, la Commission a inscrit une charge de 497 831 \$ 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 2020-2021, 587 mandats ont été émis, soit 11 mandats dans le cadre de mégaprocès pour des personnes déjà admissibles à l'aide juridique et 576 mandats pour des ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat.

Dans ces derniers cas, 276 mandats ont été assumés par des avocats permanents du réseau et 300 mandats par des avocats de la pratique privée.

Le Service de modernisation numérique du réseau de l'aide juridique (eMAJ)

Au cours de la dernière année, un directeur a été embauché pour diriger ce service.

Certains projets de fondation et de développement ont débuté au cours du dernier exercice financier et s'échelonneront de 2021 à 2023.

La vision de la modernisation du réseau de l'aide juridique est d'offrir aux citoyens des services de qualité, accessibles et simplifiés, appuyés sur des solutions numériques de pointe, des façons de faire innovantes, l'engagement des employés et la force du réseau d'aide juridique. La modernisation du réseau permettra donc de gagner en qualité et en efficacité avec les nouvelles technologies pour améliorer l'expérience des différentes parties prenantes, mais également de dégager de la capacité pour mieux servir la clientèle ou envisager de nouveaux programmes.

Bien que le programme eMAJ (modernisation de l'aide juridique) ne soit pas prévu au Plan pour moderniser le système de justice, son arrimage avec les différentes mesures de ce Plan demeure primordial.

Le Service des ressources humaines

Le Service des ressources humaines est 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. 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, qui voit à la formation d'une personne-ressource interne en ergonomie et qui assure la résolution des problèmes et plaintes reliés à la santé et sécurité du travail.

Il s'assure du suivi et de la mise à jour de la *Politique contre le harcèlement et la discrimination* et du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées*. Il collabore également au développement et à l'élaboration de nouvelles politiques.

Ce service a également mis sur pied un comité de reconnaissance au travail. Il a développé un guide de gestion de l'invalidité et un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés et a organisé des formations aux cadres, aux adjoints administratifs et aux employés de la Commission des services juridiques. Depuis octobre 2018, ce service participe au Comité de développement durable et collabore dans l'implantation d'initiatives corporatives favorisant la santé des employés et l'utilisation du transport collectif.

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 permet une meilleure visibilité au réseau de l'aide juridique en présentant un profil corporatif commun au public. L'abonnement a été renouvelé de nouveau en février 2020 pour une période de deux ans, permettant ainsi de bénéficier d'une réduction des coûts.

Ce service a participé à l'organisation et le maintien d'un espace de travail sécuritaire pour les employés de la Commission des services juridiques, dans un contexte de pandémie COVID-19 déclarée le 13 mars 2020 au Québec. En collaboration avec le Comité de Santé, sécurité et mieux-être, il a soumis des recommandations de mesures sanitaires à implanter pour assurer la santé des employés essentiels qui devaient continuer à travailler en présentiel durant la crise sanitaire. Il a développé des outils pour permettre un suivi rigoureux quotidien des cas d'infection pour minimiser le risque de contagion au bureau. Il a maintenu une communication constante avec les employés afin d'informer et de former sur l'évolution de la COVID-19 et les ressources disponibles pour renforcer la santé physique et psychologique durant la crise. En juin 2020, il a élaboré une Stratégie de reprise des activités pour la Commission des services juridiques afin de respecter les directives des autorités gouvernementales en lien avec un déconfinement progressif.

Également, avec l'aide de son Comité sectoriel, l'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur Administration provinciale (APSSAP), il a fourni des outils ainsi qu'une ressource interne en ergonomie pour soutenir les employés dans la transition vers le télétravail.

À la suite des modifications réglementaires en santé et sécurité du travail par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) concernant le contenu des trousseaux de premiers soins, ce service a coordonné la mise à jour des trousseaux de premiers secours en 2020 dans un souci de conformité aux règles.

Dans le cadre de ses actions en matière de diversité, ce service a lancé une campagne de sensibilisation au mois de février 2021 lors du Mois de l'histoire des Noirs, pour célébrer la contribution des Québécoises et des Québécois des communautés noires à l'histoire du Québec. Une série de communications a été diffusée aux employés y compris des articles, des webinaires et des invitations aux activités culturelles et sociales. Ce matériel a été mis à la disposition des employés du réseau d'aide juridique via le Forum de discussions dans l'intranet de la Commission.

Dans le cadre d'un programme favorisant l'accès à la Justice du ministère de la Justice, ce service a démarré un projet novateur sur mesure qui favorise la gestion proactive des conflits et incivilités au travail. Avec le soutien des consultantes de l'Institut Pacifique, la mise en place de cette démarche intitulée « projet Ambassadeur » touchera tous les employés de la Commission. La majeure partie de ce programme a été implantée, mais l'arrivée de la pandémie a empêché d'actualiser le programme sur les lieux physiques du travail. L'équipe d'ambassadeurs qui a été formée reste disponible virtuellement durant la crise sanitaire pour agir en amont dans la prévention des conflits reliés au travail. Lors de la reprise des activités en présentiel, ce service assurera la continuation du projet.

Section 4

Les ressources utilisées



Utilisation des ressources humaines

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2021, la Commission comptait 61 personnes à son emploi.

La situation du réseau au 31 mars 2021 était la suivante : l'aide juridique avait des bureaux dans 83 villes du Québec, comprenant 105 unités, dont 87 bureaux ouverts à plein temps et 18 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se trouve à l'annexe 1 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 408 avocats salariés et de 546 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 954 employés à temps complet. De plus, 17 stagiaires du programme du Barreau étaient à l'emploi dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2021, le réseau comprenait 282 avocates et 126 avocats; 40 % des avocats du réseau avaient moins de 35 ans.

L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 14,2 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2021.

AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS À TEMPS COMPLET (ETC) DÉPENSÉS POUR L'EXERCICE 2020-2021

RÉGIONS	AVOCATS	AUTRES PROFESSIONNELS ET EMPLOYÉS DE SOUTIEN	STAGIAIRE	TOTAL
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	12,9	42,9	0,0	55,8
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	17,7	21,7	0,5	39,9
BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE	18,4	26,3	1,9	46,6
CÔTE-NORD	10,2	13,3	0,5	24,0
ESTRIE	26,7	33,7	0,3	60,7
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	37,2	45,3	2,0	84,5
MAURICIE-BOIS-FRANCS	25,9	33,1	1,5	60,5
MONTRÉAL	117,9	143,1	5,3	266,3
OUTAOUAIS	26,3	31,8	0,0	58,1
QUÉBEC	41,2	47,5	2,0	90,7
RIVE-SUD	49,2	56,5	1,5	107,2
SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN	15,5	22,2	0,0	37,7
	399,1	517,4	15,5	932,0 (*)
EFFECTIFS BUDGETISÉS 2020-2021	409,0	545,3	17,0	971,3

(*) Excluant le personnel du Service de garde téléphonique

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

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

SECTEUR D'ACTIVITÉ	2020-2021	2019-2020	ÉCART
Haute direction	2	2	0
Cadres juridiques	64	62	2
Cadres non juridiques	18	18	0
Avocats(es)	383	379	4
Professionnels(les)	8	8	0
Techniciens(nes) et personnel du bureau	549	552	-3
Stagiaires en droit	20	22	-2
TOTAL	1 044	1 043	1

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

RÉGIONS	2020	2019
Favoriser le perfectionnement des compétences	25 730 \$	145 933 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	15 251 \$	21 543 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	13 175 \$	6 037 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	636 \$	10 285 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	175 \$	664 \$

Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2020	2019
Proportion de la masse salariale (%)	1,12 %	3,74 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	-	-
Cadres	4,0	21,4
Avocats	3,5	23,5
Professionnels	1,0	18,1
Personnel de bureau et technique	12,0	34,5
Total ¹	20,5	97,6
Somme allouée par personne ²	3 664 \$	3 844 \$

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

Utilisation des ressources financières

Pour l'exercice 2020-2021, la subvention de base accordée à la Commission aux fins des opérations relevant du régime d'aide juridique s'élève à 183 558 624 \$.

Quant aux dépenses reliées aux activités du chapitre III et des mégaprocès, elles totalisent 1 062 922 \$.

Les autres revenus réalisés, notamment ceux du volet contributif et des remboursements des coûts de l'aide juridique se chiffrent à 3 920 732 \$.

La Commission a également inscrit une subvention de 490 100 \$ à l'égard du développement du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA), une subvention de 99 600 \$ à titre de financement de frais administratifs relatifs au Service d'aide à l'homologation (SAH), de même qu'une subvention de 2 204 100 \$ à l'égard des opérations du chapitre III et des mégaprocès.

Les dépenses totales pour l'exercice 2020-2021 s'élèvent à 170 189 294 \$.

