Plan stratégique 2018-2023

AIDE JURIDIQUE DE MONTRÉAL | LAVAL

Centre communautaire juridique de Montréal

L'EXPERTISE AU SERVICE DES GENS

Table des matières

PRÉSENTATION DU CENTRE COMMUNAUTAIRE JURIDIQUE DE MONTRÉAL	3
VISION, MISSION	4
VALEURS	5
ENJEUX ET ORIENTATIONS	6
PRÉSENTATION DES ENJEUX	8
ENJEU 1 - LE CLIENT	8
ENJEU 2 - LA GOUVERNANCE	11
ENJEU 3 - LES EMPLOYÉS	14
LE PLAN STRATÉGIQUE EN UN COUP D'ŒIL	17
CLÉS DU SUCCÈS	18
REMERCIEMENTS	19

PRÉSENTATION DU CENTRE COMMUNAUTAIRE JURIDIQUE DE MONTRÉAL

CRÉÉ EN MAI 1973, LE CCJM ACCOMPLIT SA MISSION DEPUIS MAINTENANT 45 ANS.

Le CCJM est une personne morale créée par la Commission des services juridiques en vertu de la Loi sur l'aide juridique et la prestation de certains autres services juridiques. Son conseil d'administration est composé de 12 membres bénévoles issus des milieux juridiques, communautaires et institutionnels de la région métropolitaine.

Le CCJM fait partie du réseau d'aide juridique, composé de 11 centres communautaires juridiques régionaux et d'un centre local, lesquels ont établi 119 bureaux d'aide juridique répartis dans toutes les régions du Québec. Des dizaines de milliers de Québécois font confiance, chaque année, aux quelques 380 avocats et avocates du réseau d'aide juridique.

Le CCJM est une organisation dont la structure assure l'indépendance professionnelle des avocats qui y travaillent, protégeant ainsi leur liberté d'action, notamment dans les litiges impliquant des représentants de l'État. L'indépendance, le professionnalisme et la tradition d'excellence des avocats justifient leur solide réputation auprès de toutes les instances juridiques.

Soucieux d'offrir les services en tenant compte de l'ensemble des besoins juridiques et de la répartition géographique de sa clientèle, le CCJM compte aujourd'hui six bureaux en droit civil et familial répartis sur le territoire de Montréal, un bureau en droit criminel et pénal, un bureau en droit de la jeunesse, un bureau en droit de l'immigration, un bureau en droit de la santé, un bureau multisectoriel à Laval et un Service provincial de garde téléphonique.

Le CCJM sait s'adapter aux nouveaux besoins de sa clientèle. Ainsi, un bureau dédié au droit de la santé a été mis sur pied, un avocat se consacre exclusivement à la pratique du droit carcéral et deux avocats se consacrent exclusivement à la pratique en droit administratif.

Le CCJM emploie aujourd'hui 279 employés engagés et dévoués dont 133 avocats chevronnés. Au cours des 5 dernières années, ils ont traité annuellement une moyenne de 72 000 demandes d'aide juridique et 25 000 appels au Service provincial de garde téléphonique.

VISION

ÊTRE À L'AVANT-GARDE POUR TOUJOURS MIEUX VOUS SERVIR

MISSION

Assurer l'accès à la justice aux personnes financièrement admissibles, résidant sur les territoires de Montréal et de Laval, en rendant des services pour faire valoir leurs droits, gratuitement ou avec contribution, dans la mesure prévue par la Loi sur l'aide juridique et la prestation de certains autres services juridiques.

RENSEIGNER

INFORMER LES PERSONNES ADMISSIBLES DE LEURS DROITS ET OBLIGATIONS EN DÉVELOPPANT DES PROGRAMMES D'INFORMATION

REPRÉSENTER

FOURNIR DES SERVICES DE CONSEIL ET DE REPRÉSENTATION DEVANT LES TRIBUNAUX

FAIRE ÉVOLUER

FAVORISER L'ÉVOLUTION DU DROIT ET CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE JUSTICE POUR TOUS PAR LA QUALITÉ DE SES SERVICES PROFESSIONNELS ET DE SON EXPERTISE QUANT AUX CONDITIONS SOCIALES, ÉCONOMIQUES ET JURIDIQUES DE SA CLIENTÈLE

VALEURS

Le CCJM a renouvelé ses valeurs suite à une tournée d'échanges avec tous ses employés. D'un commun accord, tous les employés du CCJM ont décidé d'incarner quotidiennement les valeurs suivantes :

