

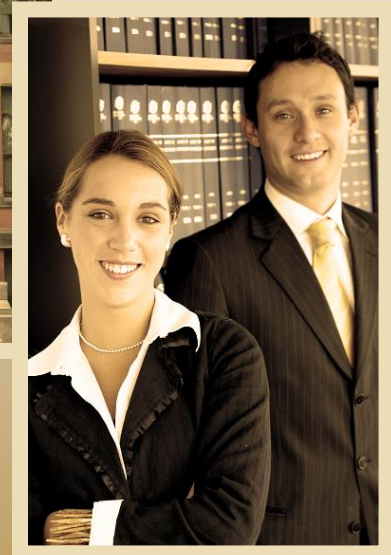
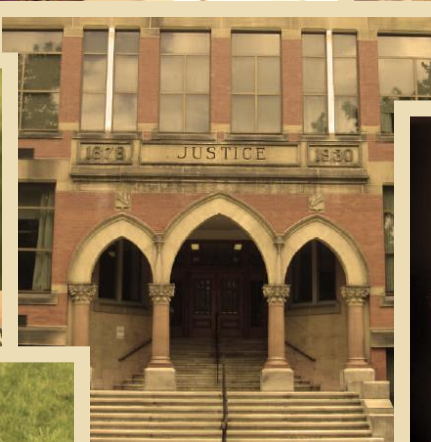
NEW BRUNSWICK LEGAL AID  
SERVICES COMMISSION



COMMISSION DES SERVICES  
D'AIDE JURIDIQUE  
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

# Plan stratégique

2018-2021



## Message du conseil



**J. Danie Roy, LL.M., LL.B.**  
Présidente de la CSAJNB

C'est avec plaisir que le conseil dévoile le plan stratégique triennal (2018-2019 à 2020-2021) de la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick (la Commission) à nos intervenants et parties intéressées ainsi qu'aux gens du Nouveau-Brunswick. Ce plan énonce l'engagement de la Commission à répondre aux besoins de ses clients ainsi que ses buts et priorités à long terme pour réaliser sa vision.

Récemment, nous avons célébré notre 12<sup>e</sup> anniversaire à titre de Commission. Il s'agit donc d'un excellent moment pour faire le point sur notre performance de la dernière décennie, célébrer nos réalisations et repérer les opportunités d'amélioration en vue de rendre nos services encore plus innovateurs et orientés sur les clients afin de mieux répondre aux besoins de ceux-ci.

Dans la prestation de services juridiques, notre force a été et restera le dévouement et le rendement de nos employés; tant le personnel juridique que le personnel administratif. Nous sommes résolus à attirer, encadrer et retenir les employés de haut calibre.

Notre processus de planification stratégique nous a aidé à renforcer notre mission, notre vision et nos valeurs. Notre plan d'action pour les trois ou quatre prochaines années nous servira de guide pour investir dans l'avenir et favoriser un accès équitable à la justice pour tous les gens du Nouveau-Brunswick.

## Message du directeur général



**Pierre Castonguay, B.B.A., LL.B.**  
Directeur général

L'aide juridique fait partie intégrante de l'administration du système judiciaire du Nouveau-Brunswick. Notre équipe de professionnels dévoués poursuit la prestation de divers services juridiques destinés aux personnes à faible revenu qui, autrement, ne pourraient pas s'offrir les services d'un avocat. Les services du curateur public restent aussi un élément crucial de la Commission pour ce qui est de protéger l'intérêt des particuliers vulnérables lorsque personne ne veut ou ne peut agir en leur nom.

À l'instar des autres Ministères et Commissions, les nouvelles réalités découlant du déclin économique nous ont causé bien des difficultés. Plutôt que de simplement couper ou restreindre les services, nous devons y voir le moment d'un renouvellement en profondeur. Notre capacité à donner des services juridiques accessibles, abordables et pertinents de haute qualité doit être conditionnée par la recherche de solutions économiques et réalisables qui répondent aux besoins des gens du Nouveau-Brunswick.

