

PLAN D'ACTION DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE 2013-2015

1. Introduction et mise en contexte

Le présent plan d'action couvre la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2015 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) (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. Ces déficiences et limitations peuvent être d'ordre psychique, physique, intellectuel ou sensoriel (Art.1, par.g).

Un organisme public est un organisme du gouvernement ou une entreprise du gouvernement au sens de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., c. V-5.01) (Art.1, par.e.1).

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* depuis son entrée en vigueur en septembre 1972. Elle est un organisme gouvernemental composé de douze commissaires nommés par le gouvernement. Cinquante-trois (53) personnes travaillent à la Commission des services juridiques, incluant le président et la vice-présidente.

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 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 97 villes du Québec, comprenant 115 unités, dont 91 bureaux ouverts à plein temps et 24 bureaux ouverts à temps partiel. Les effectifs du réseau de l'aide juridique sont de 368 avocats salariés et de 498 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 866 employés à temps complet. De plus, 16 stagiaires du programme du Barreau sont employés à 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*.

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 de l'année financière 2013-2015.

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 secrétaire de la Commission des services juridiques, 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 le responsable du plan d'action :

M^e Yves B. Carrière, secrétaire
Commission des services juridiques
2 Complexe Desjardins, Tour Est
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3

Téléphone : 514 873-3562, poste 228
Télécopieur : 514 864-2351
Adresse électronique : ycariere@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 immobilière du Québec 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 obstacles, 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 intranet, par courriel ou par courrier. La Commission des services juridiques a amélioré l'accessibilité et la facilité de création et de lecture de ses documents électroniques pour les personnes affectées d'un handicap visuel en se dotant des versions les plus évoluées des logiciels couramment utilisés.

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.

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

- Travailler de concert avec les centres régionaux

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.

- 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 immobilière du Québec 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 reliés 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.

La Commission est soumise à la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (2010, Chapitre 20), et n'a pas les moyens d'assumer des coûts supplémentaires au chapitre des aménagements de locaux et n'est donc pas en mesure d'accorder aux centres régionaux des budgets leur permettant de se conformer de façon accélérée aux normes modernes d'accessibilité physique. Toutefois, 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 obstacles. 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 qui présentent encore des obstacles liés à leur accessibilité physique pour les personnes à mobilité réduite.

- Assurer la formation du personnel intervenant auprès des personnes handicapées

La Commission des services juridiques offrira 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.

- Évaluer les obstacles à l'embauche de personnes handicapées 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, les fournisseurs ou le personnel des centres régionaux, il nous faut évaluer les postes en regard des limitations d'une personne ayant des incapacités auditives importantes ou des troubles de la parole.

Quant aux personnes ayant un handicap visuel, il faut évaluer les postes visés pour déterminer si elles peuvent être en mesure, avec les outils adéquats, de pratiquer le droit ou d'occuper un emploi au secrétariat, au service du paiement des comptes à la pratique privée ou aux services financiers de la Commission des services juridiques.

La Commission des services juridiques a procédé à la modernisation des postes de la majorité de ses employés et a installé des écrans plus grands qui permettent une résolution plus grande au besoin.

- Site Web du réseau de l'aide juridique

La Commission, de concert avec les centres régionaux d'aide juridique, poursuit, dans la mesure de ses moyens, les démarches afin que tous les sites Web créés par la Commission et les centres régionaux d'aide juridique se conforment aux Standards sur l'accessibilité

d'un site Web établis par le Conseil du trésor conformément à la *Loi sur l'administration publique*. Actuellement, seul le site de la Commission des services juridiques répond à certaines de ces normes.

La Commission a créé sur son site Web un onglet affichant son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées.

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.

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.