Globalement, la Commission a réalisé un excédent des revenus sur les charges de 20 083 862 \$. Au 31 mars 2021, la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 66 260 979 \$ ainsi qu'un excédent cumulé totalisant 75 439 250 \$.

DÉPENSES ET ÉVOLUTION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

SECTEUR D'ACTIVITÉ	BUDGET DE 2020-2021 (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES AU 31 MARS 2021 ¹ (000 \$)	DÉPENSES RÉELLES 2019-2020 ¹ (000 \$)	ÉCART RÉEL AVEC BUDGET (000 \$)	VARIATION (%)
Opérations régulières – fonctionnement	125 111,1 k\$	122 200,8 k\$	119 239,7 k\$	(2 910,4) k\$	(2,3) %
Opérations régulières – pratique privée	65 630,0 k\$	46 213,1 k\$	70 386,1 k\$	(19 416,9) k\$	(29,6) %
Chapitre III	2 199,1 k\$	1 062,9 k\$	684,8 k\$	(1 136,2) k\$	(51,7) %
SARPA	879,2 k\$	712,5 k\$	413,0 k\$	(166, 7) k\$	(19,0) %

1. Dont 419,8 k\$ (0\$ en 2019-2020) en lien avec les dépenses occasionnées par la gestion de la pandémie de même que les mesures de relance de l'économie.

Utilisation des ressources informationnelles

Les technologies de l'information sont essentielles à l'accomplissement de la mission de la Commission, notamment pour soutenir la prestation de services aux bénéficiaires de l'aide juridique et pour assurer la gestion ainsi que la sécurité de l'information du réseau de l'aide juridique. Ces technologies jouent aussi un rôle essentiel dans la poursuite de la mission d'information de la Commission. Cette dernière répond aux orientations gouvernementales du Conseil du trésor en ce qui concerne les solutions innovatrices et l'utilisation (dans la mesure du possible) des logiciels libres afin d'accroître l'agilité gouvernementale et de réaliser des économies en ressources informationnelles dans le respect des normes de sécurité de l'information.

En 2020-2021, les dépenses de maintien de l'actif du réseau de l'aide juridique liées aux technologies de l'information se sont élevées à 2 322 842 \$.

En vertu de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (RLRQ c. G-1.03), la Commission des services juridiques produit annuellement au dirigeant de l'information et au dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du trésor un plan directeur en ressources informationnelles, une programmation des investissements et des dépenses en ressources informationnelles, un inventaire des actifs informationnels y compris une évaluation de leur état, un portrait de la main-d'œuvre et du recours à des consultants affectés aux ressources informationnelles.

Dans son plan directeur en ressources informationnelles 2018-2021, la Commission des services juridiques a établi une liste prioritaire de projets ou activités pour ses quatre grands services :

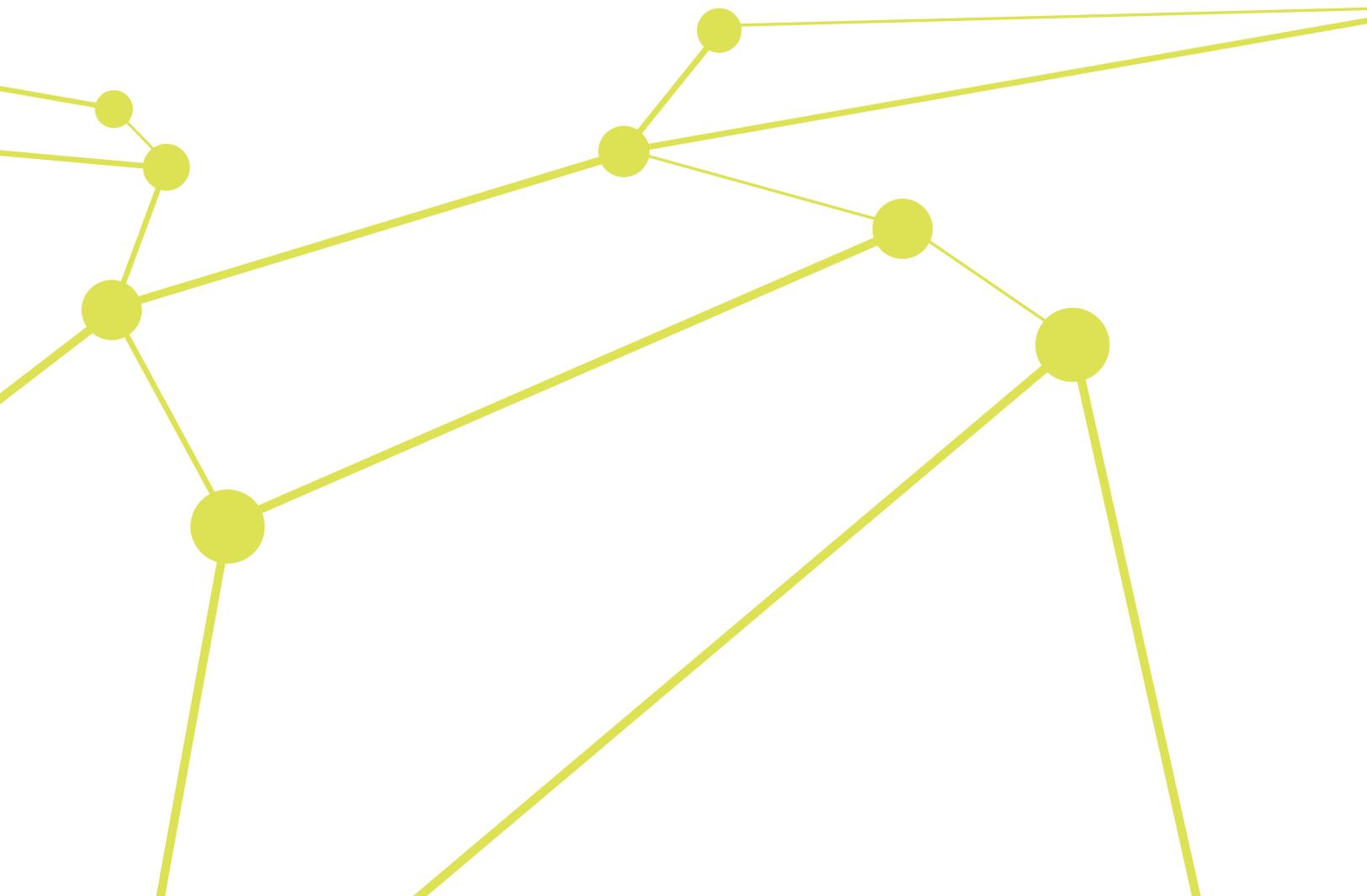
- Avocats-conseils, contentieux et approbation des honoraires;
- Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA);
- Technologie de l'information qui comprend les services de visioconférence, le Comité de révision et le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique pour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

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

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

Section 5

Autres exigences



Gestion et contrôles des effectifs

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

Cette loi prévoit la mise en place de mesures de contrôle du niveau d'effectif d'organismes publics applicables à l'égard de chaque période déterminée par le Conseil du trésor. Elle établit également des mesures particulières applicables aux contrats de service qu'un organisme entend conclure pendant les périodes soumises à des mesures de contrôle de l'effectif, entre autres en assujettissant leur conclusion à une autorisation du président de la Commission 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 1 816 832 heures rémunérées a été fixée par le ministre de la Justice pour l'exercice 2020-2021. Le niveau réel dénombré selon les paramètres gouvernementaux a été supérieur à la cible de 14 955 heures ou 0,8 %.

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

CATÉGORIE	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	162 153,6	0,0	162 153,6	88,8
2. Personnel professionnel	704 470,7	242,5	704 713,2	385,9
3. Personnel infirmier	-	-	-	-
4. Personnel enseignant	-	-	-	-
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	935 168,6	340,8	935 509,4	512,2
6. Agents de la paix	-	-	-	-
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	-	-	-	-
8. Étudiants et stagiaires	29 410,8	0,0	29 410,8	16,1
Total 2021-2021	1 831 203,7	583,3	1 831 787,0	1 003,0
Total 2019-2020	-	-	1 838 732,8	1 006,8

CONTRATS DE SERVICE

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021

RÉGIONS	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	6	301 025 \$
Total des contrats de service	6	301 025 \$

Développement durable

Le Plan d'action de développement durable 2015-2020 de la Commission des services juridiques s'inscrit dans le cadre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Cette dernière 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. Le 31 mars 2021, le décret 512-2021 a prolongé la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020 jusqu'au 31 mars 2022. Le 17 mars 2021, les commissaires de la Commission ont prolongé le Plan d'action 2015-2020 de la Commission jusqu'au 31 mars 2021.

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.