Vu le nombre croissant de gens qui s'en remettent à l'Aide juridique, ce plan stratégique formule notre engagement envers une démarche orientée sur le client et misant sur des moyens novateurs et créatifs pour aider les gens du Nouveau-Brunswick à trouver des solutions à leurs problèmes juridiques.

# Nos services

Services juridiques en droit criminel	Services juridiques en droit de la famille
<p><b>Services aux personnes sous garde :</b> Accès gratuit par téléphone à un avocat en tout temps (24/24) en cas d'arrestation par la police.</p>	<p><b>Avocat de service :</b> Offert au palais de justice aux individus avec matières admissibles.</p>
<p><b>Avocat de service :</b> Pour les cas admissibles, l'avocat de service explique le processus judiciaire et donne des conseils sur le plaidoyer à formuler, la demande d'ajournement, la comparution aux enquêtes sur le cautionnement ou la sentence.</p>	<p><b>Procédure en droit de la famille :</b> Représentation des individus voulant obtenir (ou modifier) une ordonnance en matière de garde d'enfant, de droit de visite ou de pension alimentaire pour enfant, ainsi que ceux désirant obtenir une ordonnance de soutien pour conjoint. Le requérant doit répondre aux critères financiers et d'admissibilité.</p>
<p><b>Avocat de service spécialisé :</b> <b>Commission de recours de la santé mentale :</b> Représentation de personnes jugées inaptes à être jugées et comparaisant périodiquement à cette Commission.</p> <p><b>Tribunal de santé mentale :</b> Représentation aux conférences de cas lors desquelles se déroulent l'établissement et le suivi des plans de traitement pour les individus acceptés dans le programme volontaire.</p> <p><b>Tribunal pour l'instruction des causes de violence familiale de Moncton :</b> Représentation lorsque les accusations criminelles ont trait à un contexte de relation intime.</p> <p><b>Elsipogtog Tribunal du mieux-être :</b> Représentation de membres de cette Première Nation devant le Tribunal du mieux-être s'ils sont éligibles en fonction du type d'infraction et prêts à accepter les responsabilités de leurs actes ainsi qu'à se conformer aux plans de traitement ordonnés par le tribunal.</p>	<p><b>Procédures de protection de l'enfance :</b> Les parents remplissant les critères financiers et les critères d'admissibilité peuvent être représentés quand le ministre du Développement social demande une ordonnance de supervision, de garde ou de tutelle permanente d'un enfant.</p> <p><b>Ordonnances de protection d'urgence :</b> Représentation des individus voulant obtenir (ou modifier) une ordonnance de protection d'urgence en vertu la Loi sur les foyers familiaux situés dans les réserves et les droits ou intérêts matrimoniaux. Le requérant doit répondre aux critères financiers et d'admissibilité.</p> <p><b>Ordonnances d'intervention d'urgence :</b> Représentation des individus voulant modifier une ordonnance d'intervention d'urgence en vertu la Loi sur l'intervention en matière de violence entre partenaires intimes. Le requérant doit répondre aux critères financiers et d'admissibilité.</p>

**Procès :**

Représentation des individus faisant face à des accusations d'actes criminels ainsi que pour des infractions sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire lorsque certaines conditions sont respectées. Le requérant doit répondre aux critères financiers et d'admissibilité.

**Avocat-conseil en droit de la famille :**

Consultation gratuite (1-2 heures): renseignements généraux sur le fonctionnement du tribunal, les règles de procédure et les formulaires à déposer lors d'instances en droit de la famille.

**Tribunal de la jeunesse :**

Représentation de tous les jeunes qui doivent comparaître au tribunal de la jeunesse en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

**Services d'appel :**

Pour les services de droit criminel et de droit de la famille, la représentation peut aussi comprendre des comparutions devant la Cour d'appel du N.-B. et la Cour suprême du Canada.

