

CHAPITRE 4

Régime d'aide juridique : accessibilité et performance du réseau

Audit de performance

Commission des services juridiques
Réseau de l'aide juridique

EN BREF

Le régime d'aide juridique date de 1972. Il a été créé afin d'offrir des services juridiques gratuitement ou à faible coût aux personnes qui autrement n'auraient pas accès à la justice, et ce, afin d'éviter qu'elles se retrouvent dans une situation de vulnérabilité. Toutefois, la façon d'évaluer l'admissibilité financière du demandeur ne permet pas d'établir sa capacité réelle à payer des frais juridiques. Par exemple, si ses actifs (ex. : la valeur de sa résidence) dépassent le seuil établi, le demandeur n'aura pas droit à l'aide juridique même si ses revenus sont très faibles. Ainsi, plusieurs personnes n'ayant pas les moyens de payer les frais juridiques liés à leur cause ne sont pas admises à l'aide juridique et doivent renoncer à leurs droits ou s'autoreprésenter devant les tribunaux, ce qui embourbe le système judiciaire.

De plus, le processus administratif pour obtenir de l'aide juridique est inefficace à plusieurs égards. Par exemple, l'évaluation de l'admissibilité financière du demandeur relève des avocats, ce qui réduit leur disponibilité pour offrir des services juridiques. Par ailleurs, le système informatique utilisé par les centres communautaires juridiques pour déterminer l'admissibilité du demandeur ne leur permet pas d'accéder aux demandes effectuées dans les autres régions. Ainsi, lorsqu'une personne fait des demandes auprès de plus d'un centre, des dossiers sont enregistrés et traités en double ou en triple.

La Commission des services juridiques (CSJ) dispose de peu d'information de gestion sur les activités du réseau de l'aide juridique. Cela l'empêche d'exercer pleinement son rôle de coordination. Même si les centres ont le même rôle, chacun décide des indicateurs de performance qu'il suit, et plusieurs d'entre eux ne suivent pas certains indicateurs essentiels. Nous avons compilé certaines données et observé des écarts significatifs entre les différents bureaux d'aide juridique en ce qui a trait aux résultats des indicateurs. Toutefois, le peu d'information de gestion disponible ne permet pas de voir adéquatement les causes de ces écarts ni de définir des moyens d'apporter des améliorations.

Finalement, chaque centre a une grande autonomie quant à la gestion de ses activités et cela, jumelé au manque de coordination de la CSJ, ne permet pas une gestion efficace des ressources. En effet, puisque chacun des centres dispose de ses propres ressources, processus, outils et façons de faire, comme son site Web, son rapport annuel de gestion et ses conventions collectives, il y a des doublons de tâches et un manque d'uniformité des pratiques entre les centres.

CONSTATS

1

La façon d'évaluer l'admissibilité financière à l'aide juridique ne permet pas d'établir la capacité réelle du demandeur à payer des frais juridiques.

2

Le processus administratif pour obtenir de l'aide juridique est inefficace.

3

Une information de gestion déficiente ne permet pas à la CSJ et aux centres d'exercer pleinement leur rôle d'assurer la performance du réseau.

4

La gestion des ressources est inefficace en raison d'une lourdeur administrative, de doublons de tâches et d'incohérences de pratiques entre les centres.

ÉQUIPE

Martin St-Louis

Directeur principal d'audit

Guillaume Bellemare

Directeur d'audit

Audrey Bergeron

Jean-Sébastien Bussières

Philippe Després

Maxime St-Hilaire

REVUE DE LA QUALITÉ

Alain Fortin

Directeur général d'audit

SIGLE

CSJ

Commission des services juridiques

TABLE DES MATIÈRES

Mise en contexte	7
La façon de déterminer l'admissibilité financière à l'aide juridique ne permet pas d'établir la capacité réelle du demandeur à payer des frais juridiques.	11
Le processus administratif pour obtenir de l'aide juridique est inefficent.	17
Une information de gestion déficiente ne permet pas à la CSJ et aux centres d'exercer pleinement leur rôle d'assurer la performance du réseau.	21
La gestion des ressources est inefficente en raison d'une lourdeur administrative, de dédoublements de tâches et d'incohérences de pratiques entre les centres.	25
Recommandations.....	28
Commentaires de l'entité auditée.....	29
Renseignements additionnels	33

Voyez aussi les observations de la commissaire au développement durable sur le sujet.

MISE EN CONTEXTE

1 Le régime d'aide juridique du Québec, créé en 1972 par la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, a pour objet de permettre aux personnes ayant peu de ressources financières de bénéficier de services juridiques gratuitement ou à peu de frais.

Pourquoi avons-nous fait cet audit ?

2 Depuis des années, plusieurs études et reportages font état du manque d'accès à la justice, et les problèmes d'accessibilité à l'aide juridique y contribuent.

3 Cette situation contribue notamment à la hausse du nombre de personnes qui se présentent seules devant les tribunaux parce qu'elles n'ont pas les moyens financiers pour payer les services d'un avocat. Selon diverses études, cette autoreprésentation embourbe les tribunaux, les ralentit et augmente inutilement les coûts du système judiciaire. En effet, en l'absence de connaissance du droit et du fonctionnement du système judiciaire, la personne qui s'autoreprésente doit être accompagnée plus étroitement par le personnel des tribunaux, ce qui demande du temps et crée de l'inefficacité. En outre, ce manque de connaissance réduit inévitablement la qualité de la défense de la personne.

4 Selon des études, les problèmes d'accessibilité à l'aide juridique entraînent des conséquences néfastes non seulement pour la personne et son entourage, mais aussi pour l'ensemble de la société. En effet, une personne qui doit renoncer à ses droits et qui n'est pas en mesure d'obtenir justice parce qu'elle n'a pas les moyens financiers de payer des services juridiques est à risque de développer divers problèmes de santé et de participation à la vie active (dépression, perte d'emploi, etc.) qui ont un coût pour la société. Les observations de la commissaire au développement durable jointes à ce rapport abordent cette question.

Quels sont l'objectif de l'audit et la portée des travaux ?

5 L'objectif de l'audit consistait à nous assurer que la Commission des services juridiques (CSJ) et son réseau prennent les moyens pour offrir rapidement aux personnes en situation de vulnérabilité des services d'aide juridique de qualité, et ce, de manière cohérente dans l'ensemble des régions du Québec. Il ne visait pas la façon dont les avocats mènent leurs dossiers juridiques.

6 Nos travaux ont porté sur une période de deux ans, soit du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2023. Toutefois, des analyses, des lacunes ou des constats peuvent faire référence à des situations antérieures ou postérieures à cette période.

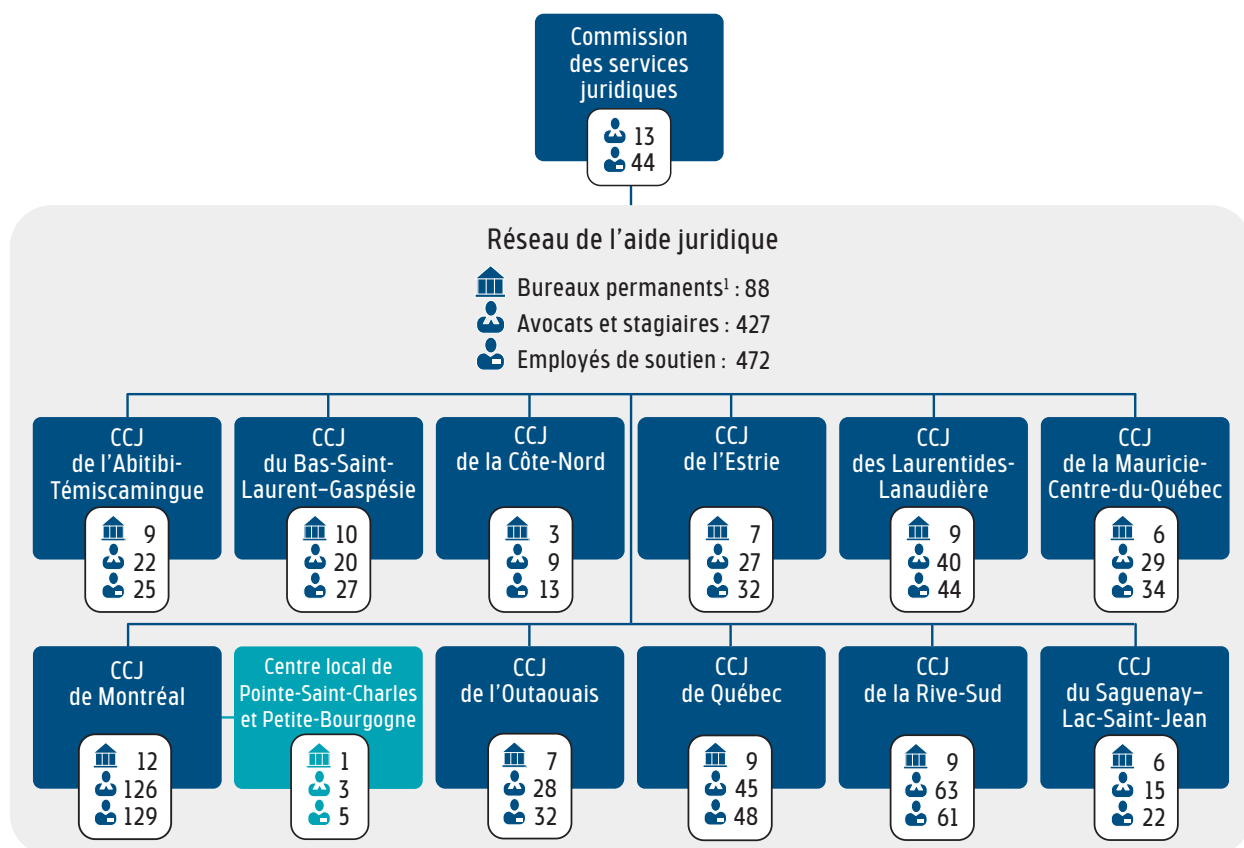
7 L'objectif de l'audit, la portée des travaux ainsi que les rôles et responsabilités de la CSJ et de son réseau sont présentés en détail dans la section Renseignements additionnels.

Portrait du régime d'aide juridique du Québec

8 Le régime d'aide juridique est administré par la CSJ et son réseau. Depuis 1972, le réseau comprend 12 centres, soit 11 centres communautaires juridiques régionaux et le centre local de Pointe-Saint-Charles et Petite-Bourgogne¹. Chacun des centres communautaires juridiques est une organisation autonome ayant son propre conseil d'administration formé de 12 membres (15 membres pour le centre local). Les centres emploient plus de 400 avocats et fournissent des services juridiques dans 88 bureaux permanents et 16 bureaux ouverts à temps partiel situés dans l'ensemble des régions du Québec, en plus d'avoir recours aux services d'environ 1 700 avocats du privé.

9 Les dépenses consolidées du réseau de l'aide juridique ont atteint 208 millions de dollars en 2022-2023. La figure 1 présente la structure du réseau et un portrait des ressources humaines qui y œuvraient au 31 mars 2023.

FIGURE 1 Structure du réseau de l'aide juridique et ressources humaines y œuvrant au 31 mars 2023



1. Le réseau de l'aide juridique comprend également 16 bureaux qui sont ouverts à temps partiel dont les services juridiques sont rendus par les avocats des bureaux permanents.

1. Cet organisme est sans but lucratif (OSBL) et il a un mandat d'aide juridique, soit d'offrir des services juridiques en conformité avec la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

10 La CSJ exerce principalement un rôle de développement, de financement et de surveillance du réseau. Elle doit notamment veiller à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes admissibles, s'assurer que les activités des centres sont conformes à la loi et aux règlements afférents et attribuer les effectifs pour les avocats et le personnel de soutien. Quant aux centres, leur rôle est de planifier et de rendre les services d'aide juridique dans leur région respective. Il revient autant à la CSJ qu'aux centres de s'assurer d'une gestion efficace et rationnelle des services et des ressources.

11 L'admissibilité à l'aide juridique est définie par la loi et les règlements afférents. Elle dépend de la situation familiale et financière du demandeur ainsi que de la nature du service demandé. Précisons que ce ne sont pas toutes les causes qui sont couvertes par l'aide juridique. Par exemple, les poursuites pour diffamation ou les contestations d'infraction concernant le stationnement ne sont pas admissibles. Une synthèse des critères d'admissibilité est présentée dans la section Renseignements additionnels.

12 Le volet gratuit de l'aide juridique existe depuis 1972. Le législateur a créé le volet contributif en 1996 dans l'objectif d'élargir l'accès à l'aide juridique en permettant une certaine progression de l'admissibilité. Ainsi, une personne ne se qualifiant pas pour le volet gratuit pourrait avoir accès aux services juridiques en contrepartie d'une compensation de 100 à 800 dollars établie selon sa situation financière. Avec la création de ce volet, le gouvernement s'attendait à une hausse importante du nombre de personnes admissibles.