RESPECT

CHAQUE CLIENT EST IMPORTANT ET TRAITÉ DE FAÇON ÉQUITABLE

ESPRIT D'ÉQUIPE

CHACUN DE NOS EMPLOYÉS JOUE UN RÔLE CLÉ AUPRÈS DE NOS CLIENTS

ENGAGEMENT

NOTRE ÉQUIPE EST ENGAGÉE DANS LA DÉFENSE DE VOS DROITS

COMPÉTENCE

NOUS METTONS NOTRE EXPERTISE AU SERVICE DES GENS

QUALITÉ DES SERVICES

L'ÉCOUTE EST LA PREMIÈRE QUALITÉ POUR VOUS OFFRIR UN SERVICE QUI RÉPOND À VOS BESOINS JURIDIQUES

ENJEUX ET ORIENTATIONS

Suite à une consultation de tous les employés du CCJM, trois enjeux et orientations ont été retenus

ENJEU 1 — Le client

Faire vivre l'approche client et offrir des services adaptés aux besoins juridiques de la clientèle

ORIENTATION 1
ACCUEILLIR, ACCOMPAGNER ET IMPLIQUER LE CLIENT À CHAQUE ÉTAPE DU SERVICE

ORIENTATION 2
ADAPTER NOTRE OFFRE DE SERVICE AUX BESOINS ÉMERGENTS DES CLIENTS

ORIENTATION 3
CIBLER LES PARTENARIATS PERTINENTS AUPRÈS DE LA COMMUNAUTÉ AFIN DE FAIRE CONNAÎTRE NOS SERVICES ET ATTEINDRE LES POPULATIONS LES PLUS VULNÉRABLES

ORIENTATION 4
ASSURER NOTRE CAPACITÉ D'ADAPTATION POUR MIEUX RÉPONDRE AUX CLIENTÈLES À BESOINS SPÉCIFIQUES

ENJEU 2 — La gouvernance

Accroître l'agilité et l'efficience organisationnelle

ORIENTATION 1
FACILITER LE TRAVAIL

ORIENTATION 2
AMÉLIORER L'EFFICIENCE PAR LE TRAVAIL COLLABORATIF ET LE PARTAGE DES CONNAISSANCES

ORIENTATION 3
MODERNISER NOS OUTILS TECHNOLOGIQUES

ORIENTATION 4
AGIR AFIN DE MAINTENIR ET PROMOUVOIR UNE GESTION HUMAINE ET TRANSPARENTE QUI FAVORISE LA CONCERTATION

ENJEU 3 — Les employés

Développer une culture favorisant l'engagement des employés et la mobilisation des équipes

ORIENTATION 1
OFFRIR DES FORMATIONS QUI RÉPONDENT AUX BESOINS ET FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

ORIENTATION 2
FACILITER L'INTÉGRATION DES EMPLOYÉS

ORIENTATION 3
AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

ORIENTATION 4
AMÉLIORER LA COMMUNICATION À LA GRANDEUR DE L'ORGANISATION

ENJEU 1

Le client

Le CCJM a consacré les 5 dernières années à repenser son approche client. Maintenant, il souhaite s'assurer que ses clients vivent pleinement ce changement. Pour ce faire, il évaluera l'expérience-client afin de savoir comment le client s'est senti accueilli, informé, appuyé et impliqué dans ses démarches juridiques.

Les besoins juridiques des clients étant au centre des actions et des innovations du CCJM, il est important de s'adapter rapidement pour mieux répondre à l'évolution de ces besoins. Le CCJM désire mettre sa polyvalence, ses nombreuses expertises et sa multidisciplinarité au profit de ses clients.

Le visage de la clientèle change aussi. Le CCJM constate une augmentation importante de la clientèle immigrante en provenance de tous les continents. De même, il constate sur le terrain que de nombreux clients plus vulnérables ne connaissent pas ses services, ce qui les laisse seuls et souvent désemparés devant le système de justice. C'est le cas notamment des populations autochtones, des ainés, des personnes aux prises avec des problèmes de dépendance ou de santé mentale. Le CCJM souhaite répondre adéquatement aux besoins de cette clientèle et mieux l'accompagner dans ses démarches. De plus, puisque ces clientèles sont plus difficiles à rejoindre, le CCJM mise sur des alliances stratégiques avec des partenaires ciblés des milieux communautaires et institutionnels pour faire connaître ses services et s'assurer de leur donner accès à la justice.

Finalement, afin de mieux faire connaître l'excellence des services offerts par ses avocats, le CCJM veut augmenter sa notoriété auprès de partenaires qui accompagnent ses clients au quotidien afin que ces derniers sachent que lorsqu'ils font appel à un avocat du CCJM, ils font appel à toute une équipe engagée et compétente.