La Section 5.2 présente les actions réalisées par la Commission des services juridiques au cours de l'exercice 2020-2021.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020

Objectif gouvernemental : 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

Actions	Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités courantes de gestion administrative
Indicateurs	Activités mises sur pied par les responsables afin de réaliser les diverses actions proposées
Cibles	1. Évaluation d'un programme d'achat en gros d'ici 2016. 2. Mise en place du programme d'achat en gros d'ici 2017
Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année	Évaluation du programme effectué (cible atteinte) et mise en place abandonnée (cible non atteinte)
Atteinte de la cible	NON ATTEINT - Débuté
Actions	Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités courantes de gestion administrative
Indicateurs	Activités mises sur pied par les responsables afin de réaliser les diverses actions proposées
Cibles	100 % des nouvelles acquisitions de matériels de bureau écoresponsables
Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année	100 % des produits écoresponsables achetés lorsque disponibles
Atteinte de la cible	ATTEINT - Avant ou à la date prévue
Actions	Accroître les pratiques écoresponsables dans l'acquisition de matériel informatique
Indicateurs	Cadre de gestion mis en place contribuant à l'atteinte des objectifs de gestion de la technologie de l'information et des communications
Cibles	100 % du matériel informatique ayant une provenance écoresponsable, un cycle de vie augmenté et une fin de vie écoresponsable, d'ici 2018
Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année	100 % des cartouches d'encre vides sont retournées et 100 % du matériel informatique acheté lorsque disponible est écoresponsable
Atteinte de la cible	ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental : 1.1 Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique
Actions

Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités de formation

Indicateurs

Cadre de gestion mis en place contribuant à l'atteinte des actions lors de l'organisation des journées de formation

Cibles

Diminution de la diffusion papier des cahiers de formation

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Douze formations ont été offertes en ligne et la Commission n'a imprimé aucun document.

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Actions

Réaliser des démarches favorisant les modes de transports collectifs et actifs

Indicateurs

La réalisation d'actions écoresponsables favorisant les déplacements en transport collectif et actif

Cibles

1. Évaluation de la faisabilité des actions proposées d'ici la fin 2016
2. Mise en place des actions d'ici 2017

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

La Commission a maintenu sa participation financière aux programmes Opus et Cie et Opus Entreprise.

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Actions

Réaliser des démarches favorisant les modes de transports collectifs et actifs

Indicateurs

-

Cibles

90 % des employés utilisant le transport en commun ou participant à l'indemnisation kilométrique d'ici 2017

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

La situation de crise sanitaire a exigé le télétravail de la plupart de nos employés.

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental : 1.2 Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

Actions

Mettre en oeuvre un processus permettant de prendre en compte les principes de développement durable dans le processus décisionnel

Indicateurs

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

Cibles

Évaluation de la faisabilité des actions, d'ici 2016

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Cette cible a été atteinte en 2016

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Actions

Mettre en œuvre un processus permettant de prendre en compte les principes de développement durable dans le processus décisionnel

Indicateurs

-

Cibles

Mise en place d'un outil permettant aux centres régionaux d'adopter un Plan d'action de développement durable, d'ici 2017

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Cette cible a été atteinte en 2017

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental : 1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique
Actions

Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités courantes de gestion administrative

Indicateurs

Taux d'employés joints par les activités de sensibilisation à la démarche de développement durable

Cibles

1. 60 % des employés d'ici 2016
2. 80 % des employés d'ici 2017
3. 100 % des employés d'ici 2018

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

100 % des employés ont été joints par des activités de sensibilisation à la démarche de Développement durable en 2018

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Actions

Accroître la transmission de l'information et la formation sur le thème du développement durable

Indicateurs

La réalisation d'activités de formation menant à une sensibilisation face au développement durable, plus précisément face à la réduction de consommation énergétique et à la réduction de consommation de matières premières et résiduelles

Cibles

Réalisation d'une présentation d'ici 2016

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Cette cible a été atteinte en 2016

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Actions

Accroître la transmission de l'information et la formation sur le thème du développement durable

Indicateurs

La réalisation d'activités de formation menant à une sensibilisation face au développement durable, plus précisément face à la réduction de consommation énergétique et à la réduction de consommation de matières premières et résiduelles

Cibles

Diffusion à 80 % du personnel de la CSJ d'ici 2017

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Cette cible a été atteinte en 2017

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental : 1.4 Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

Actions

Accroître la transmission de l'information et la formation sur le thème du développement durable

Indicateurs

La réalisation d'activités de formation menant à une sensibilisation face au développement durable, plus précisément face à la réduction de consommation énergétique et à la réduction de consommation de matières premières et résiduelles

Cibles

Diffusion lors des journées de formation de cette présentation d'ici 2017

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Cette cible a été atteinte en 2019.

Atteinte de la cible

ATTEINT - Après la date prévue

Objectif gouvernemental : 1.5 Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

Actions

Consolider les connaissances des avocats œuvrant auprès des communautés amérindiennes et inuites

Indicateurs

La réalisation d'activités de formation et le nombre d'avocats formés

Cibles

100 % des avocats concernés d'ici 2017

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Formations aux avocats nouvellement embauchés et discussions pour en offrir de nouvelles à l'ensemble des avocats du réseau

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental : 1.6 Coopérer aux niveaux national et international en matière de développement durable en particulier avec la Francophonie

Actions

Renforcer la réalisation d'échanges et de collaboration avec les pays de la francophonie et assurer la conformité aux standards de francisation des technologies

Indicateurs

La réalisation d'activités d'échange et de collaboration au niveau national et international

Cibles

Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

À cause de la pandémie, aucune activité d'échange et de collaboration au niveau national et international n'a eu lieu.

Atteinte de la cible

NON ATTEINT - Non débuté

Actions

Renforcer la réalisation d'échanges et de collaboration avec les pays de la francophonie et assurer la conformité aux standards de francisation des technologies

Indicateurs

La francisation des ressources informationnelles et autres

Cibles

Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Révision de la Politique linguistique de la Commission (16 décembre 2020)

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental : **4.1 Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables**

Actions

Accroître l'employabilité des personnes éloignées du milieu du travail

Indicateurs

La réalisation d'actions liées à augmenter l'employabilité des personnes éloignées du marché du travail

Cibles

Mise en place d'un plan permettant d'accueillir un stagiaire par année

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Adoption d'un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées qui prévoit, notamment l'embauche de stagiaires handicapés

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

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**

Actions

Renforcer les activités visant à aider les entreprises d'économie sociale

Indicateurs

Le nombre d'objets amassés et redistribués

Cibles

Mise en place de la collecte de livres d'ici 2016

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Cette cible a été atteinte en 2017

Atteinte de la cible

ATTEINT - Après la date prévue

Actions

Renforcer les activités visant à aider les entreprises d'économie sociale

Indicateurs

Le nombre d'objets amassés et redistribués

Cibles

Mise en place de la collecte de jouets d'ici Noël 2016

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

La Commission devait mettre en place une collecte de jouets pour Noël 2020, mais le projet a été reporté dû à la pandémie.

Atteinte de la cible

NON ATTEINT - Débuté

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**

Actions

Renforcer les activités visant à aider les entreprises d'économie sociale

Indicateurs

Le nombre de participants à l'activité

Cibles

Évaluation de l'intérêt des employés de participer au Spin-o-don d'ici 2016

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Cette cible a été atteinte en 2018

Atteinte de la cible

ATTEINT - Après la date prévue

Objectif gouvernemental : **4.3 Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés**

Actions

Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés

Indicateurs

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

Cibles

Depuis le 1^{er} janvier 2016, hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Au 31 mai 2020, hausse de 4,8 % des seuils d'admissibilité à l'aide juridique.

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Actions

Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés

Indicateurs

-

Cibles

Hausse des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible via le volet contributif d'ici le 31 mars 2016

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Cette cible a été atteinte lors de l'exercice financier 2015-2016

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental : **4.3 Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés**

Actions

Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés

Indicateurs

-

Cibles

Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte des actions prévues

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Des avocats du réseau ont fait connaître leurs services, notamment au sein d'organismes communautaires

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Actions

Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés

Indicateurs

-

Cibles

Évaluation des coûts et des besoins liés à une revitalisation du site Web, à la création d'une version mobile et à une application, d'ici 2016

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Cette cible a été atteinte en 2016

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Actions

Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés

Indicateurs

-

Cibles

Nouveau site Web d'ici le 31 mars 2017

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Cette cible a été atteinte lors de l'exercice financier 2017-2018

Atteinte de la cible

ATTEINT - Après la date prévue

Objectif gouvernemental : 6.2 Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires

Actions

Consolider l'accès aux services d'aide juridique

Indicateurs

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

Cibles

Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

159 168 demandes d'aide juridique ont été admises à travers le Québec au cours de l'année 2020-2021, et ce, pour différents services juridiques en matière civile, familiale, administrative, criminelle, droit de la santé, de l'immigration et en droit des jeunes.