13 Pour la période de 2018-2019 à 2022-2023, le réseau de l'aide juridique a reçu en moyenne, annuellement, plus de 231 000 demandes, et 182 000 ont été déclarées admissibles à l'aide juridique². Parmi les demandes reçues, une moyenne annuelle de 30 000 demandes ont été refusées par les centres parce que des renseignements exigés par la loi et les règlements afférents n'avaient pas été fournis par le demandeur.

14 Les services d'aide juridique peuvent être rendus par un avocat du réseau ou un avocat du privé au choix du demandeur. Les avocats du réseau sont des employés du secteur public à l'emploi des centres et sont rémunérés sur une base annuelle, alors que les avocats du privé sont rémunérés en fonction des services rendus sur la base d'ententes tarifaires. Globalement, la répartition du nombre de dossiers entre les avocats du réseau et ceux du privé est à peu près équivalente.

Réforme de la structure tarifaire de l'aide juridique

15 Les avocats du privé qui prennent en charge des dossiers d'aide juridique sont rémunérés en fonction des services rendus sur la base d'ententes tarifaires conclues entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec. Entre 2000 et 2020, six ententes ont été conclues entre ces parties. Plusieurs irritants relevés par les avocats en 2020 ont conduit les parties à reconnaître qu'une analyse en profondeur de la structure tarifaire était nécessaire.

2. Les demandes couvrent une multitude de services juridiques allant d'un simple conseil juridique à de la représentation lors d'un procès s'échelonnant sur plusieurs jours d'audience.

16 En septembre 2020, les deux parties créaient le Groupe de travail indépendant sur la réforme de la structure tarifaire de l'aide juridique, formé de cinq membres désignés conjointement, afin de procéder à cette analyse et de formuler des recommandations. Précisons que la CSJ participe à ce groupe de travail à titre d'observatrice, mais qu'elle n'est pas impliquée dans la négociation des tarifs afin de préserver son indépendance. Le groupe de travail a déposé deux rapports au ministre de la Justice, l'un en juillet 2021 et l'autre en mai 2022. Ces rapports font état de 224 recommandations portant majoritairement sur la tarification, mais également sur d'autres irritants soulevés par les avocats du privé concernant entre autres le recours aux experts.

Tarification des avocats du privé

17 Dans ses rapports, le groupe de travail relève notamment que les montants alloués, qui sont majoritairement forfaitaires, sont parfois insuffisants par rapport à la charge de travail, ne sont pas indexés annuellement pour suivre le coût de la vie et ne considèrent pas l'ensemble des actes et des services juridiques rendus. Le groupe de travail a en outre relevé que la tarification a été modifiée seulement trois fois au cours des 20 dernières années, ce qui a eu pour effet de diminuer la valeur de la rémunération des avocats au fil des années.

18 Nous avons également observé que la prise en charge de dossiers d'aide juridique par les avocats du privé est en baisse au cours des dernières années, ce qui met une pression sur les avocats du réseau. En cinq ans, soit de 2018-2019 à 2022-2023, la proportion des dossiers d'aide juridique pris en charge par le privé est passée de 54 % à 52 % à l'échelle de la province. La situation est pire dans les régions éloignées des grands centres urbains, comme en Abitibi-Témiscamingue où le ratio est passé de 57 % à 43 % et sur la Côte-Nord où il est passé de 47 % à 42 %. Cette baisse est en partie attribuable au fait que, pendant la même période, le nombre d'avocats du privé prenant en charge des dossiers d'aide juridique a chuté de 22 % à l'échelle de la province, passant de 2 237 à 1 752.

19 Parmi les recommandations du groupe de travail, quelques-unes ont été appliquées dans la dernière entente conclue en août 2022. Par exemple, en matière de droit criminel et pénal, des périodes de préparation tarifées ont été ajoutées pour considérer la charge de travail de la défense. Les autres recommandations sont toujours en cours de négociation entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec.

Tarification des experts

20 En ce qui a trait aux honoraires versés aux experts, le groupe de travail relève notamment qu'ils sont souvent inférieurs à ce qui est offert sur le marché, ce qui contribue à la difficulté de trouver des experts qui acceptent les mandats. Cette situation, qui touche autant les avocats du privé que ceux du réseau, engendre des délais judiciaires lorsqu'il n'y a pas d'expert disponible pour analyser un dossier ou témoigner en temps opportun. En droit administratif, ces délais peuvent atteindre un an. Pour pallier cette lacune et répondre à la recommandation du groupe de travail, la CSJ a formé un comité qui revoit l'ensemble des honoraires autorisés par catégories d'expert en considérant la réalité du marché.

La façon de déterminer l'admissibilité financière à l'aide juridique ne permet pas d'établir la capacité réelle du demandeur à payer des frais juridiques.

Qu'avons-nous constaté ?

21 La façon d'évaluer les ressources financières du demandeur ne permet pas de définir sa capacité réelle à payer des services juridiques au moment de la demande. Par exemple, dès que le demandeur dispose d'actifs supérieurs aux seuils d'admissibilité, peu importe ses revenus, il n'aura pas accès au volet gratuit de l'aide juridique, et ce, même s'il est dans l'impossibilité d'utiliser ces avoirs ou si leur utilisation risque d'aggraver sa situation déjà précaire. De plus, les seuils d'admissibilité relatifs aux liquidités et aux actifs datent de 1996, soit d'il y a près de 30 ans.

22 Quant au volet contributif, il n'atteint pas l'objectif poursuivi, soit d'élargir de façon importante l'accès à l'aide juridique. En effet, pour 2022-2023, les demandes admises à ce volet ne représentent que 5 % de l'ensemble des demandes et, depuis son instauration en 1996, ce pourcentage n'a jamais dépassé 6 %. Cette faible utilisation du volet contributif est notamment expliquée par le fait que ce ne sont pas toujours les revenus réels de la personne qui sont considérés au moment d'établir son admissibilité.

23 Pour ces raisons, plusieurs personnes n'ayant pas les moyens d'assumer les frais juridiques liés à leur cause ne sont pas admises à l'aide juridique.

Pourquoi ce constat est-il important ?

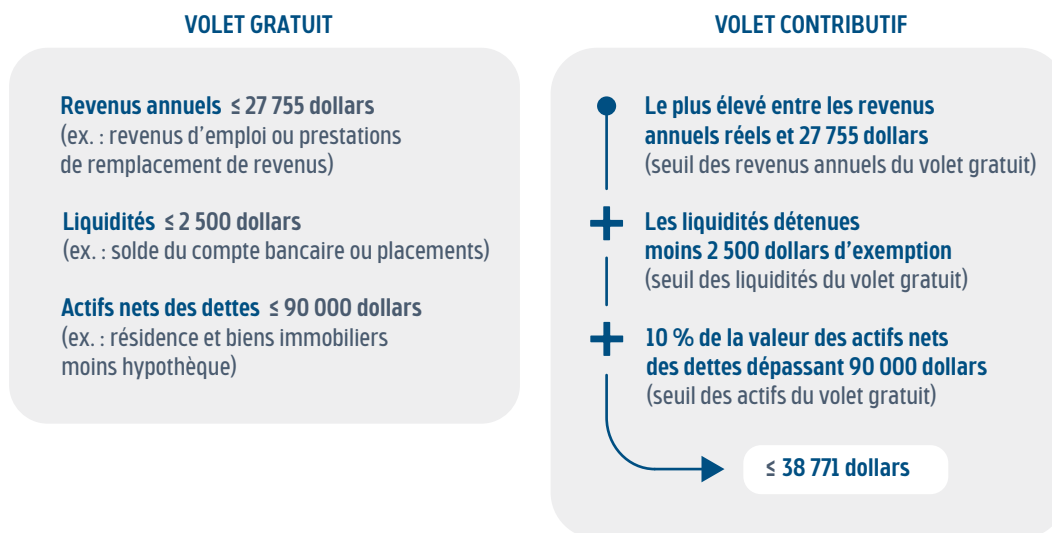
24 L'aide juridique vise à offrir des services juridiques gratuitement ou à faible coût aux personnes qui autrement n'auraient pas accès à la justice, et ce, afin d'éviter qu'elles se retrouvent dans une situation de vulnérabilité.

25 Si les critères ne permettent pas d'établir adéquatement la capacité de payer du demandeur, l'objectif n'est pas atteint, et certaines personnes doivent renoncer à leurs droits ou s'autoreprésenter devant les tribunaux, ce qui a des conséquences néfastes non seulement pour la personne lésée, mais aussi pour l'ensemble de la société.

Ce qui appuie notre constat

26 Pour être admissible à l'aide juridique, le demandeur doit démontrer que ses revenus annuels ainsi que ses liquidités et ses actifs nets des dettes détenues au moment de la demande sont en deçà des seuils d'admissibilité, seuils qui varient en fonction de la situation familiale. Ainsi, c'est sur la base de ses ressources financières que le demandeur pourra être admis au volet gratuit, admis au volet contributif moyennant une contribution de 100 à 800 dollars ou refusé à l'aide juridique. À titre d'exemple, la figure 2 présente les seuils d'admissibilité au volet gratuit et au volet contributif pour une personne seule détenant une résidence. Plus de détails sur le processus d'évaluation de l'admissibilité financière et les seuils qui s'appliquent aux différentes situations familiales sont présentés dans la section Renseignements additionnels.

FIGURE 2 Seuils d'admissibilité financière d'une personne seule détenant une résidence pour 2023



Prise en compte des revenus passés

27 Les revenus considérés pour déterminer l'admissibilité à l'aide juridique sont ceux de l'année civile précédente ou, s'ils ont changé, ceux estimés pour l'année en cours à partir des revenus gagnés depuis le début de l'année. Prendre en compte les revenus passés peut fausser le calcul des revenus réellement disponibles lorsque la situation du demandeur change au cours de l'année.

28 À titre d'illustration, prenons un demandeur ayant gagné un peu plus de 36 000 dollars de janvier à octobre, qui perd son emploi et reçoit des prestations d'assurance-emploi de 2 000 dollars par mois à compter de novembre. S'il fait une demande d'aide juridique en novembre, ses revenus annuels seront établis à 40 000 dollars en ajoutant à ses revenus de 36 000 dollars le montant des prestations à recevoir dans l'année. Ainsi, il ne sera pas admissible à l'aide juridique puisque le seuil du volet contributif pour une personne seule est de 38 771 dollars. Pourtant, au moment de sa demande, avec des revenus de 2 000 dollars par mois, ses revenus annuels seront plutôt de 24 000 dollars à l'avenir, ce qui le rend admissible à l'aide juridique, et même au volet gratuit.

29 D'autres régimes d'aide juridique, tels que ceux de la Colombie-Britannique, de Terre-Neuve-et-Labrador ou de la Finlande, considèrent les revenus du demandeur au moment de la demande. Le programme de contribution financière des adultes hébergés (en centre d'hébergement de soins de longue durée, en centre de réadaptation, etc.) évalue aussi les ressources financières à partir des revenus au moment du besoin.

Prise en compte de liquidités et d'actifs non disponibles

30 Si une personne détient un peu de liquidités ou d'actifs, on considère automatiquement qu'elle est en mesure de les utiliser pour payer une contribution (volet contributif) ou pour payer elle-même les frais juridiques liés à sa cause (non admissible à l'aide juridique). Cependant, la capacité d'utiliser des liquidités ou des actifs dépend de multiples facteurs qui ne sont pas considérés dans l'analyse, tels que les revenus du demandeur, les dépenses de subsistance, la capacité d'emprunt et l'accès à ces avoirs.

31 Ce problème découle de la façon de prendre en compte les revenus, les liquidités et les actifs au moment de déterminer l'admissibilité financière, qui est la suivante :

- Pour le volet gratuit, chaque composante (revenus, liquidités, actifs) est analysée séparément. Dès que la valeur des liquidités ou des actifs détenus dépasse l'un des seuils d'admissibilité, le demandeur n'est pas admissible, et ce, peu importe si ses revenus sont plus bas que le seuil fixé pour les revenus.
- Pour le volet contributif, les revenus annuels du demandeur sont présumés correspondre au moins au seuil d'admissibilité du volet gratuit, et ce, même lorsqu'ils sont inférieurs à ce seuil. Ainsi, lorsqu'on ajoute à ces revenus les liquidités et les actifs, le demandeur peut ne pas être admissible au volet contributif même si dans les faits ses revenus sont plus bas que les revenus présumés et lui donneraient droit au volet contributif.

Dépenses de subsistance

Il s'agit, selon la mesure du panier de consommation de base utilisée par Statistique Canada, des dépenses essentielles à la vie du demandeur et des personnes à sa charge, telles que l'alimentation, le logement et l'habillement.