FAIRE VIVRE L'APPROCHE CLIENT ET OFFRIR DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS JURIDIQUES DE LA CLIENTÈLE

ORIENTATION 1.1

ACCUEILLIR, ACCOMPAGNER ET IMPLIQUER LE CLIENT À CHAQUE ÉTAPE DU SERVICE

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS	CIBLES
ASSURER LA COHÉRENCE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DANS TOUS LES POINTS DE SERVICE	Évaluation de l'expérience-client	Implantation au 31 mars 2020
	Mise en place d'un tableau de bord	au 31 mars 2021
	Adoption d'un plan d'action pour aplanir les écarts	au 31 mars 2022
RECUEILLIR L'APPRÉCIATION DE LA CLIENTÈLE SUR NOTRE APPROCHE AFIN DE S'AMÉLIORER DE FAÇON CONTINUE	Nombre de sondages administrés	1 sondage par année à partir du 31 mars 2020
	Augmentation de l'appréciation	Augmentation d'année en année
	Diminution du nombre de plaintes relatives à l'expérience client	Diminution de 10 % d'ici 2023

ORIENTATION 1.2

ADAPTER NOTRE OFFRE DE SERVICE AUX BESOINS ÉMERGENTS DES CLIENTS

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS	CIBLES
METTRE À PROFIT NOS MULTIPLES EXPERTISES, NOTRE POLYVALENCE ET NOTRE MULTI-DISCIPLINARITÉ AFIN DE RÉPONDRE À L'ENSEMBLE DES BESOINS JURIDIQUES DU CLIENT	Augmentation du % de clients obtenant un service dans un autre domaine de droit suite à une référence à l'interne	Augmentation de 5 % par année à compter de 2021
DEMEURER À L'AFFÛT DES ENJEUX TOUCHANT NOTRE CLIENTÈLE POUR ÊTRE EN MESURE D'AGIR RAPIDEMENT	Nombre d'enjeux identifiés par les comités de vigie	2 enjeux par année

ORIENTATION 1.3

CIBLER LES PARTENARIATS PERTINENTS AUPRÈS DE LA COMMUNAUTÉ AFIN DE FAIRE CONNAÎTRE NOS SERVICES ET ATTEINDRE LES POPULATIONS LES PLUS VULNÉRABLES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS	CIBLES
CRÉER DES ALLIANCES AVEC LES PARTENAIRES AFIN D'ACCROÎTRE NOTRE NOTORIÉTÉ AUPRÈS DES CLIENTS	Élaboration d'un programme d'alliances stratégiques	au 31 décembre 2019
	Augmentation du % de clients référés par ces partenaires	Augmentation de 5 % par année
	Nombre d'activités collaboratives avec les partenaires pour atteindre les populations vulnérables	1 activité par année par bureau ou équipe

ORIENTATION 1.4

ASSURER NOTRE CAPACITÉ D'ADAPTATION POUR MIEUX RÉPONDRE AUX CLIENTÈLES À BESOINS SPÉCIFIQUES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS	CIBLES
RÉPONDRE PLUS EFFICACEMENT AUX BESOINS DES CLIENTÈLES VULNÉRABLES	Identification des clientèles vulnérables à cibler	au 31 mars 2019
	Nombre d'initiatives pour adapter nos services aux réalités de ces personnes	1 par année
	Augmenter le % de personnes vulnérables ciblées qui reçoivent nos services	Augmentation de 2 % par année
MIEUX COMPRENDRE LES RÉALITÉS DES DIVERSES COMMUNAUTÉS CULTURELLES	Offre de formations sur les réalités ethno-socio-économique des communautés culturelles	1 formation par année (en alternance)
	Offre de formations juridiques sur les enjeux des communautés culturelles	

ENJEU 2

La gouvernance

ACCROÎTRE L'AGILITÉ ET L'EFFICIENCE ORGANISATIONNELLE

La société est en constante évolution et le système de justice est inévitablement sujet à de multiples changements. Le CCJM ne fait pas exception et est aussi en transformation. Pour relever les défis qui se présentent, le CCJM doit simplifier le travail. Parmi les changements importants, notons la réforme du système de justice pénale suivant l'arrêt Jordan qui impose des délais plus courts pour intervenir, l'arrivée massive de demandeurs d'asile qui le poussent à répartir autrement ses ressources et la nouvelle philosophie de la procédure civile qui favorise les modes alternatifs de règlement des différends. Les innovations technologiques lui permettent également de revoir ses façons de travailler pour maintenir un accès à la justice simple et rapide.

Il faut donc s'attendre à ce que les requérants d'aide juridique continuent d'affluer et que leurs attentes quant à la qualité des services soient de plus en plus élevées.

C'est dans ce contexte que le CCJM devra continuer à composer avec les impératifs de la pratique à volume tout en s'assurant de concilier quantité de dossiers et qualité des services rendus. Le CCJM fait le pari qu'en travaillant sur un mode collaboratif et en misant sur sa capacité d'adaptation, il y parviendra avec succès. Le CCJM est tout aussi confiant qu'en accompagnant ses employés, ils réussiront à se dégager du temps pour assumer les tâches ou dossiers complexes.