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Objectif gouvernemental : 7.1 Accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emploi ainsi qu'aux territoires par des pratiques et la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables

Actions

Accroître l'accessibilité des bureaux pour la clientèle

Indicateurs

La réalisation, lors de rénovation des bureaux d'aide juridique et de la Commission, d'aménagements conformes à l'accessibilité universelle

Cibles

Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Plusieurs échanges ont eu lieu entre la Commission et les centres régionaux

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Actions

Accroître l'accessibilité des bureaux pour la clientèle

Indicateurs

Le nombre d'employés formés sur le sujet

Cibles

Formation à 100 % du personnel concerné d'ici 2017

Résultats et synthèse des activités réalisées au cours de l'année

Cette cible a été atteinte en 2016-2017

Atteinte de la cible

ATTEINT - Avant ou à la date prévue

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

La *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, c. D-11.1) est entrée en vigueur le 1er mai 2017. Cette loi a pour objets de faciliter la divulgation, dans l'intérêt public, d'actes répréhensibles commis ou sur le point de l'être à l'égard des organismes publics et d'établir un régime général de protection contre les représailles. Voici le détail des divulgations pour la dernière année financière.

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics
(article 25), 2020-2021

1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations¹
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1)²
3. Le nombre de motifs auxquels il a été mis fin en application du paragraphe 3° de l'article 22

Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
0		
	0	
	0	

4. Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : Parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux auxquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.

- 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. Le nombre total de motif qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations
6. Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés
7. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé
8. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23³

	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	0	
		-
-	-	-
0	0	0

¹ Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

² Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

³ Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

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

Conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, 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 reproduit ci-après ce code d'éthique et de déontologie qui se retrouve sur son site Internet au www.csj.qc.ca à l'onglet *Commission/Politiques et règlements*.

Quant au constat sur la conformité aux règles établies par ce code, aucun manquement n'a été signalé en 2020-2021.

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

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

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein de la Commission des services juridiques et de responsabiliser ses administrateurs.
2. Le présent code s'applique aux administrateurs de la Commission. Sont administrateurs de la Commission :
 - a) Les douze membres nommés par le gouvernement après consultation, incluant le président et le vice-président.
 - b) Le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou son délégué.

Seuls le président et le vice-président sont des administrateurs rémunérés, à plein temps.

CHAPITRE II**PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE**

3. Les administrateurs de la Commission sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4. L'administrateur de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., c. M-30) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474) ainsi que ceux établis dans le présent code.

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

L'administrateur de la Commission qui, à la demande de la Commission, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

5. L'administrateur de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information exige le respect de la confidentialité.

6. L'administrateur de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.

7. Le président et le vice-président doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8. L'administrateur de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'article 5, l'administrateur de la Commission nommé ou désigné par un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

9. Le président et le vice-président ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Commission dans laquelle ils sont nommés.

Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

Tout autre administrateur de la Commission qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou entreprise dans lequel il est nommé ou désigné doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisme ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

10. L'administrateur de la Commission ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
11. L'administrateur de la Commission ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.
12. Le président et le vice-président doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si les autorités qui les ont nommés les nomment ou les désignent aussi à d'autres fonctions. Le vice-président peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

13. L'administrateur de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. L'administrateur de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. L'administrateur de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
16. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.
17. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur de la Commission qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

18. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Commission.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

19. Le président ou le vice-président qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.
20. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
21. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
22. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
23. Le président ou le vice-président qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de

clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date où une autre personne est proclamée élue.

24. Le président ou le vice-président, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

CHAPITRE IV RÉMUNÉRATION

25. Le président et le vice-président n'ont droit, pour l'exercice de leurs fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires.

Les autres administrateurs n'ont droit à aucune rémunération; cependant, les dépenses encourues pour assister aux réunions leur sont remboursées.

26. Le président ou le vice-président révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

27. Le président ou le vice-président qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

28. Le président ou le vice-président qui a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur de la Commission pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur de la Commission est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

29. Le président ou le vice-président qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.
30. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par le président ou le vice-président de la Commission n'est pas visé par les articles 27 à 29.
31. La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 27 et 28 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.
32. Les articles 27, 28 et 29 s'appliquent aux retours dans le secteur public effectués après le 31 août 1998.

CHAPITRE V

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.
34. L'administrateur de la Commission à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération s'il y a lieu, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.
35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur de la Commission des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.
36. Sur conclusion que l'administrateur de la Commission a contrevenu à la Loi sur le ministère du Conseil exécutif et son règlement ou au présent code, l'autorité compétente lui impose une sanction.

En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation de l'administrateur de la Commission, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération s'il y a lieu, l'administrateur de la Commission pour une période d'au plus trente jours.
37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur de la Commission est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.
38. Toute sanction imposée à un administrateur de la Commission, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

Gouvernance

La structure organisationnelle

Les membres de la Commission

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en considérant leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés. Les membres sont nommés pour trois ans, sauf le président et 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 2021

M^e Yvan Niquette, président

M^e Daniel LaFrance, vice-président

M. Gilles Baril, Rouyn

M^e Amélie Binette, Québec

M^e Rachel Caissy, Maria

M^e Marie-Josée Héту, Trois-Rivières

M^e Jean Lazure, Gatineau

M^e Réjean Olivier LeBel, Sherbrooke

M^e Nadine Le Gal, Saint-Jérôme

M^e Isabelle Simard, Saguenay

M. Jean-Paul Bergeron, délégué du sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

M^e Julien-Maurice Laplante, délégué de la sous-ministre de la Justice

RELEVÉ DE PRÉSENCES DES ADMINISTRATEURS AU 31 MARS 2021

NOMS	Assemblée des Commissaires		Comité administratif
	5 réunions régulières	1 réunion annuelle	6 réunions régulières
M ^e Yvan Niquette	5/5	1/1	6/6
M ^e Daniel LaFrance	5/5	1/1	6/6
M. Gilles Baril	5/5	1/1	6/6
M ^e Amélie Binette	5/5	1/1	
M ^e Rachel Caissy	3/5	1/1	
M ^e Marie-Josée Héту	3/5	1/1	
M ^e Jean Lazure	3/5	0/1	6/6
M ^e Réjean Olivier LeBel	5/5	1/1	6/6
M ^e Nadine Le Gal	5/5	1/1	
M ^e Isabelle Simard	4/5	1/1	
La sous-ministre de la Justice	5/5	1/1	
La sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	3/5	1/1	

Le Comité administratif

Le Comité administratif était composé de cinq membres au 31 mars 2021, 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 irrépa-

nable que cette personne subirait en cas de refus. Au cours de l'exercice financier 2020-2021, il n'y a eu aucune demande de cette nature.

Membres du Comité administratif au 31 mars 2021

M^e Yvan Niquette, président
M. Gilles Baril, commissaire
M^e Réjean Olivier LeBel, commissaire

M^e Daniel LaFrance, vice-président
M^e Jean Lazure, commissaire

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.

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 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 centres régionaux d'aide juridique

Les pouvoirs des centres régionaux sont exercés par un conseil d'administration formé de douze membres nommés pour trois ans par la Commission. Le directeur général, nommé par le conseil d'administration du centre régional, siège au conseil avec voix consultative seulement.

Au 31 mars 2021, les membres des conseils d'administration des centres régionaux et les directeurs généraux étaient :

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

M^{me} Nancy Burrows, présidente
M. Pier-Paul Belzil-Lacasse
M. Sylvain Blais
M^e Marie-Andrée Dubois
M^e Nathalie Gingras
M^{me} Linda Grégoire
M^e Kathy Tremblay
M^e Nathalie Samson, directrice générale

Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord

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

Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière

M. Serge Forget, président
M^{me} Johanne C. Bernier
M^e Sophie Boulard
M^e Émilie Brien
M. Jean-Pierre Ferland
M^{me} Pauline Gascon
M. Jean-Pierre Labrie
M^e Josée Mayo
M. André Théorêt
M^{me} Joane Vandal
M^e Caroline Blache, directrice générale

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

M^{me} Marlyne Cyr, présidente
M^{me} Lovia Castilloux
M. Nathaël Chiasson
M^{me} Renée-Claude Coulombe-Lapierre
M^e Jean-Marie Doiron
M^{me} Réjeanne Hudon
M^{me} Pierrette Lévesque
M^e David Ouellet
M. Gaétan Ouellet
M^e Anne-Marie Soucy
M. Louis-Philippe Ste-Croix
M^e Bruno-Gabriel Vargas
M^e Isabelle D'Amours, directrice générale

Centre régional d'aide juridique de l'Estrie

M^{me} Joanne Beaudin, présidente
M^{me} Soucila Badaroudine
M^{me} Kylie Côté
M^{me} Annie-Andrée Émond
M. Fredy Wasamba Farini
M^e Daniel Grégoire
M. Sébastien Laberge
M^{me} Lyne Lacroix
M^e Timothy Leonard
M^{me} Carole Panneton
M^e Stéphane Reynolds
M^{me} Marie-Pierre Robert
M^e Philippe Gilbert, directeur général