Seuils d'admissibilité au volet gratuit

Les liquidités détenues ne doivent pas dépasser 2 500 dollars pour une personne seule ou 5 000 dollars pour une famille. Les actifs nets ne doivent pas dépasser 47 500 dollars (90 000 dollars si le demandeur est propriétaire d'une résidence).

32 Voici trois exemples qui exposent comment cette façon d'évaluer les ressources financières peut freiner l'accès à l'aide juridique de personnes à faible revenu :

- Une personne retraitée âgée de 75 ans, qui vit seule dans sa résidence d'une valeur de 205 000 dollars (sans hypothèque) et dont les rentes annuelles s'élèvent à 24 000 dollars, ne sera pas admissible au volet gratuit de l'aide juridique. La raison est que la valeur de sa résidence dépasse le seuil d'admissibilité fixé à 90 000 dollars pour les actifs. Elle ne sera pas non plus admissible au volet contributif parce qu'on lui attribue des ressources financières de 39 255 dollars, alors que le seuil d'admissibilité est de 38 771 dollars. On considère en effet que ses revenus sont réputés de 27 755 dollars, ce qui correspond au seuil d'admissibilité au volet gratuit, même s'ils sont de 24 000 dollars en réalité. De plus, ses actifs sont évalués à 11 500 dollars, soit à 10 % de la valeur de sa résidence qui dépasse le seuil de 90 000 dollars. Pourtant, les revenus annuels de 24 000 dollars de cette personne couvrent à peine ses dépenses de subsistance (environ 24 000 dollars selon la mesure du panier de consommation de base utilisée par Statistique Canada) et elle pourra difficilement hypothéquer sa résidence sans se placer dans une situation précaire.
- Une famille nouvellement arrivée au Québec, composée de deux adultes sans emploi et de deux enfants, et détenant pour seul avoir 25 000 dollars de liquidités, ne sera pas admise au volet gratuit de l'aide juridique étant donné que ses liquidités dépassent le seuil de 5 000 dollars. Elle ne sera pas non plus admissible au volet contributif parce qu'on lui attribue des revenus réputés de 45 515 dollars (seuil des revenus du volet gratuit pour une famille de deux adultes et de deux enfants), alors qu'elle n'a aucun revenu récurrent au moment de la demande. Pourtant, en l'absence de revenus récurrents et suffisants pour couvrir ses dépenses de subsistance, lesquelles sont estimées à environ 45 000 dollars par année pour une famille de quatre, selon la mesure du panier de consommation utilisée par Statistique Canada, cette famille pourra difficilement utiliser ses liquidités pour payer des services juridiques sans se placer dans une situation précaire.
- Si une victime de violence conjugale désire engager des procédures judiciaires contre son conjoint, la part des liquidités et des actifs qu'elle détient conjointement avec l'individu qui la violence sera prise en compte pour évaluer son admissibilité à l'aide juridique. Pourtant, cette victime ne peut ni hypothéquer sa résidence, ni vendre des actifs, ni utiliser ses liquidités sans la permission de son conjoint.

Bilan décevant de l'accès au volet contributif

33 Lors de l'instauration du volet contributif en 1996, le gouvernement s'attendait à une hausse du nombre de personnes admissibles à l'aide juridique de l'ordre de 75 %. Pourtant, sur près de 176 000 demandes d'aide juridique acceptées en 2022-2023, moins de 10 500 ont été admises au volet contributif. Parmi celles-ci, près de 1 800 ont été abandonnées parce que le demandeur refusait de verser sa contribution. Ainsi, un peu moins de 8 700 demandes ont été admises à ce volet, soit 5 % de l'ensemble des demandes acceptées.

34 La façon d'établir l'admissibilité à ce volet contribue assurément à sa faible utilisation, alors qu'il a justement été créé pour que plus de gens aient accès à l'aide juridique. De plus, comme nous l'ont mentionné plusieurs employés des centres, bien que la contribution de 100 à 800 dollars puisse sembler modeste, elle demeure importante pour les personnes qui détiennent peu de ressources financières.

Aucune prise en compte des frais juridiques propres à chaque cause

35 Les seuils d'admissibilité sont fixes, et ce, peu importe la cause du demandeur. Ainsi, les critères ne tiennent pas compte que les coûts juridiques (ex. : frais d'avocat, frais judiciaires, frais d'expertise) peuvent varier considérablement d'une cause à l'autre.

36 Par exemple, selon les statistiques de 2021 de la revue spécialisée *Canadian Lawyer*, les frais juridiques au privé pour un dossier d'infraction punissable par procédure sommaire en droit criminel s'élèvent en moyenne à 3 500 dollars au Québec. En revanche, un dossier de divorce en droit familial avec contestation coûte en moyenne 20 000 dollars. Ainsi, une personne non admise à l'aide juridique pourrait être dans l'incapacité d'assumer les frais juridiques d'une cause en raison de sa situation financière, et ce, d'autant plus lorsque ces frais sont importants.

Infraction punissable par procédure sommaire

Il s'agit des crimes comportant une gravité objective inférieure à ceux qui figurent dans le *Code criminel*, tels un vol de moins de 5 000 dollars ou le fait de troubler la paix.

Aucune révision de certains critères établis en 1996

37 La réforme des critères d'admissibilité de 1996 a eu comme effet de restreindre l'admissibilité financière et de réduire la nature des services juridiques couverts. En effet, après seulement deux ans, soit en 1998, le nombre de demandes annuelles acceptées avait chuté de 33 %, passant de 300 000 à 200 000. Depuis, le nombre de demandes n'est jamais revenu au niveau de 1996, et ce, même si la population du Québec ne cesse de croître. Les paragraphes qui suivent exposent des observations à cet égard.

38 Les seuils associés aux revenus ont été révisés à la hausse au cours des années. Cette évolution est présentée dans la section Renseignements additionnels. Toutefois, les seuils relatifs aux liquidités et aux actifs n'ont pas été révisés depuis 1996.

39 Il en est de même pour la façon de considérer les revenus, les actifs et les liquidités expliquée précédemment, qui n'a pas changé depuis près de 30 ans. Avant 1996, les avocats de l'aide juridique pouvaient considérer davantage la situation financière réelle et propre à chaque demandeur, en prenant en compte ses revenus au moment de la demande, sa capacité réelle à utiliser ses liquidités et ses actifs, la nature de sa cause et les coûts juridiques potentiels y étant associés. Il leur était possible d'admettre une personne, avec l'autorisation du centre, même si en théorie ses ressources financières dépassaient les seuils, et ce, sur la base du principe suivant du règlement de l'époque : « Est admissible à l'aide juridique une personne qui n'a pas les ressources pécuniaires suffisantes pour exercer un droit, obtenir un conseil juridique ou retenir les services d'un avocat ou d'un notaire sans se priver des moyens nécessaires de subsistance. »

40 De plus, des éléments importants qui permettent d'établir de façon plus réaliste les dépenses de subsistance des demandeurs ne sont pas considérés dans les critères. Par exemple, les seuils d'admissibilité se limitent actuellement à un maximum de deux enfants à charge, alors qu'en réalité, le demandeur peut avoir trois enfants ou plus. Plusieurs autres programmes gouvernementaux, comme le programme de logement sans but lucratif (programme HLM) et le programme de contribution financière des adultes hébergés (en centre d'hébergement de soins de longue durée, en centre de réadaptation, etc.) considèrent d'ailleurs le nombre réel de personnes à charge au moment d'établir l'admissibilité des demandeurs.

41 Finalement, depuis 1996, les prestataires de l'aide de dernier recours sont automatiquement admis à l'aide juridique pour les services couverts par la loi. Les personnes mineures le sont également depuis juin 2022. Il y aurait lieu d'analyser la possibilité que d'autres demandeurs tout aussi vulnérables puissent être admis *de facto* afin que le processus gagne en efficacité.

CONSTAT 2

Le processus administratif pour obtenir de l'aide juridique est inefficent.

Qu'avons-nous constaté ?

42 Dans la majorité des cas, il n'est actuellement pas possible d'effectuer une demande d'aide juridique à distance. Ainsi, les demandeurs et le personnel des centres doivent parfois parcourir de longues distances inutilement.

43 Les centres n'ont pas accès aux demandes effectuées dans les autres régions, notamment en raison de limitations du système informatique utilisé. Ce système ne permet pas non plus de détecter automatiquement les erreurs et les incohérences de traitement. Ainsi, des dossiers sont enregistrés et traités en double ou en triple, et de l'information erronée ou incohérente est consignée dans le système.

44 Le processus administratif qui permet de déterminer l'admissibilité financière du demandeur relève des avocats du réseau, ce qui réduit leur disponibilité pour offrir des services juridiques.

45 Finalement, une seule entente pour valider l'information déclarée par les demandeurs a été conclue avec des organisations partenaires. Des ententes avec d'autres partenaires pourraient simplifier les démarches des demandeurs devant fournir plusieurs documents.

Pourquoi ce constat est-il important ?

46 Un processus administratif inefficent engendre des pertes de temps considérables pour le personnel du réseau qui, durant ce temps, n'accomplit pas sa mission première, qui est d'offrir des services juridiques. Rappelons que l'aide juridique traite plus de 200 000 demandes par année et que l'inefficence du processus pour déterminer l'admissibilité peut représenter beaucoup d'heures en moins pour offrir des services juridiques chaque année. De plus, plusieurs moyens technologiques sont à la disposition des organisations en 2023 pour faciliter la prestation de services et éviter la répétition de tâches administratives.

47 Également, un processus qui ne permet pas de valider l'information déclarée par les demandeurs peut permettre à des individus ayant les moyens d'assumer les frais juridiques liés à leur cause de se rendre admissibles. De plus, des ententes pour valider de l'information avec d'autres organisations permettraient de ne pas avoir à exiger une multitude de documents au demandeur.

Ce qui appuie notre constat

Nécessité de se rendre dans un bureau d'aide juridique

48 La CSJ exige que la personne qui veut obtenir de l'aide juridique se rende dans un bureau d'aide juridique à des fins d'authentification. Le demandeur devra y effectuer sa demande au moyen d'un formulaire papier qu'il devra signer en présence d'un membre du personnel du réseau. Dans certaines situations, c'est le personnel du réseau qui doit se déplacer pour rencontrer le demandeur, notamment lorsqu'il se trouve dans un centre de détention ou en milieu hospitalier, ou qu'il réside dans le Nord-du-Québec. Un demandeur qui veut être représenté par un avocat du privé doit tout de même suivre cette procédure et se rendre dans un bureau d'aide juridique pour faire sa demande.

49 Des personnes sont parfois dans l'obligation de parcourir plusieurs kilomètres pour remplir un formulaire de demande d'aide juridique. Nous avons calculé qu'en 2021-2022, la distance entre le lieu de résidence des demandeurs et le bureau d'aide juridique qu'ils ont consulté était de 50 à 100 km pour 13 500 demandeurs et de plus de 100 km pour 10 500 demandeurs³.

50 Il existe des moyens d'authentification à distance, dont certains ont été utilisés pendant la pandémie de COVID-19, telle l'authentification par téléphone. Cette façon de faire pourrait simplifier les démarches des demandeurs voulant l'utiliser.

51 Par ailleurs, puisque le processus d'admissibilité est encore à l'ère du papier, il n'est pas possible pour le demandeur ni pour les avocats du privé d'utiliser des services en ligne pour suivre l'état d'avancement d'une demande ou obtenir de l'information sur les documents manquants. Il leur faut contacter le bureau d'aide juridique par courriel ou par téléphone pour tout suivi.

Pas de partage d'information entre les centres

52 Pour déterminer l'admissibilité des demandeurs, les centres utilisent un système informatique qui date de plusieurs décennies. Chaque centre possède une copie de ce système qui n'est pas reliée à celle des autres centres. Par conséquent, les bureaux d'aide juridique d'un centre n'ont pas accès aux dossiers ouverts par les bureaux des autres centres. Ainsi, un demandeur qui a effectué des démarches dans un centre doit les refaire dans un autre, et fournir de nouveau les documents requis. Nos travaux ont permis de relever qu'en 2022-2023, près de 3 100 demandeurs ont fait des demandes auprès de plus d'un centre. Ainsi, près de 3 100 dossiers ont été ouverts en double ou en triple parce que le système informatique ne permet pas le partage d'information entre les centres.

3. Les distances ont été calculées en utilisant les codes postaux des demandeurs pour la grande majorité des demandes reçues en 2021-2022, soit plus de 200 000 sur 214 000 demandes. Toutes les demandes n'ont pu être prises en compte en raison de l'absence de l'adresse de plusieurs demandeurs.