Enfin, le milieu de la justice se prépare au virage technologique. En tant qu'acteur incontournable du milieu de la justice montréalais et lavallois, le CCJM doit prendre les moyens nécessaires afin d'être prêt lorsque les changements viendront. Ces changements représentent une opportunité d'améliorer son efficience. Pour réussir ce virage, le CCJM doit d'abord accompagner ses équipes et les outiller adéquatement.

Pour réussir les objectifs fixés à l'enjeu 2, il est essentiel de miser sur une approche de gestion humaine et transparente qui favorise la concertation. Le CCJM travaillera toujours dans le meilleur intérêt de ses clients et de ses équipes.

ORIENTATION 2.1

FACILITER LE TRAVAIL

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS	CIBLES
SIMPLIFIER LES PROCESSUS	Nombre de processus simplifiés	2 par année
AMÉLIORER L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET CLARIFIER LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS	Nombre de moyens d'action qui visent à améliorer l'organisation du travail et la clarification des rôles	2 par année
	Impact positif sur nos employés	Augmentation d'année en année du sentiment d'être en contrôle dans un contexte de travail à volume
		Diminution de la charge mentale, physique et émotive lors du sondage QVT en 2023
DÉVELOPPER DES OUTILS CONVIVIAUX D'AIDE À LA TÂCHE	Nombre d'outils développés	3 par année

ORIENTATION 2.2

AMÉLIORER L'EFFICIENCE PAR LE TRAVAIL COLLABORATIF ET LE PARTAGE DES CONNAISSANCES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS	CIBLES
FAVORISER LES INITIATIVES PERMETTANT DE DÉGAGER DU TEMPS POUR RÉALISER LES TÂCHES À VALEUR AJOUTÉE	Nombre d'initiatives concertées	1 par année pour chaque bureau et 1 par année pour le CCJM
	Impact positif sur l'utilisation du temps de travail	Augmentation d'année en année du sentiment d'être efficace à concilier le travail à volume avec des dossiers ou des tâches plus complexes
ASSURER UNE MEILLEURE RÉPARTITION DE LA CHARGE DE TRAVAIL	Réflexion commune sur le travail collaboratif	au 31 mars 2020
	Identification des moyens concrets pour réussir une meilleure répartition	au 31 mars 2021
	Mise en œuvre de projets pilote	2 projets pilote au 31 mars 2023
METTRE EN PLACE DES PRATIQUES DE PARTAGE DES CONNAISSANCES ET DU SAVOIR-FAIRE	Nombre de rencontres visant le partage des connaissances et du savoir-faire	Pour les employés du CCJM ayant un même titre d'emploi : 1 rencontre annuelle. Pour les avocats : 1 rencontre professionnelle mensuelle. Pour les employés d'un même bureau : une rencontre trimestrielle.
	Mise en place d'un mécanisme de diffusion des décisions d'intérêt	au 31 mars 2019

ORIENTATION 2.3

MODERNISER NOS OUTILS TECHNOLOGIQUES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS	CIBLES
AMORCER LE VIRAGE JUSTICE SANS PAPIER	Adoption d'un plan de préparation au virage sans papier	au 31 mars 2021
DÉPLOYER DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES DONT DES OUTILS PORTABLES	Nombre d'ordinateurs portables octroyés	25 % des avocats par année
	Nombre d'avancées technologiques déployées	1 par année
ACCOMPAGNER NOS ÉQUIPES DANS L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES	Nombre d'employés visés par l'avancée technologique formés	100 % des employés visés

ORIENTATION 2.4

AGIR AFIN DE MAINTENIR ET PROMOUVOIR UNE GESTION HUMAINE ET TRANSPARENTE QUI FAVORISE LA CONCERTATION

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS	CIBLES
ASSURER UNE MEILLEURE COHÉRENCE DANS L'APPROCHE DE GESTION DES DIRECTEURS DE BUREAU ET DE SERVICE	Réflexion commune sur l'approche de gestion	au 31 mars 2019
	Identification des moyens concrets pour une meilleure cohérence	au 31 mars 2020
	Mise en œuvre de projets pilote	1 projet pilote réalisé par année à partir du 31 mars 2021
METTRE EN PLACE DES OUTILS DE MESURE PERMETTANT DE COMPRENDRE LES ÉCARTS ET D'HARMONISER LES PRATIQUES	Mise en place des tableaux de bord RH	au 31 décembre 2018
	Mettre en place des tableaux de bord d'équipe	au 31 mars 2019

ENJEU 3

Les employés

Le CCJM reconnaît que ses employés sont les meilleurs ambassadeurs auprès de sa clientèle, de ses partenaires et du milieu de la justice. Pour maintenir un haut niveau d'engagement et de mobilisation, le CCJM souhaite faire rayonner leurs forces et leurs compétences en leur offrant des occasions de les mettre de l'avant. Il développera une offre de formation adaptée à chaque titre d'emploi ainsi que des occasions de se développer individuellement ou en équipe grâce à la création de projets au sein de l'organisation.