## Services du curateur public

Le curateur public du Nouveau-Brunswick protège les intérêts financiers et personnels des particuliers vulnérables quand personne d'autre ne peut ou ne veut agir en leur nom.

Habilité par une procuration ou une ordonnance du tribunal, le curateur public peut se voir confier les pouvoirs suivants :

- ❖ Administrer la propriété et les affaires financières d'un particulier.
- ❖ Prendre des décisions personnelles ayant trait aux soins de santé, aux traitements médicaux et autres questions de soins personnels.
- ❖ Administrer ou exécuter la succession au nom d'une personne défunte.

## Opportunités et défis

La Commission a effectué une analyse du contexte actuel du Nouveau-Brunswick en vue de définir les priorités stratégiques et les engagements pour les trois ou quatre prochaines années.

Elle a consulté les parties intéressées et son personnel et pris en considération les changements socioculturels et démographiques observables, l'accès à la technologie en évolution, les conditions économiques se rattachant au contexte politique actuel et les défis de financement.

Les renseignements ainsi recueillis ont servi de base pour renouveler la vision, la mission et les valeurs de la Commission dont découle le plan stratégique qui permettra d'améliorer la prestation et l'administration de l'aide juridique ainsi que les services du curateur public dans la province du Nouveau-Brunswick.

## Notre vision

Les gens du Nouveau-Brunswick ont accès à des services pour résoudre leurs problèmes juridiques et améliorer leur qualité de vie.

## Notre mission

Nous sommes des leaders dans la prestation de services d'aide juridique en droit criminel et en droit de la famille et de services du curateur public par une équipe de professionnels qui proposent des solutions raisonnables aux problèmes des personnes admissibles.

## Nos valeurs

### Réceptivité

- ❖ Nos services sont accessibles, inclusifs, prompts et efficaces.
- ❖ Nous écoutons les besoins des intervenants et y répondons.
- ❖ Nous collaborons pour veiller à ce que nos clients soient bien servis, que nos bailleurs de fonds retirent une excellente valeur de notre travail et que nos employés soient motivés et engagés.

### Compassion

- ❖ Nous nous préoccupons du bien-être de nos clients.
- ❖ Notre prestation de services est respectueuse, attentive et inclusive.
- ❖ Nous veillons à ce que soit respectée la dignité de tous ceux qui recherchent notre aide.

### Responsabilisation

- ❖ Nous sommes un élément indépendant et intégrant d'un système judiciaire juste et équitable.
- ❖ Nous nous efforçons d'utiliser nos ressources de manière aussi productive et transparente que possible; ce faisant, nous assumons la responsabilité de nos décisions.

### Professionnalisme

- ❖ Nous formons une équipe dévouée de personnes qualifiées pour répondre aux besoins spécifiques des clients.
- ❖ Nous représentons les clients avec honnêteté et intégrité.
- ❖ Nous protégeons la confidentialité des affaires du client.

### Excellence

- ❖ Nous cherchons toujours des moyens innovateurs d'améliorer notre modèle de prestation de service.
- ❖ Nous offrons des services de qualité qui aident les clients à trouver des solutions durables à leurs problèmes juridiques.



# Nos priorités

L'ensemble de nos mesures et initiatives futures s'aligneront sur les trois piliers stratégiques suivants :

1. **Orientation client** : La Commission s'assurera d'être accessible à tous ses clients, et ce, dans les deux langues officielles et dans toutes les régions de la province. Elle s'efforcera de mieux comprendre les besoins de ses clients et d'y adapter son intervention, qu'il s'agisse de fournir des renseignements, de réagir en temps utile ou d'améliorer ses services.
2. **Excellence du service** : La Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick se fait un devoir de s'assurer que ses employés ont les compétences, la formation et les méthodes et procédures opérationnelles nécessaires pour fournir des services de haute qualité dans tous les domaines.
3. **Durabilité de l'organisation** : La Commission continuera à se responsabiliser face à ses bailleurs de fonds, ne ménageant pas ses efforts pour que la prestation de service demeure économique. Par ailleurs, elle entretient une culture d'amélioration continue et de recherche constante de moyens novateurs pour améliorer ses services.