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

M^{me} Rollande Barabé-Cloutier, présidente
M^{me} Louise Armstrong
M^{me} Irène Benoit
M^{me} Marie-Josée Bettez
M^e Alain Gervais
M^e Eric Hamelin
M^e Karine Houle
M^e Ghislain Lavigne
M. René Pelletier
M. Jean Ruel
M^e Nathalie Lavigne, directrice générale

Centre régional d'aide juridique de Montréal

M^{me} M^e Magali Fournier, présidente
 M^e Simone Bonenfant
 M^e Geneviève Fortin
 M^e Lucie Joncas
 M. Jacques Labelle
 M^{me} Christiane Ouellette
 M^e Benjamin Prud'homme
 Dr Anne-Sophie Thommeret-Carrière
 M. Benoit Vachon
 M^e Stéphanie Archambault, directrice générale

Centre régional d'aide juridique de Québec

M^e Anne-Marie Laflamme, présidente
 M^{me} Manon Blouin
 M. David Boivin
 M^{me} Marie-Ève Chamberland
 M. Stéphane Desmeules
 M^e Marie-Michelle Desrochers
 M^e Maurice Dussault
 M. Michel Hamel
 M^{me} Laurence Pelletier-Boily
 M^e Élane Roy
 M^e Martin Roy
 M^e Alain Daigle, directeur général

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

M. Pierre Tremblay, président
 M^e Guillaume Arcand
 M. Serge Cloutier
 M. Alain Fortin
 M. Bruno Fortin
 M. Yann Gilbert
 M^e Josyane Hamel
 M. Doris Riverin
 M^{me} Nancy St-Gelais
 M^e Marie-Élyse Tremblay-Noël
 M^{me} Sarah Truchon
 M^e Bianka Villeneuve
 M^e Caroline Aubin, directrice générale

Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais

M^e Marie-Josée Poirier, présidente
 M^{me} Sophie Beaudoin
 M^e Maude Castagne
 Dr Jean De la Chevrotière
 M. Maxime Courchesne
 M^e Robert Fecteau
 M^e Sylvie Labbé
 M^{me} Geneviève Lalande
 M. Guy Lavigne
 M^{me} Mona Paré
 M^{me} Céline Richer
 M. Jean-François Savard
 M^e Danielle Mongeon, directrice générale

**Centre régional d'aide juridique
de la Rive-Sud**

M^e Ginette Laflamme, présidente
 M^{me} Stella Brochu
 M. René de Repentigny
 M^e Marie-Andrée Hotte
 M. Gilles Lacombe
 M^{me} Marie-Sophie Lamothe
 M^e Nancy Leggett-Bachand
 M^e Julie Marchand
 M^{me} Micheline Montpetit
 M^e Robert Poitras
 M^e Jacques Sylvestre Sr
 M^e Katherine-Erika Vincent
 M^e Isabelle Allard, directrice générale

Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1), toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents détenus par la Commission des services juridiques, sauf les exceptions prévues à la loi.

Au cours de l'exercice financier 2020-2021, la Commission des services juridiques a reçu et traité seize demandes d'accès à l'information. Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi.

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

Bilan des demandes reçues et traitées

NOMBRE TOTAL DE DEMANDE REÇUES

16

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

DÉLAI DE TRAITEMENT	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	11	5	0
21 à 30 jours	0	0	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	11	5	0

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et de la décision rendue

DÉCISION RENDUE	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification	Dispositions de la Loi invoquées
Acceptée (entièrement)	5	4	0	Informations confidentielles : article 53 (2 dossiers) Aucun document visé par la demande : article 1 (5 dossiers)
Partiellement acceptée	1	1	0	
Refusée (entièrement)	5	0	0	
Autres	0	0	0	

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

1

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.

Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

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 qui a été mise à jour le 16 décembre 2020 et 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 ou une mandataire?

Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?

Avez-vous un comité permanent?

Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?

Si oui, donnez le nombre de ces rencontres : 1

Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation?

Si oui, expliquez lesquelles? **Réunions d'équipes**

Oui
cinquantaine ou plus

Oui

Oui

Oui

Statut de la politique linguistique institutionnelle

Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation?

Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée : **18 mars 2015**

Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée?

Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française : **16 décembre 2020**

Oui

Oui

Oui

Sans objet

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application?

Si oui, expliquez lesquelles? **Réunions d'équipes et diffusion dans l'intranet.**

Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?

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 externe 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.

Section 6

États financiers au 31 mars 2021



COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2021

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**RAPPORT FINANCIER CONSOLIDÉ
AU 31 MARS 2021**

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

Rapport de la direction sur les états financiers

Les états financiers consolidés de la Commission des services 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.

L'assemblée 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, MBA, CPA, CGA

Montréal, le 16 juin 2021



Rapport de l'auditeur indépendant

Aux administrateurs de
Commission des services juridiques et de ses centres régionaux

Notre opinion

À notre avis, les états financiers consolidés ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de Commission des services juridiques et de ses centres régionaux (collectivement, la « Commission ») au 31 mars 2021 ainsi que des résultats de son exploitation, de l'excédent cumulé, 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.

Notre audit

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés de la Commission, qui comprennent :

- les résultats consolidés pour l'exercice clos le 31 mars 2021;
- l'excédent cumulé consolidé pour l'exercice clos à cette date;
- la variation de l'actif financier net consolidé pour l'exercice clos à cette date;
- l'état consolidé de la situation financière au 31 mars 2021;
- les flux de trésorerie consolidés pour l'exercice clos à cette date;
- les notes afférentes aux états financiers consolidés, qui comprennent les principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section *Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers consolidés* de notre rapport.

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

Indépendance

Nous sommes indépendants de la Commission conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers consolidés au Canada. Nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.

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

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



Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers consolidés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers consolidés, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la Commission à poursuivre ses activités, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider la Commission ou de cesser ses activités, ou si elle n'a aucune autre solution réaliste que de le faire.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la Commission.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers consolidés

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés, pris dans leur ensemble, sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers consolidés prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long du processus. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la Commission;



- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la Commission à poursuivre ses activités. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la Commission à cesser ses activités;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers consolidés, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers consolidés représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle;
- nous obtenons des éléments probants suffisants et appropriés concernant l'information financière des entités et activités de la Commission pour exprimer une opinion sur les états financiers consolidés. Nous sommes responsables de la direction, de la supervision et de la réalisation de l'audit du groupe, et assumons l'entière responsabilité de notre opinion d'audit.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance, entre autres informations, l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

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

Montréal (Québec)
Le 17 juin 2021

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

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

5

RÉSULTATS CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021

	2021	2021	2020
	Budget	Réel	Réel
	(non audité)		
REVENUS			
Octrois du gouvernement du Québec			
Opérations régulières			
Fonctionnement	108 472 200 \$	108 472 200 \$	107 072 700 \$
Pratique privée	63 521 600	72 891 424	65 396 600
Droits de greffe	2 195 000	2 195 000	2 195 000
Service d'aide à l'homologation	-	99 600	157 900
Remboursement de frais encourus lors du sommet du G7	-	-	72 924
Chapitre III et mégaprocès			
Fonctionnement	204 100	204 100	203 000
Pratique privée	2 000 000	2 000 000	2 500 000
SARPA			
Fonctionnement	490 100	490 100	424 200
	176 883 000	186 352 424	178 022 324
CHARGES (Annexes A et B)			
Opérations régulières			
Fonctionnement	125 111 127	122 200 754	119 239 721
Pratique privée	65 630 000	46 213 070	70 386 090
Chapitre III et mégaprocès			
Fonctionnement	199 143	310 891	271 857
Pratique privée	2 000 000	752 031	412 961
SARPA			
Fonctionnement	879 247	712 548	412 999
	193 819 517	170 189 294	190 723 628
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES AVANT AUTRES REVENUS			
	(16 936 517)	16 163 130	(12 701 304)
AUTRES REVENUS (Annexe C)			
	3 000 000	3 920 732	5 857 216
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES DE L'EXERCICE			
	(13 936 517) \$	20 083 862 \$	(6 844 088) \$

Les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

EXCÉDENT CUMULÉ CONSOLIDÉ
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021