Le CCJM a sondé la qualité de vie au travail en 2016. Depuis, il a rencontré ses employés pour déterminer des moyens concrets de l'améliorer. Il déploiera un plan d'action qui touchera notamment la reconnaissance et la charge de travail. La qualité de vie est au cœur de ses préoccupations car le CCJM est convaincu que le bonheur au travail assure une expérience-client réussie.

Pour soutenir la mise en œuvre de ce plan et veiller à sa réussite, la communication sera déterminante. La qualité des échanges à tous les niveaux de l'organisation sera favorisée afin que tous les employés se sentent mobilisés et alignent leurs actions vers l'atteinte des résultats escomptés.

AUGMENTER L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS ET LA MOBILISATION DES ÉQUIPES

ORIENTATION 3.1

OFFRIR DES FORMATIONS QUI RÉPONDENT AUX BESOINS ET FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS	CIBLES
DÉVELOPPER UNE OFFRE DE FORMATION QUI RÉPOND AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DE CHAQUE TITRE D'EMPLOI	Diagnostic et recommandations sur les besoins de formation	au 31 décembre 2019
	Adoption d'un plan de formation	au 31 mars 2020
	Taux d'appréciation de la réponse aux besoins des employés (mesuré après chaque formation)	75 %
OFFRIR DES OPPORTUNITÉS AUX EMPLOYÉS DE DÉVELOPPEMENT DE LEURS COMPÉTENCES	Nombre d'occasions ou de projets pilote de développement des compétences	2 occasions ou projets pilote par année

ORIENTATION 3.2

FACILITER L'INTÉGRATION DES EMPLOYÉS

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS	CIBLES
DÉVELOPPER DES STRATÉGIES POUR FAVORISER L'INTÉGRATION DES EMPLOYÉS	Adoption d'un plan d'accueil et d'intégration par type d'emploi et domaine de droit	1 premier plan au 31 décembre 2018 et 2 plans par année par type d'emploi à partir de 2019
	Implantation d'une grille d'évaluation de la courbe d'apprentissage	1 première grille en place au 31 décembre 2018 et 2 grilles par année à partir de 2019
	Mise en place de moyens concrets pour limiter l'impact de l'accueil et du mouvement des employés sur les équipes	2 moyens mis en place par année

ORIENTATION 3.3

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS	CIBLES
METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ACTION RELATIF À LA CHARGE DE TRAVAIL, LA RECTITUDE MORALE, LA JUSTICE PROCÉDURALE ET LA RECONNAISSANCE	Adoption du plan d'action	au 31 mars 2019
	Mise en œuvre du plan d'action	1 action par thème mise en œuvre chaque année de 2020 à 2023
	Augmentation du taux de qualité de vie au travail	Augmentation constatée au terme de chaque mise en œuvre
ASSURER UN CLIMAT DE TRAVAIL SAIN, EXEMPT DE TOUT TYPE DE HARCÈLEMENT	Mise en œuvre d'un plan de prévention du harcèlement	Plan livré au 31 décembre 2018 et mise en œuvre des recommandations à partir de 2019
	Un comité social actif dans les bureaux ou équipes	3 activités par année

ORIENTATION 3.4

AMÉLIORER LA COMMUNICATION À LA GRANDEUR DE L'ORGANISATION

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	INDICATEURS	CIBLES
DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE PERMETTANT UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE LA VIE ORGANISATIONNELLE	Adoption d'une stratégie de communication et d'échanges interne	au 31 mars 2020
FAVORISER LE DIALOGUE À TOUS LES NIVEAUX	Augmentation de la qualité et du nombre d'échanges formels et informels	Taux de participation de 60 % au sondage portant sur la communication
	Amélioration des résultats lors d'audits de communication pour valider la qualité et le nombre d'échanges internes	Amélioration des résultats à chaque audit de communication

Plan stratégique 2018-2023

VISION

ÊTRE À L'AVANT-GARDE POUR TOUJOURS MIEUX VOUS SERVIR

MISSION

Assurer l'accès à la justice aux personnes financièrement admissibles, résidant sur les territoires de Montréal et de Laval, en rendant des services pour faire valoir leurs droits, gratuitement ou avec contribution, dans la mesure prévue par la Loi sur l'aide juridique et la prestation de certains autres services juridiques.