## Pilier 1 – Orientation client

### Accessibilité

- Garantir l'égalité linguistique
- Explorer la technologie servant à communiquer avec les clients
- Diffuser les services d'aide juridique et promouvoir leur connaissance

### Temps de réaction et délai de service

- Fixer des normes maximales de temps d'attente pour les divers services

### Uniformité

- Assurer l'uniformité des services et des critères d'évaluation initiale pour les clients à travers la province

## Pilier 2 – Excellence du service

### Main-d'œuvre professionnelle

- Veiller à ce que les employés soient qualifiés et engagés
- Établir de saines politiques opérationnelles

### Collaboration et partenariats

- Entretenir, poursuivre et entretenir des alliances locales et nationales

### Compassion et respect

- Se montrer sensible aux difficultés et obstacles auxquels nos clients sont confrontés

## Pilier 3 – Durabilité de l'organisation

### Responsabilisation et pertinence

- Veiller à ce que les rapports soient pertinents et fournis en temps utile
- Travailler à partir d'une plate-forme favorisant les commentaires des intervenants
- Élaborer et mettre en œuvre une image de marque

### Culture d'amélioration continue

- Explorer les technologies en ligne
- Rechercher des méthodes de service créatives et innovatrices

### Indépendance

- Veiller à la rentabilité de notre organisation
- Favoriser une relation de collaboration avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick



## NOTRE VISION

Les gens du Nouveau-Brunswick ont accès à des services pour résoudre leurs problèmes juridiques et améliorer leur qualité de vie.

## Feuille de route stratégique 2018-2021

### Piliers

Orientation client

Excellence du service

Durabilité de l'organisation

### Objectifs

Accessibilité

Temps de réaction/  
Délai de réponse

Uniformité

Main-d'oeuvre  
professionnelle

Collaboration/  
Partenariats

Compassion/  
Respect

Responsabilisation  
/Pertinence

Culture  
d'amélioration  
continue

Indépendance

### Tâches

Garantir  
l'égalité  
linguistique

Fixer des normes  
maximales de  
temps d'attente  
pour les divers  
services

Assurer  
l'uniformité  
des services et  
des critères  
d'évaluation  
initiale pour  
les clients à  
travers la  
province

Veiller à ce que  
les employés  
soient qualifiés  
et engagés

Entretien et  
poursuivre des  
alliances locales  
ou nationales

Se montrer  
sensible aux  
difficultés et  
obstacles  
auxquels nos  
clients sont  
confrontés

Veiller à ce que les  
rapports soient  
pertinents et en  
temps utile

Explorer les  
technologies en  
ligne

Veiller à la  
rentabilité de  
notre organisation

Explorer la  
technologie  
servant à  
communiquer  
avec les clients

Établir de  
saines  
politiques  
opérationnelles

Travailler à partir  
d'une plate-forme  
favorisant les  
commentaires des  
intervenants

Rechercher des  
méthodes de  
service créatives  
et innovatrices

Favoriser une  
relation de  
collaboration avec  
le gouvernement  
du N.-B.

Diffuser les  
services d'aide  
juridique et  
promouvoir  
leur  
connaissance

Élaborer et mettre  
en oeuvre une  
image de marque

**NOTRE MISSION:** Nous sommes des leaders dans la prestation de services d'aide juridique en droit criminel et en droit de la famille et de services du curateur public par une équipe de professionnels que proposent des solutions raisonnables aux problèmes des personnes admissibles.

**NOS VALEURS:** Réceptivité – Compassion – Responsabilisation – Professionnalisme – Excellence