



Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées 2015-2018

1. Introduction et mise en contexte

Le présent plan d'action couvre la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2018 et est adopté conformément à l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1) (ci-après nommée : Loi). Cette loi prévoit que tout ministère ou organisme public qui emploie au moins 50 personnes doit produire et rendre public annuellement un plan visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Le plan de la Commission vise à faire disparaître dans le réseau de l'aide juridique tous les éléments empêchant une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la vie en société.

Définition

Une personne handicapée est une personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.

Un organisme public est un organisme du gouvernement ou une entreprise du gouvernement au sens de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, c. V-5.01). La Commission des services juridiques est un organisme public au sens de cette loi.

2. Portrait de la Commission des services juridiques et du réseau de l'aide juridique

La Commission des services juridiques voit à la mise en œuvre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ c. A-14) depuis son entrée en vigueur en septembre 1972. Elle est un organisme gouvernemental composé de douze (12) commissaires nommés par le gouvernement. Soixante et une (61) personnes travaillent à la Commission des services juridiques, incluant le président et le vice-président.

La Commission des services juridiques voit à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace des ressources qui y sont

affectées. Pour ce faire, elle a formé et développé onze (11) centres régionaux d'aide juridique qui desservent toutes les régions administratives du Québec. Ces centres régionaux sont des personnes morales. Les demandes d'aide juridique sont traitées par les employés et les avocats à l'emploi de ces centres. Les services juridiques sont offerts soit par les avocats à l'emploi d'un centre juridique, soit par un avocat de la pratique privée qui accepte de représenter un client en vertu d'un mandat d'aide juridique.

Le réseau de l'aide juridique a des bureaux dans 96 villes du Québec, comprenant 113 unités, dont 90 bureaux ouverts à plein temps et 23 bureaux ouverts à temps partiel. Les effectifs du réseau de l'aide juridique sont de 378 avocats salariés et de 504 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 898 employés à temps complet. De plus, 16 stagiaires du programme du Barreau sont employés chaque année par les centres régionaux.

En plus de veiller au financement des centres régionaux d'aide juridique, la Commission a pour mission de développer des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles sur leurs droits et leurs obligations. Elle s'assure qu'un service de consultation est disponible 24 heures par jour et 7 jours par semaine en matière criminelle et pénale pour toute personne requérant l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention au Québec. Elle voit au paiement des honoraires des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique. De plus, elle confie au Comité de révision le mandat de 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.

La Commission assume la responsabilité de fournir des services juridiques aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue en vertu du *Code criminel*. De plus, elle administre et opère le Service administratif de rajustement de pensions alimentaires pour enfants (SARPA) depuis 2014.

Dans le cadre de la mission de la Commission des services juridiques, les commissaires ont adopté le présent plan d'action qui couvre la période 2015-2018.

3. **Engagement de la Commission**

En vertu de l'article 61.4 de la Loi, la Commission a confié à la personne titulaire du poste de conseillère en gestion des ressources humaines, la responsabilité de préparer et de coordonner le Plan d'action visant à réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Celle-ci travaille de pair avec la direction de la Commission des services juridiques et les directeurs généraux des centres régionaux d'aide juridique afin d'identifier, d'inventorier et d'éliminer les différents obstacles à l'intégration des personnes handicapées.

Pour joindre la personne responsable du plan d'action :

Mme Lidia Noworaj, CRHA
Conseillère en gestion des ressources humaines
Commission des services juridiques
2 Complexe Desjardins, Tour Est
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3

Téléphone : 514 873-3562, poste 284
Télécopieur : 514 873-0275
Adresse électronique : lnoworaj@csj.qc.ca

Conformément à l'article 61.1 de la Loi, le Plan de la Commission est disponible au grand public sur le site Web de la Commission des services juridiques à la section « Commission » et une copie est également acheminée à l'Office des personnes handicapées du Québec qui créera un lien dans son site Web.

La Commission des services juridiques respecte les exigences de l'article 26.5 de la Loi relatives aux mesures d'accommodements raisonnables permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux documents et aux services offerts. En ce sens, la Commission s'engage à prendre en considération les demandes de chaque personne handicapée et d'opter pour des mesures d'accommodements raisonnables permettant de répondre à leurs demandes dans des délais acceptables.

4. **Mesures déjà réalisées au cours des dernières années dans le but de réduire ou d'éliminer les obstacles à l'intégration des personnes handicapées**

La Commission des services juridiques transige avec la Société québécoise des infrastructures qui voit à la location et à l'aménagement des locaux. Les locaux de la Commission des services juridiques sont situés dans un édifice avec ascenseurs, toilettes adaptées pour les personnes à mobilité réduite et stationnement souterrain ayant des places de stationnement réservées aux personnes handicapées.

En cas de sinistre, une procédure d'évacuation des personnes à mobilité réduite a été mise en place avec l'aide du gestionnaire de l'immeuble.

La Commission des services juridiques a travaillé de concert avec les centres régionaux afin d'inventorier et de faire disparaître les différents obstacles architecturaux qui limitent l'accessibilité physique aux bureaux d'aide juridique à travers le Québec. Tous les locaux qui ont fait l'objet d'un renouvellement de bail et tous les nouveaux locaux loués par les centres régionaux offrent un accès sans obstacle, sans contraintes et de façon autonome aux services offerts par le réseau de l'aide juridique.