RENSEIGNER
INFORMER LES PERSONNES ADMISSIBLES DE LEURS DROITS ET OBLIGATIONS EN DÉVELOPPANT DES PROGRAMMES D'INFORMATION

REPRÉSENTER
FOURNIR DES SERVICES DE CONSEIL ET DE REPRÉSENTATION DEVANT LES TRIBUNAUX

FAIRE ÉVOLUER
FAVORISER L'ÉVOLUTION DU DROIT ET CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE JUSTICE POUR TOUS PAR LA QUALITÉ DE SES SERVICES PROFESSIONNELS ET DE SON EXPERTISE QUANT AUX CONDITIONS SOCIALES, ÉCONOMIQUES ET JURIDIQUES DE SA CLIENTÈLE

VALEURS

RESPECT
CHAQUE CLIENT EST IMPORTANT ET TRAITÉ DE FAÇON ÉQUITABLE

ESPRIT D'ÉQUIPE
CHACUN DE NOS EMPLOYÉS JOUE UN RÔLE CLÉ AUPRÈS DE NOS CLIENTS

ENGAGEMENT
NOTRE ÉQUIPE EST ENGAGÉE DANS LA DÉFENSE DE VOS DROITS

COMPÉTENCE
NOUS METTONS NOTRE EXPERTISE AU SERVICE DES GENS

QUALITÉ DES SERVICES
L'ÉCOUTE EST LA PREMIÈRE QUALITÉ POUR VOUS OFFRIR UN SERVICE QUI RÉPOND À VOS BESOINS JURIDIQUES

ENJEU 1 — Le client

FAIRE VIVRE L'APPROCHE CLIENT ET OFFRIR DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS JURIDIQUES DE LA CLIENTÈLE

ORIENTATION 1.1
ACCUEILLIR, ACCOMPAGNER ET IMPLIQUER LE CLIENT À CHAQUE ÉTAPE DU SERVICE

OBJECTIFS STRATÉGIQUES
- ASSURER LA COHÉRENCE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DANS TOUS LES POINTS DE SERVICE
- RECUEILLIR L'APPRÉCIATION DE LA CLIENTÈLE SUR NOTRE APPROCHE AFIN DE S'AMÉLIORER DE FAÇON CONTINUE

ORIENTATION 1.2
ADAPTER NOTRE OFFRE DE SERVICE AUX BESOINS ÉMERGENTS DES CLIENTS

OBJECTIFS STRATÉGIQUES
- METTRE À PROFIT NOS MULTIPLES EXPERTISES, NOTRE POLYVALENCE ET NOTRE MULTI-DISCIPLINARITÉ AFIN DE RÉPONDRE À L'ENSEMBLE DES BESOINS JURIDIQUES DU CLIENT
- DEMEURER À L'AFFÛT DES ENJEUX TOUCHANT NOTRE CLIENTÈLE POUR ÊTRE EN MESURE D'AGIR RAPIDEMENT

ORIENTATION 1.3
CIBLER LES PARTENARIATS PERTINENTS AUPRÈS DE LA COMMUNAUTÉ AFIN DE FAIRE CONNAÎTRE NOS SERVICES ET ATTEINDRE LES POPULATIONS LES PLUS VULNÉRABLES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES
- CRÉER DES ALLIANCES AVEC LES PARTENAIRES AFIN D'ACCROÎTRE NOTRE NOTORIÉTÉ AUPRÈS DES CLIENTS

ORIENTATION 1.4
ASSURER NOTRE CAPACITÉ D'ADAPTATION POUR MIEUX RÉPONDRE AUX CLIENTÈLES À BESOINS SPÉCIFIQUES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES
- RÉPONDRE PLUS EFFICACEMENT AUX BESOINS DES CLIENTÈLES VULNÉRABLES
- MIEUX COMPRENDRE LES RÉALITÉS DES DIVERSES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

ENJEU 2 — La gouvernance

ACCROÎTRE L'AGILITÉ ET L'EFFICIENCE ORGANISATIONNELLE

ORIENTATION 2.1
FACILITER LE TRAVAIL

OBJECTIFS STRATÉGIQUES
- SIMPLIFIER LES PROCESSUS
- AMÉLIORER L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET CLARIFIER LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS
- DÉVELOPPER DES OUTILS CONVIVIAUX D'AIDE À LA TÂCHE

ORIENTATION 2.2
AMÉLIORER L'EFFICIENCE PAR LE TRAVAIL COLLABORATIF ET LE PARTAGE DES CONNAISSANCES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES
- FAVORISER LES INITIATIVES PERMETTANT DE DÉGAGER DU TEMPS POUR RÉALISER LES TÂCHES À VALEUR AJOUTÉE
- ASSURER UNE MEILLEURE RÉPARTITION DE LA CHARGE DE TRAVAIL
- METTRE EN PLACE DES PRATIQUES DE PARTAGE DES CONNAISSANCES ET DU SAVOIR-FAIRE

ORIENTATION 2.3
MODERNISER NOS OUTILS TECHNOLOGIQUES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES
- AMORCER LE VIRAGE JUSTICE SANS PAPIER
- DÉPLOYER DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES DONT DES OUTILS PORTABLES
- ACCOMPAGNER NOS ÉQUIPES DANS L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