	Total				Total 2021	Total 2020
	Réserve générale	Investi en immobilisations	Affectation responsabilité professionnelle (note 2 c)	Affectation incendie et vol (note 2 d)		
SOLDE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	46 471 236	3 884 152	3 500 000	1 500 000	55 355 388	62 199 476
Excédent (Insuffisance) des revenus sur les charges de l'exercice	22 094 328	(2 033 804)	13 748	9 590	20 083 862	(6 844 088)
Investissements nets en immobilisations :						
À même les opérations de l'exercice	(1 907 680)	1 907 680	-	-	-	-
Versements sur la dette à long terme	(420 243)	420 243	-	-	-	-
À même les opérations de l'exercice						
Virements à l'excédent affecté à la responsabilité professionnelle et incendie et vol (note 2)	23 338	-	(13 748)	(9 590)	-	-
	19 789 743	294 119	-	-	20 083 862	(6 844 088)
SOLDE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	66 260 979 \$	4 178 271 \$	3 500 000 \$	1 500 000 \$	75 439 250 \$	55 355 388 \$

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 2021

	2021	2021	2020
	Budget (non audité)	Réel	Réel
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES DE L'EXERCICE	(13 936 517) \$	20 083 862 \$	(6 844 088) \$
VARIATIONS LIÉES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES			
Acquisitions	(1 916 038)	(2 281 157)	(2 406 584)
Amortissement	2 032 520	2 032 520	1 757 658
Perte sur dispositions	-	2 284	939
	116 482	(246 353)	(647 987)
Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	-	(630 853)	(29 796)
Diminution (augmentation) des avances sur traitements différés	-	30 194	(43 553)
	-	(600 659)	(73 349)
Augmentation (diminution) de l'actif financier net	(13 820 035)	19 236 850	(7 565 424)
ACTIF FINANCIER NET À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	47 422 263	47 422 263	54 987 687
ACTIF FINANCIER NET À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	33 602 228	66 659 113 \$	47 422 263 \$

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

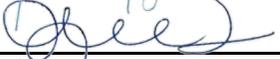
8

ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 MARS 2021

	2021	2020
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse (Note 3)	75 345 247 \$	61 319 621 \$
Fonds en fidéicommis (Note 3)	677 955	591 454
Débiteurs (Note 4)	49 751 958	55 842 625
	125 775 160	117 753 700
PASSIFS FINANCIERS		
Créditeurs (Note 5)	54 487 254	65 869 925
Traitements différés	99 207	109 028
Revenus perçus par anticipation (Note 6)	1 390 076	1 165 208
Dettes (Note 7)	3 139 510	3 187 276
	59 116 047	70 331 437
ACTIF FINANCIER NET	66 659 113 \$	47 422 263 \$
ACTIFS NON FINANCIERS		
Frais payés d'avance	1 283 606 \$	652 753 \$
Avances sur traitements différés	178 750	208 944
Immobilisations corporelles (Note 8)	7 317 781	7 071 428
	8 780 137 \$	7 933 125 \$
EXCÉDENT CUMULÉ (Note 9)	75 439 250 \$	55 355 388 \$

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION


____ Administrateur


____ Administrateur

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES**9****FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021**

	2021	2020
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (Insuffisance) des revenus sur les charges de l'exercice	20 083 862 \$	(6 844 088)
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement - immobilisations corporelles	2 032 520	1 757 658
Perte sur radiation et disposition d'immobilisations corporelles	1 284	939
Frais payés d'avance	(630 853)	(29 796)
Avances sur traitements différés	30 194	(43 553)
	21 517 007	(5 158 840)
Variations des actifs financiers et des passifs financiers liés au fonctionnement (note 10)		
Opérations	1 262 590	(4 706 463)
Pratique privée	(6 339 547)	(1 080 137)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	16 440 050	(10 945 440)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Versements sur les dettes	(420 243)	(421 106)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(420 243)	(421 106)
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Fonds en fidéicommis	(86 501)	23 640
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	(86 501)	23 640
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(1 908 680)	(1 199 639)
Dispositions d'immobilisations corporelles	1 000	-
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(1 907 680)	(1 199 639)
AUGMENTATION (DIMINUTION) NETTE AU COURS DE L'EXERCICE	14 025 626	(12 542 545)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	61 319 621	73 862 166
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	75 345 247 \$	61 319 621 \$

Les opérations sans effet sur la trésorerie comprennent l'acquisition d'immobilisations corporelles d'une valeur comptable de 372 478 \$ (1 206 945 \$ en 2020) (note 8).

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

10

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2021**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-Francs;
- Centre communautaire juridique du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie;
- Centre communautaire juridique de la Côte-Nord;
- Centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

11

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2021**2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)****c) Excédent cumulé affecté à la responsabilité professionnelle**

Cette affectation a pour objectif le paiement des règlements de poursuites en responsabilité contre les avocats du réseau et les commissaires de la Commission. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 3 500 000 \$ (3 500 000 \$ au 31 mars 2020). Tout excédent ou insuffisance des revenus sur les charges doit être viré à (de) l'excédent cumulé non affecté - réserve générale.

d) Excédent cumulé affecté à la protection incendie et vol

Cette affectation a pour objectif de défrayer les coûts liés à des incendies ou à des vols dans les locaux du réseau. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 1 500 000 \$ (1 500 000 \$ au 31 mars 2020). 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 2021, le calcul des éléments précités se solde par un excédent de 4 309 065 \$ (déficit de 685 860 \$ au 31 mars 2020) 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.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

12

NOTES AFFERENTES AUX ETATS FINANCIERS CONSOLIDES
AU 31 MARS 2021**2. PRINCIPALES METHODES COMPTABLES (SUITE)****g) Estimations comptables (suite)****Incidences financières de la COVID-19**

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé a décrété une pandémie mondiale due au coronavirus (COVID-19). Cette situation a perturbé l'économie, tant locale que mondiale, et a nécessité la mise en place de diverses mesures afin d'assurer, notamment, un soutien financier aux personnes et aux entreprises. Il est estimé que la reprise mondiale sera lente et que les incidences financières se feront sentir au-delà de la prochaine année. La Commission a pris et continuera de prendre des mesures afin d'en minimiser les répercussions. Toutefois, à la date de mise au point définitive des états financiers, l'incidence économique de la pandémie de COVID-19 demeure inconnue. Par conséquent, les incidences de la pandémie sur les activités futures de la Commission ainsi que sur l'évolution de ses actifs et de ses passifs sont trop incertaines pour être estimées.

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 fidéicommis et des débiteurs. Les passifs financiers évalués au coût après amortissement se composent des créditeurs et des dettes.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

13

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2021

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

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.

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 7 251 752 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2021 (7 531 541 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2020).

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 fidéicommiss, ne sont pas incluses dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

14

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2021

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

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

L'encaisse comprend également 175 006 \$ déposés à cette fin au 31 mars 2021 (105 648 \$ au 31 mars 2020)

4. DÉBITEURS

	2021	2020
Intérêts courus	4 748 \$	11 163 \$
Octrois du gouvernement du Québec		
Traitements et vacances courus	9 459 809	8 964 454
Opérations	-	250 000
Pratique privée	38 300 093	44 984 588
Fonds d'accès justice	99 600	157 900
Taxe sur les produits et services	603 058	475 758
Taxe de vente du Québec	1 202 751	927 112
Autres	81 899	71 650
	49 751 958 \$	55 842 625 \$

5. CRÉDITEURS

	2021	2020
Comptes fournisseurs et frais courus	1 823 279 \$	1 591 309 \$
Fonds Accès Justice campagne SARPA	236 371	-
Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée		
Opérations régulières	32 607 210	45 175 093
Chapitre III, mégaprocès	599 288	542 945
Taxes de vente	668 870	767 044
Salaires et retenues à la source	1 465 341	3 689 439
Provisions salariales	3 619 595	788 870
Vacances courues	10 843 627	9 459 809
Droits de greffe		
Opérations	1 265 175	1 960 383
Pratique privée	1 358 498	1 895 033
	54 487 254 \$	65 869 925 \$

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

15

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2021

6. REVENUS PERÇUS PAR ANTICIPATION

	2021	2020
Volet contributif - permanence	791 172 \$	686 745 \$
Volet contributif - pratique privée	567 851	446 759
Service d'aide à l'homologation - permanence	17 703	15 896
Service d'aide à l'homologation - pratique privée	2 494	1 379
Autres	10 856	14 429
	1 390 076 \$	1 165 208 \$

7. DETTES

	2021	2020
Emprunts à la Société québécoise des infrastructures pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 1,95 % à 2,73 %, échéant de 2023 à 2034.	3 139 510 \$	3 187 276 \$

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

2022	454 579 \$
2023	457 007 \$
2024	382 061 \$
2025	276 098 \$
2026	201 603 \$

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

16

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2021

8. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

			2021	2020
	COÛT	AMORTIS- SEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Matériel informatique et bureautique	7 007 937 \$	4 984 380 \$	2 023 557 \$	1 605 265 \$
Mobilier et matériel de bureau	5 027 693	3 766 724	1 260 969	1 163 917
Développement informatique	160 508	160 508	-	-
Améliorations locatives	8 810 664	4 777 409	4 033 255	4 302 246
	21 006 802 \$	13 689 021 \$	7 317 781 \$	7 071 428 \$

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2021, des améliorations locatives financées par le locateur ont été capitalisées pour un montant de 372 477 \$ (1 206 945 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2020).