53 En plus de son inefficacité, cette façon de fonctionner peut soulever des incohérences. En effet, parmi les près de 3 100 demandeurs ayant fait des demandes auprès de plus d'un centre, environ 800 ont fait des demandes pour le même dossier de cour dans un délai rapproché, et une centaine de ces demandes ont été refusées par un centre, puis acceptées peu de temps après par un autre centre. L'information disponible ne nous a pas permis de savoir si le demandeur avait fourni une information différente, que ce soit en raison d'un changement de son statut ou pour une autre raison, ou si l'admissibilité avait été traitée différemment par le deuxième bureau d'aide juridique.

De l'information erronée et incohérente

54 L'utilisation d'un formulaire de demande d'aide juridique papier fait en sorte que l'information doit ensuite être saisie manuellement dans le système informatique. En plus d'être inefficace, cette façon de faire présente le risque que des erreurs soient introduites dans le dossier du demandeur, notamment au moment de la saisie des montants qui serviront à évaluer son admissibilité.

55 Nos travaux nous ont également permis de constater qu'il manque de mécanismes de contrôle qualité dans le système informatique. Cela ne facilite pas la détection d'erreurs et d'incohérences, ce qui réduit la qualité de l'information de gestion en plus d'avoir un impact possible sur la décision à l'égard de l'admissibilité d'une personne.

56 En analysant les données du système relatives aux demandes effectuées en 2022-2023, nous avons relevé des erreurs et des incohérences qui auraient pu être évitées avec l'aide de certains contrôles intégrés au système. Ces incohérences ont notamment un impact direct sur la qualité de l'information disponible pour évaluer les différents délais du processus d'admissibilité. Par exemple :

- près de 3 000 demandes ont été acceptées malgré la présence de motifs de refus, et ce, sans explications permettant de comprendre cette incohérence ;
- pour près de 3 400 demandes, la date de signature de l'avocat indiquant sa décision d'admissibilité précédait la date de la demande d'aide juridique, et pour plus de 800 demandes, la date de déclaration du demandeur précédait la date de sa demande d'aide juridique ;
- pour plus de 1 100 demandes, de l'information sur les revenus, les actifs et les liquidités du demandeur a été colligée, alors qu'il était prestataire de l'aide financière de dernier recours et était donc automatiquement admissible à l'aide juridique.

Admissibilité financière déterminée par des avocats

57 Bien que le personnel de soutien puisse accompagner les avocats à l'égard de l'établissement de l'admissibilité financière des demandeurs, les avocats des bureaux d'aide juridique font souvent l'essentiel du travail et sont les seuls à pouvoir rendre la décision finale.

58 Dans le cadre d'entrevues, des représentants des bureaux d'aide juridique nous ont signifié que les avocats consacraient beaucoup trop de temps au processus d'admissibilité financière, surtout en région où il y a peu de personnel de soutien. En l'absence d'information sur la répartition des heures de travail des avocats (constat 3), il ne nous a pas été possible d'estimer les gains d'efficacité qui pourraient être faits si ces derniers consacraient plutôt ce temps aux services juridiques.

Une seule entente de partage d'information avec d'autres organisations

59 Une modification réglementaire survenue en décembre 2022 expose la CSJ au risque que des demandeurs non admissibles puissent recevoir de l'aide juridique. En effet, pour accélérer le processus d'admissibilité, seulement certains demandeurs doivent maintenant fournir des pièces justificatives.

60 La stratégie a été établie par la CSJ en se basant sur ses données historiques d'admissibilité. Lorsqu'aucune preuve n'est exigée, c'est l'information déclarée par le demandeur qui fait foi de tout. Ce changement n'a cependant pas été accompagné de mécanismes de contrôle compensatoires suffisants, notamment par l'accès à de l'information détenue par d'autres organisations.

61 En effet, présentement, une seule entente permet d'obtenir de l'information auprès d'une autre organisation pour statuer sur l'admissibilité financière du demandeur, soit celle de juin 2022 avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette entente permet aux bureaux d'aide juridique de vérifier si la personne est réellement prestataire de l'aide financière de dernier recours et donc si elle peut bénéficier automatiquement de l'aide juridique. Toutefois, le processus est lourd, car pour obtenir cette information, le bureau doit transmettre un formulaire de demande d'information au ministère pour chaque demandeur.

62 En plus de favoriser l'exercice de certains contrôles, des ententes de partage d'information permettraient de simplifier les démarches des demandeurs qui doivent encore fournir des documents. En effet, des demandeurs peuvent avoir à fournir plus d'une dizaine de documents qu'ils doivent obtenir auprès de plusieurs organisations. À titre d'information, une liste de documents pouvant être exigés est présentée dans la section Renseignements additionnels.

63 Voici des exemples d'organisations avec qui des ententes de partage d'information seraient utiles.

Organisation	Nature de l'information à obtenir ou à valider
Revenu Québec	Divers renseignements indiqués dans la déclaration de revenus (ex. : revenus, statut conjugal, allocations versées ou reçues)
Retraite Québec	Prestations à recevoir (ex. : retraite, invalidité, soutien aux enfants)
Registre foncier du Québec	Biens immobiliers
Société de l'assurance automobile du Québec	Véhicules détenus
Agences d'évaluation du crédit	Comptes bancaires

CONSTAT 3

Une information de gestion déficiente ne permet pas à la CSJ et aux centres d'exercer pleinement leur rôle d'assurer la performance du réseau.

Qu'avons-nous constaté ?

64 La CSJ dispose de peu d'information de gestion sur les activités du réseau. Cela l'empêche d'exercer pleinement son rôle, notamment de s'assurer d'une utilisation efficace et rationnelle des ressources, d'une répartition équitable des effectifs et d'une certaine harmonisation des pratiques d'une région à l'autre.

65 La situation est la même dans les centres. Par exemple, ils ignorent le temps consacré par les avocats aux dossiers juridiques, aux tâches administratives, à la formation, aux déplacements ou au processus d'admissibilité. De plus, plusieurs indicateurs pertinents ne sont pas mesurés par les centres. Nous avons compilé certaines données disponibles et observé des écarts significatifs entre les différents bureaux d'aide juridique en ce qui a trait aux résultats des indicateurs. Toutefois, le peu d'information de gestion disponible ne permet pas de voir adéquatement les causes de ces écarts ni de définir des moyens d'apporter des améliorations.

Pourquoi ce constat est-il important ?

66 La *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* stipule la nécessité d'assurer une gestion efficace des services, une utilisation rationnelle des ressources ainsi qu'une application cohérente de la loi et des règlements afférents. Pour y parvenir, la CSJ et son réseau doivent avoir accès à une information de gestion suffisante, pertinente, comparable et à jour. C'est en détenant cette information qu'ils pourront déceler les problèmes, déterminer les moyens d'améliorer les pratiques pour réaliser des gains d'efficacité et identifier le surplus ou le manque de personnel, ou encore les problèmes de répartition des ressources pour chacun des centres, que ce soit en soutien administratif ou en expertise juridique.

Ce qui appuie notre constat

Information insuffisante sur la performance du réseau

67 Chaque centre décide des indicateurs de performance qu'il suit quant à ses activités et à celles de ses bureaux d'aide juridique. Même si les centres ont le même rôle, ils ne suivent pas les mêmes indicateurs. De plus, la majorité des centres ne suivent pas certains indicateurs essentiels. Par exemple, seulement 3 centres régionaux sur 11 suivent les délais de rendez-vous, alors qu'il s'agit d'un indicateur clé pour évaluer la qualité des services.

68 En outre, la CSJ détient très peu d'information pour suivre adéquatement les activités et la performance du réseau, alors que c'est son rôle. Il lui serait pourtant possible de constituer un tableau de bord de gestion pour suivre les activités du réseau à partir de l'information actuellement disponible. Cet outil pourrait être bonifié par la suite avec d'autres renseignements, tels que la répartition des heures de travail et les actes juridiques réalisés. Il permettrait d'évaluer et de comparer efficacement les centres et les bureaux, et ainsi d'apporter rapidement des améliorations quant à l'utilisation des ressources, au besoin.

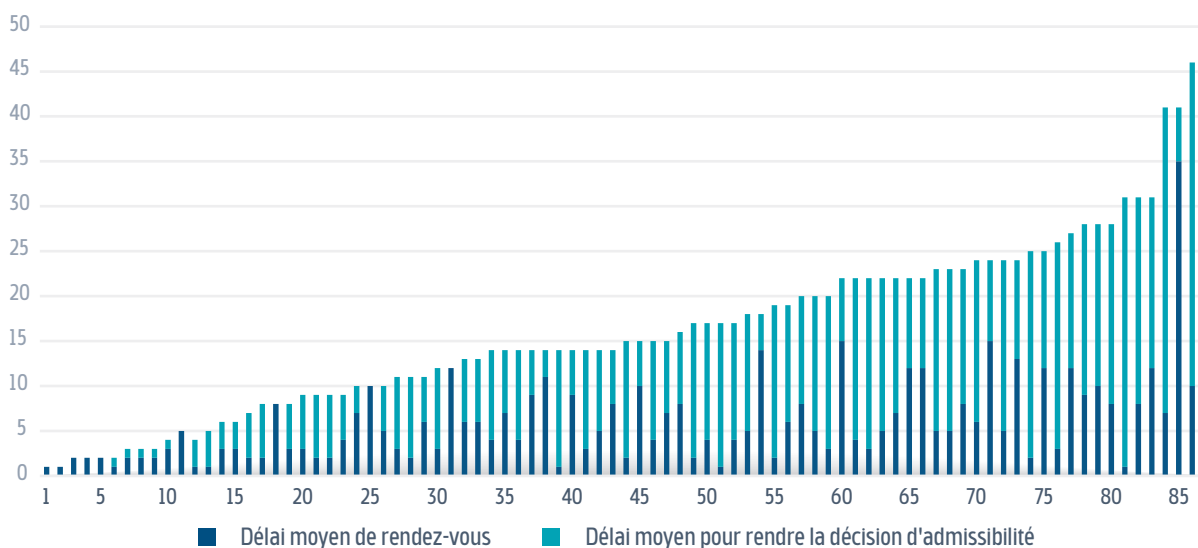
69 Nous avons compilé et analysé les résultats de certains indicateurs par bureau pour l'année financière 2022-2023. Cela nous a permis de comparer les délais moyens en jours ouvrables pour obtenir un premier rendez-vous et pour que le bureau d'aide juridique rende une décision quant à l'admissibilité du demandeur (figure 3). Nous avons constaté de longs délais pour certains bureaux et des écarts importants entre les bureaux⁴. Par exemple, les délais moyens pour rendre une décision d'admissibilité varient de 1 à 47 jours. Une synthèse de ces travaux est présentée dans la section Renseignements additionnels.

Délais de rendez-vous

Il s'agit du nombre de jours ouvrables entre le moment où le demandeur entre en contact avec un bureau d'aide juridique et la date du premier rendez-vous avec un avocat du réseau pour remplir et signer le formulaire de demande d'aide juridique.

4. En raison du changement de pratique qui fait en sorte que ce ne sont pas tous les demandeurs qui doivent fournir des documents, il est possible d'observer une diminution des délais pour les premiers mois de l'exercice 2023-2024, mais les écarts entre les bureaux demeurent importants.

FIGURE 3 Délais moyens de rendez-vous et de prise de décision d'admissibilité, pour 87 bureaux¹, en 2022-2023 (en jours ouvrables)



1. Aux fins du présent graphique, il y a 87 bureaux plutôt que 88 parce que les résultats du Service d'enquête sur mise en liberté du centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue sont présentés avec ceux du bureau de Val-d'Or.

70 La même situation existe pour les demandes d'aide juridique prioritaires, telles que les demandes ayant reçu une attestation conditionnelle. En effet, il a fallu en moyenne 107 jours ouvrables pour déterminer l'admissibilité des demandeurs et dans certains cas refuser des demandes, alors que des services juridiques continuaient d'être rendus durant ce temps à des personnes non admissibles financièrement.

71 Plusieurs raisons peuvent expliquer les longs délais dans certains bureaux et les écarts entre ceux-ci, telles que l'organisation du travail ou le manque de personnel. Toutefois, le peu d'information de gestion disponible ne permet pas d'analyser adéquatement les causes pour y apporter les correctifs nécessaires.

Attestation conditionnelle

Il s'agit d'une autorisation temporaire accordée avant le traitement de la demande d'aide juridique et la confirmation de l'admissibilité du demandeur lorsque des services juridiques doivent être rendus rapidement.

Aucune information sur la répartition des heures de travail et les actes juridiques réalisés

72 Les centres n'ont pas d'information sur le nombre d'heures de travail consacrées à chaque dossier ni sur la répartition des heures de travail entre les diverses tâches, et ce, autant pour les avocats que pour le personnel de soutien. Par exemple, les centres ignorent le nombre d'heures consacrées aux services juridiques, aux tâches administratives, à la formation, aux déplacements, au processus d'admissibilité ou à l'accompagnement de collègues.