ORIENTATION 2.4
AGIR AFIN DE MAINTENIR ET PROMOUVOIR UNE GESTION HUMAINE ET TRANSPARENTE QUI FAVORISE LA CONCERTATION

OBJECTIFS STRATÉGIQUES
- ASSURER UNE MEILLEURE COHÉRENCE DANS L'APPROCHE DE GESTION DES DIRECTEURS DE BUREAU ET DE SERVICE
- METTRE EN PLACE DES OUTILS DE MESURE PERMETTANT DE COMPRENDRE LES ÉCARTS ET D'HARMONISER LES PRATIQUES

ENJEU 3 — Les employés

AUGMENTER L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS ET LA MOBILISATION DES ÉQUIPES

ORIENTATION 3.1
OFFRIR DES FORMATIONS QUI RÉPONDENT AUX BESOINS ET FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES
- DÉVELOPPER UNE OFFRE DE FORMATION QUI RÉPOND AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DE CHAQUE TITRE D'EMPLOI
- OFFRIR DES OPPORTUNITÉS AUX EMPLOYÉS DE DÉVELOPPEMENT DE LEURS COMPÉTENCES

ORIENTATION 3.2
FACILITER L'INTÉGRATION DES EMPLOYÉS

OBJECTIFS STRATÉGIQUES
- DÉVELOPPER DES STRATÉGIES POUR FAVORISER L'INTÉGRATION DES EMPLOYÉS

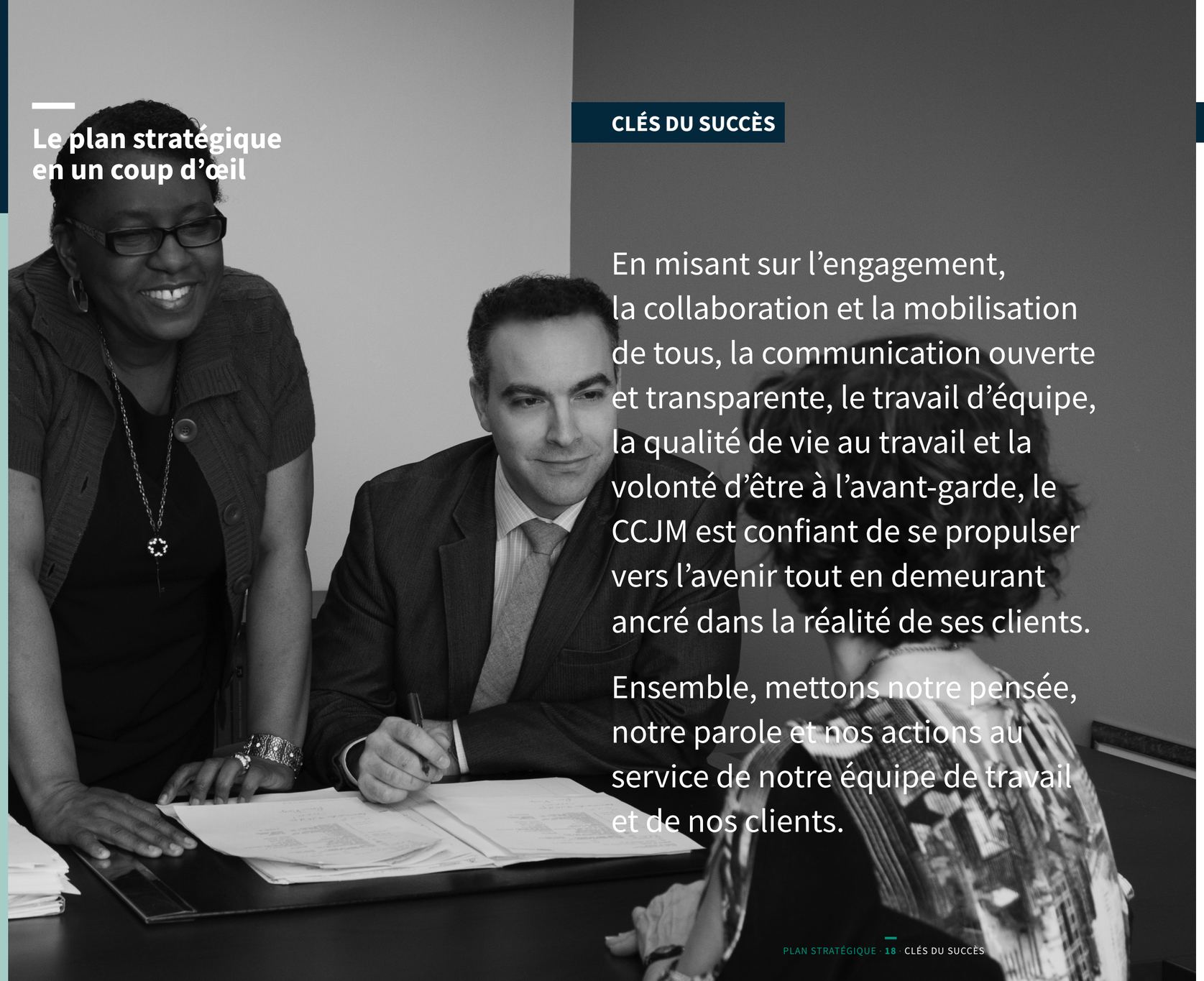
ORIENTATION 3.3
AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