Le personnel à l'emploi du réseau de l'aide juridique, fidèle à la mission de la Commission des services juridiques, agit de façon à pallier le plus possible les handicaps des demandeurs et des bénéficiaires qui communiquent avec les bureaux d'aide juridique.

Les communications avec la population en général, avec les fournisseurs, le personnel des centres régionaux ou les avocats de la pratique privée qui acceptent des mandats d'aide juridique se font généralement par téléphone, par internet, par courriel ou par courrier.

Le Comité de révision joint les demandeurs par téléphone ou par courrier. Pour les auditions, les membres du comité utilisent un système téléphonique de conférence. Seulement dix pour cent des gens se présentent en personne à l'audition. Au besoin, les coûts inhérents à la présence d'un interprète sont assumés par le Comité de révision. De même, tous les autres moyens facilitant la communication avec la clientèle peuvent être utilisés. On peut mentionner à ce titre, l'intervention d'un membre de la famille ou d'un ami et les moyens offerts par la technologie, tel le service téléphonique spécial pour les malentendants.

Durant la dernière année, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec, une journée de formation a été offerte aux employés de la Commission des services juridiques ayant à donner des services directs à la population, ainsi qu'aux décideurs externes qui font partie du Comité de révision (« Accueillir et servir une personne handicapée »). La Commission a proposé aux directeurs généraux du réseau d'aide juridique d'offrir cette même formation à leurs employés.

Également, en partenariat avec l'organisme Accès-Cible SMT, la Commission a pu offrir un stage permettant de mettre en application les objectifs préalablement déterminés dans un milieu professionnel de formation à une personne présentant un handicap. Le stagiaire a pu participer à la journée de formation annuelle des employés qui avait pour thème la « Communication, esprit d'équipe et expression de soi ».

De plus, une rencontre a eu lieu entre le directeur des finances de la Commission des services juridiques, la coordonnatrice du plan d'action et le Conseil québécois des entreprises adaptées (CQEA) afin de présenter les produits et services du réseau des entreprises adaptées. Les informations ainsi obtenues ont été transmises à l'interne au personnel susceptible de faire des achats et à un partenaire gouvernemental externe en santé et sécurité du travail.

Par ailleurs, la Commission des services juridiques a diffusé aux directeurs généraux du réseau d'aide juridique le document de l'Office intitulé *L'approvisionnement en bien et services accessibles aux personnes handicapées* ainsi que celui sur *L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* (la politique et l'aide-mémoire).

Au cours des deux dernières années, la Commission des services juridiques a organisé une campagne de sensibilisation au sujet de la Journée internationale des personnes handicapées par l'affichage sur ses deux sites Web de la bannière de l'Office, par l'utilisation du bouton Web de l'Office dans la signature de courriel de plusieurs employés et par l'inclusion de la bannière dans la documentation interne, par exemple, les registres de formation.

De même, l'ensemble des employés de la Commission des services juridiques a été sensibilisé à la politique *l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, ainsi qu'au site Web de l'Office *Services accessibles*. Également, des outils d'information ont été distribués aux employés traitant directement avec le public, notamment l'aide-mémoire sur *l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* et *l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes ayant une incapacité auditive ou une*

surdicécité. Copies de ces documents ont été ajoutées dans le présentoir de la Commission des services juridiques situés à la réception.

Dans le cadre de son processus de recrutement des effectifs informatiques, la Commission des services juridiques a intégré des questions aux candidats sur les standards gouvernementaux sur l'accessibilité web.

5. **Identification des objectifs visés par la Commission des services juridiques afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique**

- Obstacle : Faible connaissance des besoins des personnes handicapées et de la manière d'y répondre
- Objectif : Sensibiliser et outiller les centres régionaux dans le but d'améliorer leur service aux personnes handicapées

Les centres régionaux ne sont pas assujettis à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Cependant, ce sont eux qui fournissent les services d'aide juridique. La Commission des services juridiques collabore avec les centres régionaux à la mise sur pied d'un plan d'action provincial. Ce plan tient compte des services donnés à l'ensemble de la population sur le territoire québécois et des moyens actuellement mis en place par les centres régionaux afin d'assurer le plein exercice des droits de tous les usagers. Le personnel des bureaux s'assure que les personnes handicapées qui ont recours aux services offerts par le réseau de l'aide juridique puissent y avoir accès dans les meilleures conditions possibles. En effet, si les clients de l'aide juridique sont généralement rencontrés dans les bureaux d'aide juridique, le personnel des centres régionaux peut, au besoin, les rencontrer à leur domicile ou à tout autre endroit permettant l'accessibilité du service.

La Commission des services juridiques fera la promotion auprès des centres régionaux des standards gouvernementaux visant à améliorer l'accessibilité de leurs sites Web aux personnes handicapées. Pour sa part, la Commission des services juridiques inclura dans les attributions de toute description d'emploi associée au domaine du Web des informations relatives à l'application des standards de l'administration québécoise sur l'accessibilité des sites Web aux personnes handicapées.