73 En l'absence de cette information, nous n'avons pas été en mesure de confirmer certaines problématiques soulevées par le personnel du réseau dans le cadre de notre audit, telles que la surcharge de travail, l'importance du nombre d'heures consacrées au processus d'admissibilité financière et aux déplacements, et le manque de personnel de soutien. Davantage d'information sur la répartition des heures de travail permettrait d'évaluer l'organisation du travail, d'assurer une meilleure répartition des avocats et du personnel de soutien entre les bureaux et de s'assurer que les ressources sont suffisantes. Par exemple, il serait possible de vérifier s'il était adéquat en 2022-2023 qu'un bureau ait eu 2,5 employés de soutien par avocat, alors qu'un autre n'en ait eu que 0,5.

74 En plus d'ignorer le nombre d'heures consacrées à chacun des dossiers, les centres ne compilent pas d'information sur les actes juridiques réalisés par les avocats. Il n'est donc pas possible de connaître adéquatement la charge de travail que représente un dossier et ainsi d'évaluer et de comparer efficacement les avocats et les bureaux entre eux. Par exemple, pour l'année financière 2022-2023, nous avons comparé le nombre de dossiers traités par avocat et constaté une grande variation de résultats pour des pratiques similaires : un avocat criminaliste a traité 377 dossiers tandis que son collègue en a traité 113. Malheureusement, l'information de gestion disponible ne permet pas de comprendre cet écart afin d'apporter des ajustements, le cas échéant.

Acte juridique

Il peut s'agir, par exemple pour un dossier en matière criminel et pénal, d'une représentation pour une comparution, d'une enquête sur remise en liberté, d'une enquête préliminaire ou d'un procès. Un dossier peut comprendre plusieurs actes juridiques.

Dossiers remis à un autre avocat sans mention des raisons

75 Lorsque l'avocat du réseau confirme l'admissibilité du demandeur à l'aide juridique, il y a ensuite deux options : l'avocat peut prendre en charge le dossier ou le remettre à un autre avocat du réseau ou du privé pour diverses raisons prévues par la loi, dont les suivantes :

- le demandeur a choisi un avocat en particulier ;
- le bureau ou le centre n'a pas le personnel suffisant ;
- la nature de la question, du litige, de la cause ou de la poursuite nécessite une compétence particulière que le bureau ou le centre n'a pas ;
- le centre est en situation de conflit d'intérêts (ex. : il prend déjà en charge le conjoint dans le cas d'un divorce) ;
- la procédure judiciaire du bénéficiaire change de district judiciaire.

76 L'information disponible lors de nos travaux pour 2022-2023 permet de savoir que, sur plus de 171 000 demandes d'aide juridique admises, 92 000 dossiers (54 %) ont été remis à un autre avocat que celui qui a établi l'admissibilité du demandeur. Il est difficile cependant d'en connaître les raisons. En effet, les centres ne compilent pas et ne suivent pas cette information. Pourtant, il s'agit d'une information de gestion pertinente pour détecter des problèmes, comme le manque de ressources suffisantes dans un domaine de droit donné, et ainsi faciliter la prise de décisions pour apporter des changements, si nécessaire.

CONSTAT 4

La gestion des ressources est inefficace en raison d'une lourdeur administrative, de doublons de tâches et d'incohérences de pratiques entre les centres.

Qu'avons-nous constaté ?

77 Nous avons observé une lourdeur administrative, des doublons de tâches et des incohérences à l'égard de plusieurs pratiques du réseau. Ces problématiques découlent d'un manque de collaboration entre les centres ainsi que d'une grande autonomie de chacun d'eux quant à la gestion de leurs activités. Une réflexion sur la structure de ce réseau, qui date de 1972, pourrait être envisagée afin de favoriser une plus grande cohérence et efficacité des activités.

78 Cependant, des améliorations peuvent être apportées au sein de la structure actuelle. En effet, il revient à la CSJ de déterminer le nombre de centres, de les financer et de s'assurer d'une gestion efficace et rationnelle des ressources au sein du réseau. Force est de constater qu'elle n'arrive pas à jouer son rôle de chef de file en n'exigeant pas un partage des ressources, des outils et des pratiques entre les centres. Un tel partage et une meilleure coordination permettraient déjà plus de cohérence ainsi que des gains d'efficacité, notamment en matière de ressources financières et humaines, et de technologies de l'information.

Pourquoi ce constat est-il important ?

79 Le rôle des centres est le même pour tous, soit de fournir des services juridiques dans leur région respective. Bien qu'il soit important d'assurer des services juridiques de proximité et une gestion locale de ceux-ci, le partage et la mise en commun des outils de gestion et des pratiques entre les centres est nécessaire afin que le réseau soit performant. D'ailleurs, la loi stipule la nécessité pour la CSJ et les centres de favoriser la concertation et la collaboration en vue d'assurer une gestion efficace et rationnelle des ressources.

Ce qui appuie notre constat

Lourdeur administrative et dédoublements de tâches

80 Chaque centre s'occupe de tâches administratives liées à ses ressources financières, à ses ressources humaines et aux technologies de l'information, ce qui crée de la lourdeur administrative. Le fait que chacun ait ses propres ressources, processus, outils et façons de faire crée des dédoublements de tâches et un manque d'uniformité des pratiques entre les centres.

81 En outre, en l'absence de personnel spécialisé pour effectuer les tâches administratives, ce sont généralement le directeur général ou le directeur général adjoint de chaque centre qui s'en occupent, alors que ces derniers devraient se consacrer davantage à la gestion des services juridiques offerts, soit la raison d'être des centres.

82 De plus, chaque centre étant un employeur distinct, il produit son propre rapport annuel de gestion, et plusieurs produisent leur propre plan stratégique. Pourtant, à peu de choses près, les objectifs et les enjeux des centres sont les mêmes, et la loi ne les oblige pas à produire ces documents ni à les déposer à l'Assemblée nationale, comme elle l'exige généralement pour les organismes gouvernementaux, telle la CSJ. Peu de centres rendent d'ailleurs ces documents accessibles au public sur leur site Web.

83 Chaque centre a également son propre site Web, alors que l'information présentée est essentiellement la même dans chaque site Web et qu'elle est souvent déjà disponible sur le site de la CSJ. Cette duplication nécessite de maintenir à jour 12 sites Web en plus de compliquer les recherches des citoyens, qui se retrouvent devant une multitude de sites Web contenant à peu près la même information.

84 Bien que les conditions de travail soient essentiellement les mêmes d'une région à l'autre, chacun des centres a ses propres conventions collectives, ce qui oblige la CSJ à négocier 24 conventions, soit 12 pour les avocats et 12 pour le personnel de soutien, et ce, actuellement sur 7 tables de négociation différentes.

85 Voici d'autres exemples qui témoignent du manque d'efficacité et d'uniformité de la gestion des tâches administratives au sein du réseau :

- Dans plusieurs des centres, les sommes à recouvrer auprès des bénéficiaires de l'aide juridique (ex. : les contributions) sont suivies et gérées manuellement. Ainsi, il est difficile de suivre efficacement l'état d'un compte et les démarches effectuées pour récupérer les sommes.
- Chaque centre a sa propre façon d'évaluer la performance des avocats, alors qu'ils effectuent essentiellement le même travail dans tous les centres. Par exemple, certains centres accordent plus d'importance au volume de dossiers traités, alors que d'autres misent davantage sur l'attitude et la motivation au travail.
- Le niveau de maturité informatique est variable d'un centre à l'autre. Par exemple, un centre utilise un logiciel pour documenter et suivre les dossiers juridiques de ses avocats depuis 2015, alors que les autres sont encore à l'ère du papier. Par ailleurs, certains centres ont embauché des techniciens spécialisés pour régler les problèmes informatiques courants, alors que d'autres font appel au privé. Une partie des problèmes informatiques doit être gérée par le directeur général ou le directeur général adjoint dans certains centres.

86 Un regroupement des tâches administratives au sein du réseau favoriserait l'embauche de personnel spécialisé, le recours uniforme aux meilleures pratiques et, par le fait même, des gains d'efficacité.

Des pratiques différentes qui engendrent de l'iniquité dans les services offerts

87 Nos travaux nous ont permis de constater des pratiques différentes d'un centre à un autre, dont certaines engendrent de l'iniquité. En plus de celles déjà soulevées précédemment, il y a, par exemple, les démarches de recouvrement qui varient en cas de défaut de paiement, notamment lorsqu'une contribution exigée n'est pas versée. Certains centres vont jusqu'au huissier de justice et d'autres se limitent à des rappels par téléphone ou par lettre. Ainsi, un citoyen peut devoir faire face à des recours plus ou moins rigides selon le centre duquel il reçoit des services.

RECOMMANDATIONS

88 Le Vérificateur général a formulé des recommandations à l'intention de la Commission des services juridiques et du réseau de l'aide juridique. Celles-ci sont présentées ci-dessous.

- 1** Faire les démarches nécessaires pour évaluer la possibilité de revoir les critères d'admissibilité financière afin qu'ils permettent notamment de mieux considérer la capacité du demandeur à payer des frais juridiques.
- 2** Revoir le processus administratif pour obtenir de l'aide juridique afin de le rendre plus efficient, et permettre un meilleur partage de l'information entre les centres.
- 3** Convenir d'ententes avec d'autres organisations pour obtenir de l'information sur les demandeurs ou valider l'information financière qu'ils déclarent, et simplifier les démarches des demandeurs qui doivent fournir des documents.
- 4** Se doter de l'information de gestion nécessaire pour assurer la performance du réseau.
- 5** Revoir la gestion et la coordination des tâches administratives afin de favoriser une utilisation rationnelle des ressources et une cohérence des pratiques au sein du réseau.

COMMENTAIRES DE L'ENTITÉ AUDITÉE

L'entité auditée a eu l'occasion de transmettre ses commentaires, qui sont reproduits ci-après. Nous tenons à souligner qu'elle a adhéré à toutes nos recommandations.

Commentaires de la Commission des services juridiques

« La Commission des services juridiques est l'organisme chargé de l'application de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* au Québec. Elle s'assure que l'aide juridique est accessible à toute personne éligible qui en fait la demande et veille donc à ce que cette aide soit fournie aux personnes financièrement admissibles ainsi qu'à la prestation de certains autres services juridiques tout en s'assurant d'une gestion efficace des services et des ressources qui y sont affectées.

« Des milliers de Québécois font confiance chaque année aux quelque 400 avocats et avocates de l'aide juridique pour des conseils juridiques ou pour les représenter devant les tribunaux. Ces professionnels expérimentés et appuyés par une équipe d'employés voués à la mission sont à l'écoute de leurs clients et soucieux de les représenter le mieux possible.

« La Commission des services juridiques a apporté toute sa collaboration aux travaux de la vérificatrice générale du Québec et est en accord avec les recommandations de celle-ci, qui s'inscrivent d'ailleurs dans les actions déjà amorcées depuis 2019.

« C'est donc dans un esprit de continuité et d'amélioration que nous nous engageons à adhérer aux recommandations formulées à l'égard du réseau de l'aide juridique.

« La Commission des services juridiques désire souligner plus spécifiquement certains éléments pour chacun des constats mentionnés dans le rapport.

« Quant au constat numéro 1, nous tenions à rappeler qu'en vertu de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et des règlements afférents, le processus d'admissibilité à l'aide juridique comporte deux volets d'analyse, à savoir la couverture de service et l'admissibilité financière. Le constat réfère spécifiquement au deuxième volet qui n'a pas été véritablement revu depuis 1996.

« Assurément, à l'instar de la modification apportée le 8 juin 2022 par l'entrée en vigueur du projet de loi 2 faisant en sorte que, pour les requérants d'âge mineur, l'aide juridique est dorénavant accordée gratuitement à tout enfant, et ce, sans égard à son admissibilité financière, nous pourrions revoir l'ensemble des éléments servant à déterminer l'admissibilité financière. Ainsi, nous pourrions notamment analyser et actualiser les éléments liés aux revenus, aux actifs et aux liquidités en passant par l'application du volet contributif et recommander, le cas échéant, au gouvernement, des modifications législatives ou réglementaires.