OBJECTIFS STRATÉGIQUES
- METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ACTION RELATIF À LA CHARGE DE TRAVAIL, LA RECTITUDE MORALE, LA JUSTICE PROCÉDURALE ET LA RECONNAISSANCE
- ASSURER UN CLIMAT DE TRAVAIL SAIN, EXEMPT DE TOUT TYPE DE HARCÈLEMENT

ORIENTATION 3.4
AMÉLIORER LA COMMUNICATION À LA GRANDEUR DE L'ORGANISATION

OBJECTIFS STRATÉGIQUES
- DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE PERMETTANT UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE LA VIE ORGANISATIONNELLE
- FAVORISER LE DIALOGUE À TOUS LES NIVEAUX

Le plan stratégique en un coup d'œil



CLÉS DU SUCCÈS

En misant sur l'engagement, la collaboration et la mobilisation de tous, la communication ouverte et transparente, le travail d'équipe, la qualité de vie au travail et la volonté d'être à l'avant-garde, le CCJM est confiant de se propulser vers l'avenir tout en demeurant ancré dans la réalité de ses clients.

Ensemble, mettons notre pensée, notre parole et nos actions au service de notre équipe de travail et de nos clients.

REMERCIEMENTS

JE TIENS À SOULIGNER L'APPORT EXCEPTIONNEL DE MA GRANDE ÉQUIPE CCJM DANS L'ÉLABORATION DE CE PLAN. ENSEMBLE, NOUS AVONS PROFITÉ DE LA DERNIÈRE ANNÉE POUR ÉCHANGER SUR NOTRE VISION D'AVENIR, POUR IDENTIFIER NOS FORCES ET CONSTATER NOS FAIBLESSES. NOUS AVONS RENOUVELÉ NOTRE ENGAGEMENT À TOUJOURS DÉFENDRE NOS CLIENTS ET À FAVORISER L'ACCÈS À LA JUSTICE.

SI CE PLAN REFLÈTE AUSSI BIEN LA RÉALITÉ DE NOS CLIENTS, DE NOS EMPLOYÉS ET DE NOTRE PHILOSOPHIE DE GESTION, C'EST GRÂCE À VOUS TOUS QUI AVEZ PARTICIPÉ DE DIVERSES MANIÈRES À NOURRIR LA RÉFLEXION.

UN MERCI PARTICULIER AUX PERSONNES SUIVANTES :

Aux membres du Comité porteur qui se sont démarqués par la qualité de leur préparation et de leurs interventions, leur ouverture, leur écoute, leur enthousiasme et leur créativité,

Aux membres du conseil d'administration qui nous ont accompagné, guidé et témoigné leur confiance tout au long de la planification,

Aux animateurs de SWOT qui ont accepté de relever le défi d'animer des discussions et de sortir de leur zone de confort,

À tous les employés qui ont généreusement participé aux consultations sur le SWOT, les valeurs et le sondage de validation des choix pour votre éclairage et implication,

À l'équipe de direction qui a porté cette planification durant toute l'année pour s'assurer de susciter la curiosité et de maintenir l'intérêt pour la démarche,

À Catherine Boutin pour son talent de photographe et à ceux qui ont accepté de se faire prendre en photo : nos outils de communication sont si beaux grâce à vous,

À KAKEE pour son design graphique, à Annie Cloutier d'HARIEKA Groupe conseil pour son accompagnement et à Isabelle Trotsky pour les communications dynamiques et pertinentes,

À tous ces pionniers qui ont forgé notre identité et qui nous permettent aujourd'hui d'aspirer à être à l'avant-garde pour toujours mieux vous servir.

Stéphanie Archambault
DIRECTRICE GÉNÉRALE

COMITÉ PORTEUR :

M. Amine Baggar
Me Marie-Laure Braun
Me Nathalie Drouin
Me Dominique Garant
Mme Katia Normand
Me Annie Rainville
Me Gilles Trudeau

ANIMATEURS DE SWOT :

Mme Maya Banerjee
Me Daniele Barbiero
Me Mileva Camiré
Me Adriana Chafoya-Hunter
Me Michel Ghali
Me Joey Hanna
Me Marie-Pierre Marquis
Me Annie Rainville
Me Gabrielle St-Onge
Me Janick Tessier
Mme Diane Tétreault
Mme Sylvie Tétreault