- Obstacle : Difficultés pour les personnes ayant des incapacités liées à la vision à accéder au site Web de la Commission
- Objectif : Mettre à jour le site Web de la Commission et l'harmoniser avec les standards gouvernementaux sur l'accessibilité

La refonte du site intranet de la Commission a débuté en juin 2015 pour inclure les standards sur l'accessibilité d'un site Web établis par le Secrétariat du Conseil du trésor. La mise en œuvre de ce site aura lieu le 28 février 2016. Par la suite, la Commission procédera à la refonte du site Internet public. La Commission encouragera les centres régionaux d'aide juridique à se conformer aux standards sur l'accessibilité dans la mesure de leurs moyens, et fournira un support dans la mesure du possible.

- Obstacle : Certains édifices et bureaux ne sont pas accessibles aux personnes handicapées
- Objectif : Faire l'inventaire des différents obstacles architecturaux

La Commission des services juridiques et les centres régionaux d'aide juridique font généralement affaire avec la Société québécoise des infrastructures qui voit à la location et à l'aménagement de la majorité des locaux.

La Commission et les centres régionaux poursuivent leur travail afin de réduire les obstacles liés à l'accessibilité physique des immeubles et de corriger ces situations au fur et à mesure que des travaux de rénovation pourront être effectués ou que des nouveaux locaux seront loués. Seulement quelques bureaux présentent encore des obstacles liés à l'accessibilité.

Tous les locaux qui font l'objet d'un renouvellement de bail et tous les nouveaux locaux loués par les centres régionaux offrent un accès sans obstacle. Il y a donc de moins en moins de locaux qui ne sont pas conformes aux normes modernes d'accessibilité physique.

La Commission a identifié 11 bureaux sur les 90 bureaux permanents d'aide juridique dont certains présentent encore des obstacles liés à leur accessibilité physique pour les personnes à mobilité réduite.

- Obstacle : Faible connaissance des employés des différents handicaps
- Objectif : Assurer la formation du personnel intervenant auprès des personnes handicapées et l'outiller pour mieux servir la clientèle handicapée

La Commission des services juridiques continuera d'offrir de la formation aux membres de son personnel intéressés à agir comme personnes-ressources pour intervenir auprès de la clientèle des personnes handicapées. De plus, elle favorisera l'échange d'informations entre ces personnes-ressources et l'ensemble du personnel.

Afin de soutenir le personnel desservant la clientèle, la Commission développera une politique sur les services d'interprétation. Cette politique servira de guide aux employés qui doivent répondre aux demandes en matière de communication adaptée.

- Obstacle : Méconnaissance des services offerts par le réseau d'aide juridique par et pour les personnes handicapées
- Objectif : Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les personnes handicapées

La Commission favorisera les liens du réseau de l'aide juridique avec les intervenants gouvernementaux ou privés qui ont pour mission de promouvoir l'accessibilité des personnes handicapées aux services publics afin que celles-ci puissent être bien informées de la disponibilité des services d'aide juridique.

- Obstacle : Faible connaissance des employés des handicaps en lien avec des troubles de santé mentale
- Objectif : Faire une campagne de sensibilisation à l'ensemble des employés sur les difficultés vécues par les personnes ayant des problèmes de santé afin d'améliorer le niveau de service

Avec les objectifs du plan d'action de développement durable et le Comité de santé et sécurité au travail, la Commission sensibilisera les employés sur les troubles de santé mentale afin de mieux les équiper pour offrir des services adaptés aux besoins de ces personnes.

- Obstacle : Faible représentation des personnes handicapées au niveau des effectifs
- Objectif : Promouvoir l'embauche de stagiaires handicapés à la Commission des services juridiques

À la Commission des services juridiques, la mobilité réduite n'est pas un facteur limitant l'embauche. Cependant, le personnel de la Commission des services juridiques doit être en mesure de communiquer avec la clientèle soit pour leur transmettre de l'information sur l'aide juridique, le fonctionnement de la Commission des services juridiques ou celui du Comité de révision ou pour discuter du paiement des honoraires avec les avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique.

En ce qui a trait aux quelques postes qui peuvent être occupés par des gens qui ont peu ou pas de contacts avec le public, les avocats de la pratique privée ou les fournisseurs ou le personnel des centres régionaux, il y a deux services où de tels postes pourraient être envisagés : le service des finances, et le service de l'informatique. Ainsi, le service des ressources humaines favorisera l'embauche de stagiaires handicapés pour ses services.

6. **Plaintes**

La Commission des services juridiques et l'ensemble des centres régionaux d'aide juridique n'ont reçu aucune plainte d'employés ou du public en ce qui a trait au respect des personnes handicapées. La Commission n'a pas eu de demandes d'accommodement raisonnable durant la dernière période d'exercice.

7. **Conclusion**

La Commission des services juridiques, dans la mesure des moyens à sa disposition et dans le respect de son cadre budgétaire, s'engage à travailler, comme elle l'a toujours fait dans le passé, à assurer aux personnes handicapées le plein exercice de leurs droits.

Adopté le 16 mars 2016