« Pour ce qui est du constat numéro 2, la Commission des services juridiques est déjà en action pour rendre plus efficient le processus d'admissibilité à l'aide juridique. Nous avons amorcé en 2019 des travaux de transformation numérique directement liés à ce processus. Le but de ce programme de transformation est d'offrir aux citoyens des services de qualité, accessibles et simplifiés, appuyés sur des solutions numériques de pointe, des façons de faire innovantes en tenant compte de l'engagement des employés et de la force du réseau d'aide juridique. Le projet phare de ce programme est celui que l'on nomme "Cycle de vie du dossier judiciaire" qui, à lui seul, regroupe non seulement le processus complet d'admissibilité à l'aide juridique, mais également un outil de gestion de pratiques qui permettra à terme de favoriser les différents échanges avec les partenaires du milieu judiciaires et ceux davantage institutionnels, notamment par des validations. Il permettra en outre le partage d'informations entre tous les bureaux d'aide juridique et entraînera la bonification des mécanismes de contrôle informatiques et des vérifications mensuelles et annuelles déjà en place.

« Aussi, le processus lié à l'admissibilité financière a été grandement amélioré par l'entrée en vigueur de modifications réglementaires le 29 décembre 2022. Ces modifications prévoient notamment qu'un requérant admis financièrement à l'aide juridique dans l'année de sa demande sera déclaré admissible financièrement sur déclaration que sa situation financière n'a pas changé depuis ce temps. Rappelons aussi qu'avant ces modifications, chaque fois qu'un requérant faisait une demande d'aide juridique, il devait fournir tous les documents au soutien de son admissibilité financière. Avec ces changements, les requérants ne devront fournir ces documents que sur demande des bureaux d'aide juridique. Une politique de gestion des risques pour le traitement de l'admissibilité financière des demandes d'aide juridique a été adoptée par la Commission des services juridiques afin d'encadrer l'effet de ces changements réglementaires tenant compte des caractéristiques propres à notre clientèle et surtout d'en vérifier les effets.

« En ce qui a trait aux constats numéro 3 et 4, la Commission des services juridiques considère que les recommandations y afférentes constitueront de véritables catalyseurs pour une gestion efficiente et cohérente à travers le réseau de l'aide juridique.

« D'emblée, rappelons que la structure à pallier a pour but de s'assurer de la nécessaire indépendance des avocats permanents du réseau de l'aide juridique face aux autorités gouvernementales dont ils sont la plupart du temps les adversaires.

« Également, en vertu de sa loi constitutive en vigueur, les principes suivants doivent guider la gestion et la prestation des services d'aide juridique : l'importance qu'il y a d'assurer aux personnes admissibles les services juridiques dont elles ont besoin, la nécessité d'assurer une gestion efficace de ces services et des ressources qui y sont affectées en tenant compte de l'importance d'assurer la coordination des activités de la Commission et des onze centres communautaires juridiques tout en favorisant, entre eux et parmi les personnes qui y œuvrent, la concertation et la collaboration en vue d'assurer une utilisation rationnelle des ressources, et finalement l'importance de favoriser, par la concertation, une application cohérente de la loi et des règlements entre les régions (article 3.2 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*).

« Ainsi, en plus des rencontres quasi mensuelles entre la Commission des services juridiques et les centres, nous avons déjà mis sur pied des mécanismes visant à favoriser cette concertation et cette cohérence dans la gestion, notamment par des comités recommandant l'adoption de politique commune de gestion et leur mise à jour constante.

« Le Service d'avocats-conseils et contentieux de la Commission des services juridiques a inauguré le 28 février 2023 une nouvelle plateforme d'échanges pour les avocats du réseau visant à transmettre en temps réel les informations juridiques dont ils ont besoin pour la représentation de leurs clients.

« En outre, le programme de transformation numérique prévoit également des projets visant à court et moyen termes la mise en commun de plusieurs éléments administratifs aux bénéfices des requérants, notamment des outils d'aide à l'évaluation de l'admissibilité pour une application uniforme des critères d'admissibilité.

« Assurément, nous analyserons ensemble, la Commission des services juridiques et les centres, comment rendre plus performant notre gestion et éviter par conséquent des doublons, voire des incohérences. Pour y arriver, nous pourrions compter sur la force du réseau de l'aide juridique. »

RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

Objectif de l'audit et portée des travaux

Rôles et responsabilités des entités

Critères d'admissibilité à l'aide juridique

Processus d'évaluation de l'admissibilité financière

Évolution des seuils d'admissibilité
pour les revenus

Documents à fournir par le demandeur

Résultats par indicateur pour 87 bureaux
d'aide juridique en 2022-2023

Objectif de l'audit et portée des travaux

Objectif de l'audit

Le présent rapport de mission d'audit indépendant fait partie du tome de novembre 2023 du *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2023-2024*.

La responsabilité du Vérificateur général consiste à fournir une conclusion sur l'objectif propre à la présente mission d'audit. Pour ce faire, il a recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder ses conclusions et pour obtenir un niveau d'assurance raisonnable.

Son évaluation est basée sur les critères qu'il a jugés valables dans les circonstances et qui sont exposés ci-après.

Objectif de l'audit	Critères d'évaluation
S'assurer que la CSJ et son réseau prennent les moyens pour offrir rapidement aux personnes en situation de vulnérabilité des services d'aide juridique de qualité, et ce, de manière cohérente dans l'ensemble des régions du Québec.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les critères d'admissibilité aux différents services d'aide juridique sont analysés et révisés pour permettre d'admettre les personnes en situation de vulnérabilité. ■ Le processus d'admissibilité aux services d'aide juridique est simple pour la clientèle visée et efficace d'un point de vue opérationnel. ■ L'attribution des dossiers aux avocats, l'encadrement de leur pratique et les ressources leur étant fournies favorisent des services rapides et de qualité. ■ La structure et la gouvernance du réseau favorisent la synergie, la cohérence et l'économie de coûts entre les bureaux d'aide juridique. ■ Le processus de facturation de la pratique privée est efficace et rigoureusement contrôlé.

Les travaux d'audit dont traite ce rapport ont été menés en vertu de la *Loi sur le vérificateur général* et conformément aux méthodes de travail en vigueur. Ces méthodes respectent les Normes canadiennes de missions de certification (NCCM) présentées dans le *Manuel de CPA Canada – Certification*, notamment la norme sur les missions d'appréciation directe (NCCM 3001).

De plus, le Vérificateur général applique la Norme canadienne de gestion de la qualité 1. Ainsi, il maintient un système de gestion de la qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées en ce qui concerne la conformité aux règles de déontologie, aux normes professionnelles et aux exigences légales et réglementaires applicables. Au cours de ses travaux, le Vérificateur général s'est conformé aux règles sur l'indépendance et aux autres règles de déontologie prévues dans son code de déontologie.

Portée des travaux

Le présent rapport a été achevé le 13 novembre 2023.

L'audit porte sur l'accès au régime d'aide juridique et sur la performance du réseau d'aide juridique. Il visait à s'assurer que la CSJ et son réseau prennent les moyens pour offrir rapidement aux personnes en situation de vulnérabilité des services d'aide juridique de qualité, et ce, de manière cohérente dans l'ensemble des régions du Québec. Toutefois, il ne visait pas à évaluer la façon dont les avocats mènent leurs dossiers juridiques.

Pour mener nos travaux à terme, nous avons réalisé des entrevues auprès du personnel de la CSJ et de son réseau, ainsi qu'auprès d'avocats du privé et d'organismes partenaires de l'aide juridique. De plus, nous avons analysé divers documents ainsi que des données provenant de différents systèmes d'information utilisés dans le réseau, notamment pour les demandes d'aide juridique.

Nos travaux se sont déroulés principalement d'octobre 2022 à octobre 2023. Notre audit vise principalement les activités des exercices 2021-2022 et 2022-2023. Toutefois, certaines analyses peuvent avoir trait à des situations antérieures ou postérieures à cette période.

Lorsque cela était requis, par exemple pour l'analyse des demandes d'aide juridique, nous avons procédé à des échantillonnages par choix raisonné. Ainsi, les résultats de notre audit ne peuvent pas être extrapolés, mais ils donnent des indications sur les bonnes pratiques et les éléments que la CSJ et son réseau doivent prendre en compte.

Rôles et responsabilités des entités

Selon la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, la CSJ et le réseau constitué des centres communautaires juridiques et des bureaux d'aide juridique ont la responsabilité de suivre les principes suivants dans leur gestion et leur prestation des services d'aide juridique :

- assurer aux personnes admissibles les services juridiques dont elles ont besoin ;
- assurer une gestion efficace des services et des ressources qui y sont affectées ;
- assurer la coordination de leurs activités en favorisant la concertation et la collaboration en vue d'assurer une utilisation rationnelle des ressources ;
- favoriser, par la concertation, une application cohérente de la loi et des règlements afférents entre les régions.

Il appartient au réseau de planifier et de rendre les services d'aide juridique dans l'ensemble des régions du Québec, et ce, dans le respect de la loi et des règlements afférents.

Quant à la CSJ, elle veille notamment à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes admissibles, au développement et au financement du réseau, et à ce que les activités de celui-ci soient conformes à la loi et aux règlements afférents. La CSJ est également responsable de promouvoir l'aide juridique et de contribuer à son évolution afin de permettre un accès à la justice aux personnes vulnérables.

Critères d'admissibilité à l'aide juridique

Voici de façon simple comment est déterminée l'admissibilité à l'aide juridique, excluant l'admissibilité au Service d'aide à l'homologation⁵.

Question 1 : Est-ce que le demandeur a besoin d'un service couvert par la loi et les règlements afférents (ce ne sont pas tous les domaines du droit et les services juridiques qui sont couverts)?

Si oui, allez à la question 2. Sinon, non admissible.

Question 2 : Est-ce que le demandeur est mineur?

Si oui, admissible au volet gratuit. Sinon, aller à la question 3.

Question 3 : Est-ce que le demandeur est prestataire d'une aide financière de dernier recours ou membre d'une famille qui en est prestataire?

Si oui, admissible au volet gratuit. Sinon, aller à la question 4.

Question 4 : Est-ce que le demandeur respecte les autres seuils d'admissibilité au volet gratuit (voir le processus d'évaluation de l'admissibilité financière)?

Si oui, admissible au volet gratuit. Sinon, aller à la question 5.

Question 5 : Est-ce que le demandeur respecte les seuils d'admissibilité au volet contributif (voir le processus d'évaluation de l'admissibilité financière)?

Si oui, admissible au volet contributif. Sinon, aller à la question 6.

Question 6 : Est-ce que le demandeur est dans une situation exceptionnelle pouvant lui causer un tort irréparable (décision prise par le comité administratif de la CSJ)?

Si oui, admissible au coût le moins élevé entre 800 dollars et la valeur des services juridiques rendus. Sinon, non admissible.

5. Le Service d'aide à l'homologation s'adresse à des parties qui veulent apporter des modifications à la garde, aux droits d'accès ou à la pension alimentaire d'un enfant ou d'un conjoint lorsqu'elles ont déjà obtenu un jugement.

Processus d'évaluation de l'admissibilité financière

Voici de façon générale comment est établie l'admissibilité financière à l'aide juridique, sauf exception.