9. EXCÉDENT CUMULÉ

	2021	2020
Non affecté - réserve générale	66 260 979 \$	46 471 236 \$
Investi en immobilisations corporelles	4 178 271	3 884 152
Affectation responsabilité professionnelle	3 500 000	3 500 000
Affectation incendie et vol	1 500 000	1 500 000
	75 439 250 \$	55 355 388 \$

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

17

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2021

10. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

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

	2021	2020
Opérations		
Débiteurs	(593 828) \$	(482 815) \$
Créditeurs	1 763 578	(4 214 166)
Traitements différés	(9 821)	(39 207)
Revenus perçus par anticipation	102 661	29 725
	1 262 590 \$	(4 706 463) \$
Pratique privée		
Débiteurs	6 684 495 \$	(7 296 562) \$
Créditeurs	(13 146 249)	6 360 135
Revenus perçus par anticipation	122 207	(143 710)
	(6 339 547) \$	(1 080 137) \$

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 80 973 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2021 (83 453 \$ pour l'exercice clos le 31 mars 2020).

11. 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 27 128 166 \$ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

	Locaux	Matériel
2022	7 186 458 \$	246 055 \$
2023	5 310 861 \$	152 203 \$
2024	3 993 992 \$	70 512 \$
2025	3 377 972 \$	34 327 \$
2026	2 246 057 \$	13 541 \$

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

18

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2021****12. ÉVENTUALITÉS**

- a) Au 31 mars 2021, la Commission et certains centres communautaires juridiques font l'objet de diverses poursuites, pour un montant total de 12 310 846 \$. 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 2021.

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) La convention collective des avocats est échuë depuis le 31 décembre 2019 et celle des employés de bureau depuis le 31 mars 2020. Au 31 mars 2021, une provision salariale a été inscrite aux états financiers selon les paramètres gouvernementaux. Le compte créditeur est présenté à la note 5.
- c) À la fin de l'exercice clos le 31 mars 2021, des griefs relatifs aux relations de travail sont en attente de traitement devant les instances d'arbitrage. Le total des montants réclamés est évalué à 100 000\$. Il est impossible de déterminer la conclusion de ces litiges ni les montants qui seraient payés.

13. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice clos le 31 mars 2021, 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 7 295 214 \$ (7 375 100 \$ en 2020) payable à la Société québécoise des infrastructures et des droits de greffier devables au ministère de la Justice du Québec pour 2 439 226 \$ (3 590 890 \$ en 2020), ainsi que diverses charges d'opérations et droits de greffe totalisant 1 401 989 \$ (919 547 \$ en 2020) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec, incluant 649 648 \$ (299 205 \$ en 2020) avec la Société québécoise d'information juridique. Un solde de 2 623 673 \$ (3 855 416 \$ en 2020) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2021 de même que solde de 236 371\$ (nil en 2020) payable au Fonds d'accès justice apparaissent à la note 5.

De plus, au cours de l'exercice clos le 31 mars 2021, la Commission a comptabilisé des octrois du gouvernement du Québec totalisant 110 667 200 \$ (109 267 700 \$ en 2020) pour les opérations et droits de greffe, 72 891 424 \$ (65 396 600 \$ en 2020) pour la pratique privée, 2 204 100 \$ (2 703 000 \$ en 2020) pour les charges liées à des mégaprocès, 490 100 \$ (424 200 \$ en 2020) pour les charges liées au SARPA et 99 600 \$ (157 900 \$ en 2020) liés au service d'aide à l'homologation.

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

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

19

**NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2021**

13. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS (SUITE)

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

À l'exception des opérations indiquées ci-dessus, la Commission n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées.

14. 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 2021.

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 49 062 253 \$ et d'autres montants à recevoir du gouvernement fédéral. La direction estime que la nature de ces montants à recevoir fait en sorte que le risque de crédit est en fait inexistant.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. La Commission est exposée au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne ses instruments financiers à taux fixe. Les instruments à taux d'intérêt fixe assujettissent la Commission à un risque de juste valeur.

15. 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 2021

	Opérations régulières				Chapitre III et mégaprojets				SARPA		Total	
	Budget*	Réel	Réel	Budget*	Réel	Réel	Budget*	Réel	Réel	Réel	Réel	
	2021	2021	2020	2021	2021	2020	2021	2021	2021	2020	2020	
ANNEXE A - CHARGES FONCTIONNEMENT												
Opérations et administration												
Charges locatives, taxes et permis	8 609 918 \$	8 430 222 \$	8 438 540 \$	16 500 \$	16 516 \$	16 053 \$	54 790	54 366 \$	54 442 \$	8 501 104 \$	8 509 035 \$	
Frais de déplacement	1 395 091	445 882	1 260 725	1 500	680	359	1 000	-	-	446 562	1 261 084	
Amortissement - immobilisations corporelles	2 024 179	2 024 179	1 743 911	-	-	-	8 341	8 341	13 747	2 032 520	1 757 658	
Services professionnels	1 114 081	862 998	1 037 535	10 000	7 229	-	15 000	4 480	-	874 707	1 037 535	
Télécommunications	859 865	783 201	735 183	2 000	595	619	5 500	2 382	2 291	786 178	738 093	
Fournitures de bureau	749 341	730 009	686 581	2 000	264	543	3 000	1 268	1 841	731 541	688 965	
Cotisations professionnelles	725 004	694 020	684 946	-	-	-	3 000	1 542	1 367	695 562	686 313	
Bibliothèque	1 012 530	982 178	670 958	1 000	-	-	2 000	-	-	982 178	670 958	
Entretien et réparations	632 793	656 547	509 675	2 000	105	158	5 000	347	535	656 999	510 368	
Formation professionnelle	623 939	262 610	530 476	1 000	-	2 031	2 500	-	783	262 610	533 290	
Frais postaux	312 122	247 259	279 010	1 000	177	149	4 000	1 863	936	249 299	280 095	
Autres frais administratifs	525 797	399 640	465 290	2 000	841	1 262	7 000	4 483	5 938	404 964	472 490	
Amueblement et matériel de bureau	272 630	430 134	257 668	2 500	-	-	-	44	8 507	430 178	266 175	
Réunion des administrateurs	114 550	13 232	80 748	-	-	-	-	-	-	13 232	80 748	
Intérêts sur la dette	94 814	80 973	83 453	-	-	-	-	-	-	80 973	83 453	
Perte sur dispositions d'immobilisations corporelles	-	1 284	939	-	-	-	-	-	-	1 284	939	
Information	320 000	209 116	307 071	-	-	-	400 800	239 854	790	448 970	307 861	
Électricité	3 800	4 003	3 594	-	-	-	-	-	-	4 003	3 594	
	19 390 454	17 257 487	17 776 303	41 500	26 407	21 174	518 931	318 970	91 177	17 602 864	17 888 654	
Traitements et charges sociales												
Avocats	64 916 829	66 548 987	62 750 435	86 739	198 791	177 129	105 583	112 541	115 389	66 860 319	63 042 953	
Autres	35 480 724	35 096 053	33 966 569	70 904	85 693	73 554	252 733	280 749	205 842	35 462 495	34 245 965	
	100 397 553	101 645 040	96 717 004	157 643	284 484	250 683	358 316	393 290	321 231	102 322 814	97 288 918	
Débours judiciaires												
Volet gratuit												
Civils	4 868 908	2 885 853	4 176 442	-	-	-	2 000	288	591	2 886 141	4 177 033	
Criminels	454 212	206 720	305 748	-	-	-	-	-	-	206 720	305 748	
	5 323 120	3 092 573	4 482 190	-	-	-	2 000	288	591	3 092 861	4 482 781	
Volet contributif												
Civils	-	187 693	238 521	-	-	-	-	-	-	187 693	238 521	
Criminels	-	17 961	25 703	-	-	-	-	-	-	17 961	25 703	
	-	205 654	264 224	-	-	-	-	-	-	205 654	264 224	
	5 323 120	3 298 227	4 746 414	-	-	-	2 000	288	591	3 298 515	4 747 005	
	125 111 127 \$	122 200 754 \$	119 239 721 \$	199 143 \$	310 891 \$	271 857 \$	879 247	712 548 \$	412 999 \$	123 224 193 \$	119 924 577 \$	

* Ces montants excluent les budgets en capital pour un total de 2 285 414 \$ 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 2021