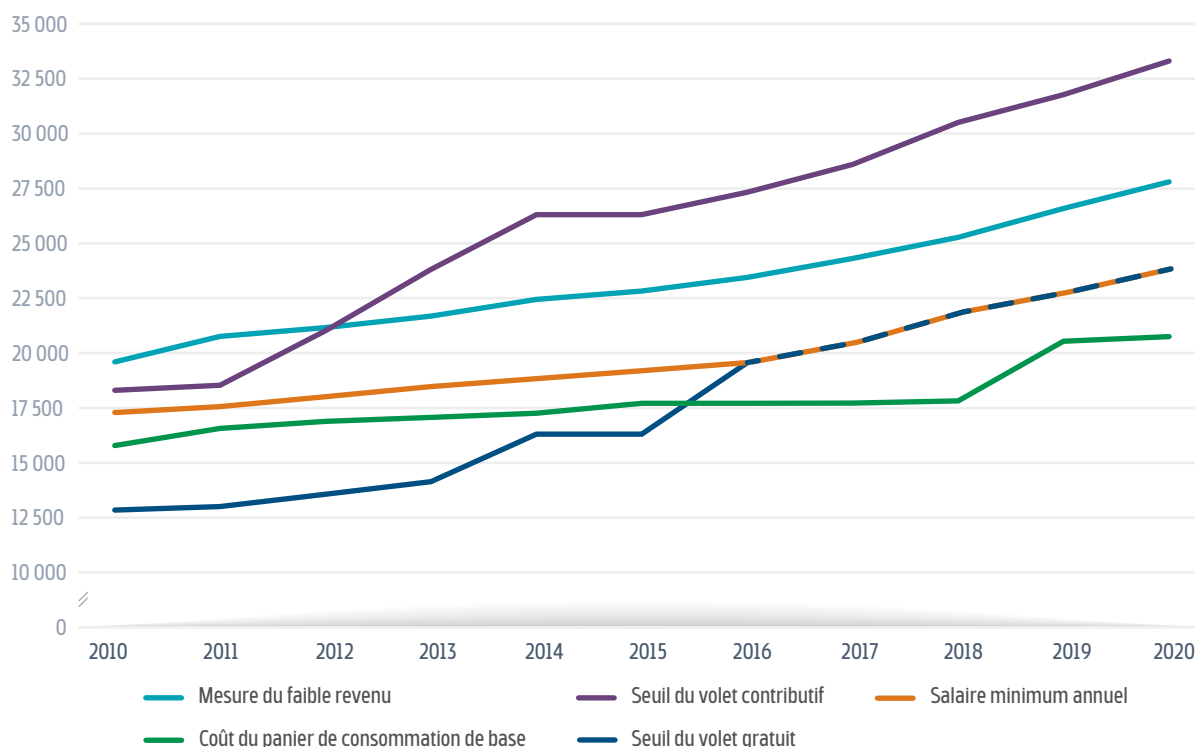
Volet ¹	Processus	Seuils des revenus annuels ³	Seuils des liquidités ⁴	Seuils des actifs ⁵
Volet gratuit	Dès que l'un des seuils d'admissibilité ci-contre est atteint, le demandeur ² n'est pas admissible au volet gratuit de l'aide juridique. Il peut cependant potentiellement se qualifier pour le volet contributif.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personne seule : 27 755 \$ ■ 1 adulte et 1 enfant : 33 960 \$ ■ 1 adulte et 2 enfants ou plus : 36 253 \$ ■ Conjoints sans enfant : 38 628 \$ ■ Conjoints et 1 enfant : 43 220 \$ ■ Conjoints et 2 enfants ou plus : 45 515 \$ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personne seule : 2 500 \$ ■ Famille : 5 000 \$ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Demandeur ou son conjoint ne détenant pas de résidence : 47 500 \$ ■ Demandeur ou son conjoint détenant une résidence : 90 000 \$
Volet contributif	<p>Pour être admissible au volet contributif (contribution de 100 à 800 \$), le total des revenus, des liquidités et des actifs définis ci-contre ne doit pas dépasser les seuils suivants, selon le statut de la personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Personne seule : 38 771 \$ ■ 1 adulte et 1 enfant : 47 425 \$ ■ 1 adulte et 2 enfants ou plus : 50 628 \$ ■ Conjoints sans enfant : 53 954 \$ ■ Conjoints et 1 enfant : 60 365 \$ ■ Conjoints et 2 enfants ou plus : 63 572 \$ 	Le montant le plus élevé entre les revenus réels et le seuil du volet gratuit	Le montant qui dépasse le seuil des liquidités du volet gratuit	10 % de la valeur des actifs nets des dettes qui dépasse le seuil des actifs du volet gratuit

1. Une personne admise à l'aide juridique qui obtient un gain financier lors du règlement de sa cause doit rembourser le coût des services juridiques qu'elle a reçus.
2. Si le demandeur a un conjoint, les revenus, les liquidités et les actifs de ce dernier sont considérés, sauf s'ils ont des intérêts opposés (ex. : divorce). Si le demandeur est majeur et aux études, les revenus, les liquidités et les actifs de ses parents sont considérés, sauf s'ils ont des intérêts opposés ou si le demandeur est considéré comme autonome selon la loi (ex. : personne mariée).
3. Il s'agit des revenus, gains et avantages de toute source de l'année civile précédente, ou de l'année civile en cours si des changements pouvant affecter l'admissibilité sont survenus dans la situation financière du demandeur. Les éléments suivants sont exclus : prestations fiscales et allocations pour enfants, crédit d'impôt pour solidarité, crédit pour la TPS/TVH, crédits d'impôt pour proche aidant, crédit d'impôt remboursable relatif à la prime au travail, sommes reçues des programmes de la Société d'habitation du Québec et amortissement déduit d'un revenu d'entreprise ou d'un revenu locatif. Les éléments suivants peuvent réduire les revenus : frais de scolarité déductibles selon la *Loi sur les impôts*, frais de garde admissibles au crédit d'impôt, pension alimentaire reçue au bénéfice d'un enfant (maximum de 6 000 dollars par enfant), pensions alimentaires versées et dépenses assumées pour pallier une déficience physique ou mentale grave.
4. Il s'agit d'espèces ou d'actifs pouvant être convertis en espèces à court terme qui sont détenus au moment de la demande d'aide juridique, sauf les REER, qui sont considérés comme des actifs et non comme des liquidités. Dans certaines situations, le capital obtenu à la suite d'une expropriation, d'un sinistre ou de la vente d'une résidence, ainsi que le capital provenant du partage du patrimoine familial peut être considéré comme un actif et non comme des liquidités.
5. Il s'agit de tout actif à la valeur marchande, sauf les immeubles dont la valeur est celle du rôle foncier, moins les dettes détenues au moment de la demande d'aide juridique. Les éléments suivants sont exclus : automobile principalement utilisée à des fins personnelles, meubles de la résidence principale du ménage nécessaires à la vie courante de celui-ci, instruments de travail nécessaires à l'activité professionnelle et fonds de retraite immobilisés ne pouvant être utilisés avant l'âge de la retraite.

Évolution des seuils d'admissibilité pour les revenus

La figure 4 illustre l'évolution des seuils d'admissibilité aux volets gratuit et contributif de 2010 à 2020 pour une personne seule en ce qui concerne les revenus. Cette évolution y est comparée avec celle du salaire minimum, du coût du panier de consommation de base et de la mesure du faible revenu.

FIGURE 4 Évolution des seuils d'admissibilité pour une personne seule comparée à celle du salaire minimum¹, du coût du panier de consommation de base² et de la mesure du faible revenu³ (en dollars)



1. Le salaire minimum annuel est établi pour un horaire de 35 heures par semaine pendant 52 semaines.
2. Le coût du panier de consommation est celui d'une personne seule habitant dans la région métropolitaine de recensement de Montréal selon Statistique Canada. La base de 2008 a été utilisée pour les années 2010 à 2014 et la base de 2018, pour les années 2015 à 2022.
3. La mesure du faible revenu correspond à la moitié de la médiane du revenu avant impôt d'une personne seule de tous âges pour l'ensemble du Québec. Les données proviennent de Statistique Canada et sont disponibles jusqu'en 2020.

Liste de documents à fournir par le demandeur

Les documents habituellement exigés⁶ pour établir l'admissibilité financière du demandeur sont présentés ci-dessous. Si le demandeur déclare que ses revenus n'ont pas changé depuis l'année civile précédente, il doit simplement fournir sa déclaration de revenus provinciale et son avis de cotisation pour l'année précédente.

Situation personnelle et familiale

Identité du demandeur et des personnes liées (conjoint, enfants, parents)	Pièce d'identité délivrée par une autorité gouvernementale (si possible dans le cas des personnes liées)
---	--

Revenus (tous les documents doivent présenter le cumulatif depuis le début de l'année civile)

Revenus d'emploi, prestations d'assurance-salaire ou d'un régime de retraite privé	Relevé des revenus, des indemnités ou des prestations reçus de l'employeur
Prestations d'un organisme gouvernemental ¹	Relevé des prestations de l'organisme gouvernemental
Revenus d'intérêts ou de placements	Relevé de placements de l'institution financière
Revenus d'entreprise ou de location	État des résultats à jour signé par le demandeur
Pensions alimentaires reçues	Copie du jugement de la cour, relevé du percepteur
Tout type d'avantages reçus	Document expliquant l'avantage reçu signé par le prestataire de l'avantage
Moins : Frais de scolarité selon la <i>Loi sur les impôts</i>	Document de l'institution d'enseignement
Moins : Frais de garde selon la <i>Loi sur les impôts</i>	Document du service de garde et document de Revenu Québec pour le crédit d'impôt anticipé
Moins : Pensions alimentaires versées	Copie du jugement de la cour, relevé du percepteur
Moins : Dépenses pour pallier une déficience physique ou mentale grave	Factures des frais payés non remboursés par un assureur ou par le gouvernement

Actifs nets des dettes

Biens immobiliers	Facture d'impôt foncier ou rôle d'évaluation foncière
Régimes enregistrés non immobilisés (REER, FERR, REEE, CELI, etc.)	Relevé de placements de l'institution financière
Tout autre actif, sauf une automobile, les meubles de la résidence et les instruments de travail	
Moins : Dettes incluant les prêts étudiants	État de compte du prêteur

Liquidités

Somme d'argent ou actif pouvant être convertis en espèces à court terme	États de compte et relevés bancaires de l'institution financière des trois derniers mois
---	--

1. Il s'agit de prestations pouvant provenir de tous organismes ou programmes gouvernementaux tel que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, Retraite Québec ou la Société de l'assurance automobile du Québec.

6. Les documents exigés dans le cas de situations spécifiques comme celle d'une personne inapte sous le régime de tutelle publique ne sont pas inclus dans cette liste.

Résultats par indicateur pour 87 bureaux d'aide juridique en 2022-2023⁷

Comme mentionné au constat 3, la CSJ et les centres ont peu d'information de gestion, ce qui ne permet pas de voir adéquatement les causes des écarts entre les centres (ex. : nature des causes, organisation du travail), dont ceux présentés dans le tableau suivant.

Bureau ¹	Employés en équivalent temps plein (ETC) ²		Demandes traitées par bureau	Demandes traitées par avocat ³	Délai moyen de rendez-vous ⁴	Délai moyen de décision d'admissibilité ⁵	Demandes admises ⁶	Dossiers des avocats du privé ⁷	Dossiers admis par avocat ⁸
	Avocats et stagiaires	Autre personnel							
1	26,0	27,0	16 871	650	5	24	67 %	60 %	176
2	17,7	13,3	11 784	666	11	14	81 %	58 %	225
3	13,2	7,6	7 317	553	10	15	96 %	62 %	200
4	11,6	9,9	5 604	483	3	26	78 %	46 %	203
5	11,5	6,8	4 377	380	7	22	91 %	43 %	199
6	11,4	10,7	7 554	662	6	11	75 %	49 %	255
7	10,5	11,9	8 513	808	12	31	77 %	60 %	248
8	10,0	9,0	6 599	663	9	14	88 %	57 %	251
9	9,8	11,6	3 463	353	7	15	76 %	46 %	144
10	9,6	7,4	4 346	454	1	1	87 %	31 %	272
11	8,7	5,9	6 653	764	5	22	84 %	54 %	297
12	8,1	9,8	3 163	392	9	14	56 %	39 %	135
13	7,6	7,3	5 340	703	2	3	77 %	52 %	262
14	7,4	9,5	2 732	368	3	14	60 %	39 %	135
15	7,4	7,4	3 280	446	10	46	73 %	51 %	159

1. Aux fins du présent tableau, les données du service d'enquête sur mise en liberté du centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue ont été présentées avec celles du bureau de Val-d'Or. Les données des 16 bureaux ouverts à temps partiel sont incluses dans celles des bureaux permanents.

2. Il s'agit du nombre d'heures rémunérées dans l'année financière divisé par le nombre d'heures normales de travail.

3. Il s'agit d'une estimation du nombre de demandes d'aide juridique traitées par un avocat du réseau, soit le nombre de demandes traitées par bureau divisé par le nombre d'avocats et de stagiaires en ETC.

4. Il s'agit du délai moyen en jours ouvrables entre la date de la demande et la date où le demandeur rencontre un avocat du réseau pour déclarer sa situation financière.

5. Il s'agit du délai moyen en jours ouvrables entre la date de la demande et la date où la décision quant à l'admissibilité du demandeur est rendue par le bureau d'aide juridique.

6. Il s'agit du pourcentage de demandes d'aide juridique qui ont été admises ou admises avec attestation conditionnelle.

7. Une fois qu'une demande est admise, un dossier d'aide juridique est ouvert. Ce pourcentage a été obtenu en divisant le nombre de dossiers traités par des avocats du privé, par le total des dossiers traités par les avocats du privé et du réseau.

8. Une fois qu'une demande est admise, un dossier d'aide juridique est ouvert. Cette estimation du nombre de dossiers traités par un avocat du réseau par bureau a été obtenue en divisant le nombre de dossiers traités par le nombre d'avocats et de stagiaires en ETC (n'inclut pas les dossiers des demandes qui ont finalement été refusées).

7. Les données sont tirées de la base de données du système informatique utilisé par les centres pour déterminer l'admissibilité. Elles datent du 6 avril 2023.

Bureau ¹	Employés en équivalent temps plein (ETC) ²		Demandes traitées par bureau	Demandes traitées par avocat ³	Délai moyen de rendez-vous ⁴	Délai moyen de décision d'admissibilité ⁵	Demandes admises ⁶	Dossiers des avocats du privé ⁷	Dossiers admis par avocat ⁸
	Avocats et stagiaires	Autre personnel							
16	7,3	6,9	3 277	446	6	13	60 %	53 %	126
17	7,2	7,6	2 824	393	4	15	58 %	27 %	166
18	7,1	8,2	2 652	374	5	20	54 %	34 %	133
19	6,9	8,9	9 258	1 348	35	41	92 %	84 %	197
20	6,7	7,6	4 463	668	1	14	76 %	53 %	241
21	6,5	3,9	4 662	721	5	10	93 %	10 %	605
22	6,1	6,7	1 876	307	3	22	50 %	39 %	94
23	6,0	7,1	4 257	714	2	2	82 %	61 %	232
24	5,9	6,7	2 239	383	8	20	54 %	31 %	143
25	5,7	5,4	2 948	522	4	22	75 %	39 %	238
26	5,4	6,4	2 473	456	8	23	82 %	34 %	246
27	5,4	8,4	2 357	436	3	4	79 %	33 %	229
28	5,3	6,0	3 192	602	10	28	80 %	55 %	219
29	5,3	5,6	3 240	611	2	9	81 %	43 %	280
30	5,2	8,3	2 406	466	4	17	63 %	36 %	190
31	5,2	4,9	2 133	414	7	14	75 %	48 %	161
32	5,0	5,5	3 275	652	2	15	84 %	53 %	261
33	5,0	4,9	2 635	529	5	18	77 %	16 %	345
34	4,8	5,9	1 498	311	2	3	70 %	28 %	156
35	4,8	5,0	3 423	713	5	23	77 %	66 %	187
36	4,3	5,9	1 678	387	9	28	52 %	32 %	136

1. Aux fins du présent tableau, les données du service d'enquête sur mise en liberté du centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue ont été présentées avec celles du bureau de Val-d'Or. Les données des 16 bureaux ouverts à temps partiel sont incluses dans celles des bureaux permanents.

2. Il s'agit du nombre d'heures rémunérées dans l'année financière divisé par le nombre d'heures normales de travail.

3. Il s'agit d'une estimation du nombre de demandes d'aide juridique traitées par un avocat du réseau, soit le nombre de demandes traitées par bureau divisé par le nombre d'avocats et de stagiaires en ETC.

4. Il s'agit du délai moyen en jours ouvrables entre la date de la demande et la date où le demandeur rencontre un avocat du réseau pour déclarer sa situation financière.

5. Il s'agit du délai moyen en jours ouvrables entre la date de la demande et la date où la décision quant à l'admissibilité du demandeur est rendue par le bureau d'aide juridique.

6. Il s'agit du pourcentage de demandes d'aide juridique qui ont été admises ou admises avec attestation conditionnelle.

7. Une fois qu'une demande est admise, un dossier d'aide juridique est ouvert. Ce pourcentage a été obtenu en divisant le nombre de dossiers traités par des avocats du privé, par le total des dossiers traités par les avocats du privé et du réseau.

8. Une fois qu'une demande est admise, un dossier d'aide juridique est ouvert. Cette estimation du nombre de dossiers traités par un avocat du réseau par bureau a été obtenue en divisant le nombre de dossiers traités par le nombre d'avocats et de stagiaires en ETC (n'inclut pas les dossiers des demandes qui ont finalement été refusées).

Bureau ¹	Employés en équivalent temps plein (ETC) ²		Demandes traitées par bureau	Demandes traitées par avocat ³	Délai moyen de rendez-vous ⁴	Délai moyen de décision d'admissibilité ⁵	Demandes admises ⁶	Dossiers des avocats du privé ⁷	Dossiers admis par avocat ⁸
	Avocats et stagiaires	Autre personnel							
37	4,0	4,6	1 540	389	6	19	77 %	26 %	221
38	3,9	4,7	3 059	784	12	25	78 %	59 %	254
39	3,9	4,4	2 442	634	1	17	70 %	43 %	252
40	3,5	5,0	635	181	1	1	84 %	16 %	129
41	3,5	3,2	1 280	368	37	47	67 %	35 %	161
42	3,4	5,0	2 258	672	8	31	71 %	57 %	202
43	3,1	3,7	1 312	423	5	5	83 %	40 %	211
44	3,1	3,2	1 784	577	2	9	82 %	58 %	196
45	2,9	4,0	3 344	1 153	5	14	78 %	63 %	330
46	2,9	3,9	1 766	609	8	14	88 %	40 %	322
47	2,8	5,0	1 481	523	6	24	79 %	45 %	226
48	2,6	2,7	1 095	420	8	16	83 %	44 %	195
49	2,3	3,1	1 207	516	3	11	83 %	39 %	259
50	2,2	2,8	1 203	539	2	7	86 %	44 %	259
51	2,0	2,9	1 635	818	12	22	84 %	72 %	192
52	2,0	1,9	1 135	568	3	20	79 %	47 %	236
53	2,0	2,5	1 042	524	3	9	85 %	43 %	252
54	2,0	2,3	561	282	2	2	75 %	29 %	150
55	2,0	1,9	734	369	3	6	77 %	26 %	211
56	1,9	2,5	1 098	575	1	2	82 %	48 %	244
57	1,9	2,5	1 564	823	12	27	79 %	56 %	288
58	1,9	1,8	718	384	15	24	77 %	50 %	149

1. Aux fins du présent tableau, les données du service d'enquête sur mise en liberté du centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue ont été présentées avec celles du bureau de Val-d'Or. Les données des 16 bureaux ouverts à temps partiel sont incluses dans celles des bureaux permanents.

2. Il s'agit du nombre d'heures rémunérées dans l'année financière divisé par le nombre d'heures normales de travail.

3. Il s'agit d'une estimation du nombre de demandes d'aide juridique traitées par un avocat du réseau, soit le nombre de demandes traitées par bureau divisé par le nombre d'avocats et de stagiaires en ETC.

4. Il s'agit du délai moyen en jours ouvrables entre la date de la demande et la date où le demandeur rencontre un avocat du réseau pour déclarer sa situation financière.

5. Il s'agit du délai moyen en jours ouvrables entre la date de la demande et la date où la décision quant à l'admissibilité du demandeur est rendue par le bureau d'aide juridique.

6. Il s'agit du pourcentage de demandes d'aide juridique qui ont été admises ou admises avec attestation conditionnelle.

7. Une fois qu'une demande est admise, un dossier d'aide juridique est ouvert. Ce pourcentage a été obtenu en divisant le nombre de dossiers traités par des avocats du privé, par le total des dossiers traités par les avocats du privé et du réseau.

8. Une fois qu'une demande est admise, un dossier d'aide juridique est ouvert. Cette estimation du nombre de dossiers traités par un avocat du réseau par bureau a été obtenue en divisant le nombre de dossiers traités par le nombre d'avocats et de stagiaires en ETC (n'inclut pas les dossiers des demandes qui ont finalement été refusées).

Bureau ¹	Employés en équivalent temps plein (ETC) ²		Demandes traitées par bureau	Demandes traitées par avocat ³	Délai moyen de rendez-vous ⁴	Délai moyen de décision d'admissibilité ⁵	Demandes admises ⁶	Dossiers des avocats du privé ⁷	Dossiers admis par avocat ⁸
	Avocats et stagiaires	Autre personnel							
59	1,9	2,2	923	496	7	10	71 %	58 %	149
60	1,9	1,8	601	323	4	9	82 %	26 %	195
61	1,8	1,0	573	317	1	31	66 %	41 %	123
62	1,8	2,9	1 006	559	14	18	57 %	62 %	122
63	1,7	3,0	705	415	3	8	62 %	58 %	108
64	1,7	2,8	1 968	1 193	12	22	87 %	63 %	381
65	1,6	2,5	690	423	2	19	74 %	38 %	196
66	1,5	1,9	683	452	2	2	75 %	49 %	174
67	1,4	3,7	1 320	943	2	17	54 %	62 %	194
68	1,3	1,5	499	390	1	5	82 %	24 %	242
69	1,1	2,0	668	602	2	25	81 %	51 %	241
70	1,1	0,9	1 404	1 265	7	41	79 %	56 %	446
71	1,0	1,0	613	601	3	12	78 %	29 %	330
72	1,0	1,7	788	788	8	8	66 %	59 %	214
73	1,0	1,6	595	595	10	10	59 %	63 %	129
74	1,0	1,5	658	658	4	17	52 %	65 %	120
75	1,0	1,0	486	486	1	4	85 %	39 %	252
76	1,0	1,0	387	387	12	12	94 %	38 %	225
77	1,0	1,0	878	887	4	14	87 %	72 %	215
78	1,0	1,0	341	344	4	14	78 %	22 %	210
79	1,0	1,0	727	734	5	23	88 %	52 %	307
80	1,0	0,8	590	596	2	3	81 %	41 %	284

1. Aux fins du présent tableau, les données du service d'enquête sur mise en liberté du centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue ont été présentées avec celles du bureau de Val-d'Or. Les données des 16 bureaux ouverts à temps partiel sont incluses dans celles des bureaux permanents.

2. Il s'agit du nombre d'heures rémunérées dans l'année financière divisé par le nombre d'heures normales de travail.

3. Il s'agit d'une estimation du nombre de demandes d'aide juridique traitées par un avocat du réseau, soit le nombre de demandes traitées par bureau divisé par le nombre d'avocats et de stagiaires en ETC.

4. Il s'agit du délai moyen en jours ouvrables entre la date de la demande et la date où le demandeur rencontre un avocat du réseau pour déclarer sa situation financière.

5. Il s'agit du délai moyen en jours ouvrables entre la date de la demande et la date où la décision quant à l'admissibilité du demandeur est rendue par le bureau d'aide juridique.

6. Il s'agit du pourcentage de demandes d'aide juridique qui ont été admises ou admises avec attestation conditionnelle.

7. Une fois qu'une demande est admise, un dossier d'aide juridique est ouvert. Ce pourcentage a été obtenu en divisant le nombre de dossiers traités par des avocats du privé, par le total des dossiers traités par les avocats du privé et du réseau.

8. Une fois qu'une demande est admise, un dossier d'aide juridique est ouvert. Cette estimation du nombre de dossiers traités par un avocat du réseau par bureau a été obtenue en divisant le nombre de dossiers traités par le nombre d'avocats et de stagiaires en ETC (n'inclut pas les dossiers des demandes qui ont finalement été refusées).

Bureau ¹	Employés en équivalent temps plein (ETC) ²		Demandes traitées par bureau	Demandes traitées par avocat ³	Délai moyen de rendez-vous ⁴	Délai moyen de décision d'admissibilité ⁵	Demandes admises ⁶	Dossiers des avocats du privé ⁷	Dossiers admis par avocat ⁸
	Avocats et stagiaires	Autre personnel							
81	1,0	1,1	437	446	13	24	82 %	35 %	238
82	1,0	1,0	468	478	3	6	74 %	49 %	183
83	1,0	0,8	551	562	2	8	88 %	28 %	353
84	0,9	2,0	587	624	8	28	80 %	34 %	329
85	0,9	1,7	497	558	6	13	88 %	39 %	298
86	0,8	1,0	158	195	2	11	80 %	20 %	125
87	0,8	1,5	586	733	15	22	67 %	65 %	171
Moyenne provinciale	4,4	4,7	2 502	563	6	16	76 %	45 %	221

1. Aux fins du présent tableau, les données du service d'enquête sur mise en liberté du centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue ont été présentées avec celles du bureau de Val-d'Or. Les données des 16 bureaux ouverts à temps partiel sont incluses dans celles des bureaux permanents.
2. Il s'agit du nombre d'heures rémunérées dans l'année financière divisé par le nombre d'heures normales de travail.
3. Il s'agit d'une estimation du nombre de demandes d'aide juridique traitées par un avocat du réseau, soit le nombre de demandes traitées par bureau divisé par le nombre d'avocats et de stagiaires en ETC.
4. Il s'agit du délai moyen en jours ouvrables entre la date de la demande et la date où le demandeur rencontre un avocat du réseau pour déclarer sa situation financière.
5. Il s'agit du délai moyen en jours ouvrables entre la date de la demande et la date où la décision quant à l'admissibilité du demandeur est rendue par le bureau d'aide juridique.
6. Il s'agit du pourcentage de demandes d'aide juridique qui ont été admises ou admises avec attestation conditionnelle.
7. Une fois qu'une demande est admise, un dossier d'aide juridique est ouvert. Ce pourcentage a été obtenu en divisant le nombre de dossiers traités par des avocats du privé, par le total des dossiers traités par les avocats du privé et du réseau.
8. Une fois qu'une demande est admise, un dossier d'aide juridique est ouvert. Cette estimation du nombre de dossiers traités par un avocat du réseau par bureau a été obtenue en divisant le nombre de dossiers traités par le nombre d'avocats et de stagiaires en ETC (n'inclut pas les dossiers des demandes qui ont finalement été refusées).