	Opérations régulières		Chapitre III et mégaprojets		SARPA		Total	
	Budget 2021	Réel 2020	Budget 2021	Réel 2020	Réel 2021	Réel 2020	Réel 2021	Réel 2020
ANNEXE B - CHARGES PRACTIQUE PRIVÉE								
Volet gratuit								
Honoraires								
Civils		20 726 801 \$		\$ -		\$ -	20 726 801 \$	29 205 567 \$
Criminels		15 892 871		702 941		374 610	16 595 812	24 206 133
Notaires		17 331		-		-	17 331	68 321
		36 637 003		702 941		374 610	37 339 944	53 480 021
Débours ¹								
Civils		3 826 131		-		-	3 826 131	7 009 404
Criminels		2 569 777		49 072		38 188	2 618 849	5 143 288
Notaires		9 890		-		-	9 890	16 796
		6 405 798		49 072		38 188	6 454 870	12 169 488
Autres frais		2 400		-		-	2 400	10 932
Intérêts		2 408		18		163	2 426	1 893
		4 808		18		163	4 826	12 825
		43 047 609		752 031		412 961	43 799 640	65 662 334
Volet contributif								
Honoraires								
Civils		2 171 327		-		-	2 171 327	3 231 626
Criminels		587 917		-		-	587 917	1 217 946
Notaires		4 136		-		-	4 136	7 303
		2 763 380		-		-	2 763 380	4 456 875
Débours ²								
Civils		290 875		-		-	290 875	523 654
Criminels		110 118		-		-	110 118	154 631
Notaires		1 088		-		-	1 088	1 557
		402 081		-		-	402 081	679 842
		3 165 461		-		-	3 165 461	5 136 717
		65 630 000 \$		46 213 070 \$		2 000 000 \$	752 031 \$	412 961 \$
		190 741 127 \$		168 413 824 \$		2 199 143 \$	1 062 922 \$	684 818 \$
							712 548 \$	412 999 \$
							170 189 294 \$	190 723 628 \$

1. Ce poste est constitué de débours judiciaires de : 5 559 288 \$ (19 647 346 \$ en 2020) et d'autres débours de 895 582 \$ (2 522 142 \$ en 2020) pour l'exercice clos le 31 mars 2021.

2. Ce poste est constitué de débours judiciaires de 324 355 \$ (543 328 \$ en 2020) et d'autres débours de 77 726 \$ (136 514 \$ en 2020) pour l'exercice clos le 31 mars 2021.

21

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021

	Opérations régulières		Chapitre III et mégaprojets		SARPA		Total	
	Budget	Réel	Budget	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
ANNEXE C - AUTRES REVENUS								
Opérations								
Volet contributif **		1 386 461 \$	- \$	- \$	- \$	- \$	1 134 489 \$	1 386 461 \$
Mémoires de frais	5 623	15 053	-	-	-	-	5 623	15 053
Remboursements des coûts de l'aide juridique	718 042	859 052	-	-	-	-	718 042	859 052
Service d'aide à l'homologation	592 470	651 192	-	-	-	-	592 470	651 192
SARPA	-	-	-	-	44 079	45 289	44 079	45 289
Intérêts créditeurs	429 240	1 469 455	-	-	-	-	429 240	1 469 455
Autres	996	4 900	-	-	-	-	996	4 900
	2 500 000 \$	2 880 860 \$	4 386 113 \$	4 386 113 \$	- \$	- \$	44 079 \$	45 289 \$
							2 924 939 \$	4 431 402 \$
Pratique privée (article 52)								
Contributions des bénéficiaires	500 000 \$	909 116 \$	- \$	33 986 \$	60 295 \$	- \$	943 102 \$	1 312 579 \$
Service d'aide à l'homologation	-	52 691	-	-	-	-	52 691	113 235
	500 000 \$	961 807 \$	- \$	33 986 \$	60 295 \$	- \$	995 793 \$	1 425 814 \$
	3 000 000 \$	3 842 667 \$	5 751 632 \$	33 986 \$	60 295 \$	44 079 \$	45 289 \$	5 857 216 \$
Volet contributif des opérations								
Contributions des bénéficiaires	764 924 \$	956 007 \$	- \$	- \$	- \$	- \$	764 924 \$	956 007 \$
Frais administratifs	367 290	424 113	-	-	-	-	367 290	424 113
Intérêts	2 275	6 341	-	-	-	-	2 275	6 341
	1 134 489 \$	1 386 461 \$	- \$	- \$	- \$	- \$	1 134 489 \$	1 386 461 \$

** 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 7

Annexe



Annexe 1

Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2021

RÉGIONS

Bureaux permanents

Bureaux temps partiel

CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

M^e Nathalie Samson, directrice générale
566, 1^{re} Avenue Ouest
Amos (Québec)
J9T 1V3

Amos
Chibougamau
Kuujuuaq
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 :

* *Kuujuarapik, Whapmagoostui, Inukjuak, Puvirnitua, Salluit*

** *Chisasibi, Wemindji, Eastmain, Waskaganish*

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

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

CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE DU BAS SAINT-LAURENT-GASPÉSIE

M^e Isabelle D'Amours, directrice générale
320, rue St-Germain Est
Bureau 601, 6^e étage
Rimouski (Québec)
G5L 1C2

Amqui
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

RÉGIONS

Bureaux permanents

Bureaux temps partiel

**CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE
DE LA CÔTE-NORD**

M^e François Wullaert, directeur général
690, boul. Laure
Bureau 204
Sept-îles (Québec)
G4R 4N8

Baie-Comeau
Forestville
Sept-Îles

Pessamit

**CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE
DE L'ESTRIE**

M^e Philippe Gilbert, directeur général
225, rue King Ouest
Bureau 234
Sherbrooke (Québec)
J1H 1P8

Coaticook
Lac-Mégantic
Magog
Sherbrooke

- Section civile et matrimoniale
- Section criminelle et jeunesse

 Thetford Mines
Val-des-Sources

Disraéli
Stanstead
Windsor

**CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE
DE LAURENTIDES-LANAUDIÈRE**

M^e Caroline Blache, directrice générale
300, rue Sicard
Bureau 210
Sainte-Thérèse (Québec)
J7E 3X5

Joliette
Lachute
Mont-Laurier
Repentigny
Saint-Eustache
Saint-Jérôme
Sainte-Agathe
Sainte-Thérèse
Terrebonne

RÉGIONS

Bureaux permanents

Bureaux temps partiel

**CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE
DE LA MAURICIE-BOIS-FRANCS**

M^e Nathalie Lavigne, directrice générale
1350, rue Royale
Bureau 601
Trois-Rivières (Québec)
G9A 4J4

Drummondville
La Tuque
Shawinigan
Trois-Rivières

- Section civile et familiale
- Section criminelle et jeunesse

 Victoriaville

Louiseville

**CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE
DE MONTRÉAL**

M^e Stéphanie Archambault, directrice générale
425, boul. 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
- 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.

*Centre local

**CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE
DE L'OUTAOUAIS**

M^e Danielle Mongeon, directrice générale
510, boul. Maloney Est
Bureau 201
Gatineau (Québec)
J8P 1E7

Bureau d'Aylmer
Bureau de Buckingham
Bureau de Campbell's Bay
Bureau de Gatineau
Bureau de la section Civile/Famille/
Jeunesse (Secteur Hull)
Bureau de la section Criminelle
(Secteur Hull)
Bureau de Maniwaki

Saint-André-Avellin

RÉGIONS

Bureaux permanents

Bureaux temps partiel

**CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE
DE QUÉBEC**

M^e Alain Daigle, directeur général
2500, boul. Montmorency
Bureau 202
Québec (Québec)
G1J 5C7

La Malbaie
Lévis
Montmagny
Québec

- Centre-Ville
- Charlesbourg
- Section criminelle
- Section jeunesse

 Saint-Georges-de-Beauce
Saint-Joseph-de-Beauce

Sainte-Marie-de-Beauce
St-Raymond de Portneuf

**CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE
DE LA RIVE-SUD**

M^e Isabelle Allard, directrice générale
101, boul. Roland-Therrien
Bureau 301
Longueuil (Québec)
J4H 4B9

Châteauguay
Cowansville
Granby
Longueuil – droit civil
Longueuil – droit criminel et de la jeunesse
Saint-Hyacinthe
Saint-Jean-sur-Richelieu
Salaberry-de-Valleyfield
Sorel-Tracy

**CENTRE RÉGIONAL D'AIDE JURIDIQUE
DU SAGUENAY-LAC SAINT-JEAN**

M^e Caroline Aubin, directrice générale
267, rue Racine Est
Bureau 301
Chicoutimi (Québec)
G7H 1S5

Alma
Chicoutimi
Dolbeau-Mistassini
Jonquièrre
La Baie
Roberval

TOTAL

86 BUREAUX

18 BUREAUX

1 CENTRE LOCAL

GRAND TOTAL

105 UNITÉS



www.csj.qc.ca

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

