

# PLAN STRATÉGIQUE 2024-2025

## MISSION

Assurer l'accès à la justice, aux personnes admissibles, pour faire valoir leurs droits

## VISION

Inspirer la confiance par une expertise juridique et humaine, adaptée à une société en évolution

## 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

Pilier 1 – Employé – Développer une culture favorisant le sentiment d'appartenance et la qualité de vie au travail

Orientations	Objectifs stratégiques	Plan d'action An 1	Livrables
<p><b><u>Efficacité organisationnelle</u></b></p> <p>Compter sur un processus de gestion efficace qui saura utiliser les ressources internes de façon efficiente</p>	Améliorer l'efficacité du processus d'assignation des dossiers et maximiser le travail collaboratif	Analyse de la situation actuelle (Diagnostic et solutions envisageables)	Présentation de l'analyse (O/N)
	Permettre à nos employés de passer plus de temps de qualité dans leur domaine d'expertise et répondre au sentiment de surcharge	Élaborer un plan d'action pour faire converger les intérêts de chacun	Présentation du plan d'action (O/N)
	Mise en place d'un processus de gestion du changement	Élaborer un plan de bonnes pratiques en gestion du changement	Présentation du plan (O/N)
	S'approprier les outils technologiques disponibles pour accroître l'agilité et l'efficacité opérationnelle	Définir le mandat du comité eMAJ mis en place, définir un plan d'action et évaluer les opportunités et les limites de l'intelligence artificielle dans nos opérations	Présentation du Mandat et du plan (O/N)
<p><b><u>Formation</u></b></p> <p>Pouvoir compter sur des équipes compétentes en tout temps et favoriser le développement des compétences.</p>	Instaurer un plan de mise à jour des plans de formation en continu pour chaque catégorie d'emploi	Développer un plan de formation 5 ans qui établit l'ordre de priorité et l'adapter aux besoins émergents des populations vulnérables	Présentation du plan (O/N)

Pilier 1 – Employé – Développer une culture favorisant le sentiment d'appartenance et la qualité de vie au travail			
Orientations	Objectifs stratégiques	Plan d'action An 1	Livrables
<p><b><u>Formation</u></b></p> <p>Pouvoir compter sur des équipes compétentes en tout temps et favoriser le développement des compétences.</p>	<p>S'assurer de l'optimisation des ressources financières consacrées à la formation</p>	<p>Définir les indicateurs de performance des investissements formation et les insérer dans un tableau de bord</p>	<p>Tableau de bord global présenté (O/N)</p>
<p><b><u>Communication</u></b></p> <p>Profiter d'une image de marque qui produit de la fierté basée sur une communication interne et externe transparente</p>	<p>Encourager nos équipes à investir leur énergie dans des causes permettant le rayonnement du CCJM</p>	<p>Déterminer, par un diagnostic, quelle pratique exclusive du droit sera privilégiée dans nos communications</p>	<p>Tableau de bord global présenté (O/N)</p>
	<p>Faire connaître les succès, les implications et les activités principales du CCJM et les réalisations marquantes des employés</p>	<p>Développer un plan de communication interne et externe</p>	<p>Présentation du plan (O/N)</p>
	<p>Mettre en place une stratégie de communication interne visant à valoriser les employés et la qualité de vie au travail</p>		

Pilier 1 – Employé – Développer une culture favorisant le sentiment d'appartenance et la qualité de vie au travail

Orientations	Objectifs stratégiques	Plan d'action An 1	Livrables
<p><b><u>Ressources Humaines</u></b></p> <p>Bonifier l'expérience employé au sein de l'organisation pour favoriser l'attraction et de la fidélisation</p>	<p>Fidéliser nos employés notamment en augmentant le sentiment d'appartenance</p>	<p>Programme en matière d'engagement, mobilisation et reconnaissance des employés</p>	<p>Présentation du programme (O/N)</p>
	<p>Attirer de nouveaux talents et faciliter leur intégration</p>	<p>Mettre à jour nos méthodes actuelles de recrutement en y incluant les meilleures pratiques existantes</p>	<p>Présentation du tableau de bord (O/N)</p>
		<p>Élaborer un plan de développement de notre marque employeur</p>	<p>Présentation du plan (O/N)</p>
	<p>Améliorer la QVT et favoriser un climat de travail sain exempt d'harcèlement.</p>	<p>Mise en place d'un comité SST et définir le mandat du comité</p>	<p>Présentation du mandat (O/N)</p>

Pilier 2 – Client - Optimiser l'expérience client et offrir des services adaptés aux besoins juridiques de la clientèle

Orientations	Objectifs stratégiques	Plan d'action An 1	Livrables
<p><b><u>Efficacité organisationnelle</u></b></p> <p>Compter sur un processus de gestion efficace pour procurer une expérience client rassurante</p>	<p>Faciliter l'accès à la population vulnérable et mieux répondre aux clientèles à besoins spécifiques</p> <p>Améliorer l'application de nos normes d'accueil et d'accompagnement pour assurer une qualité de service à la clientèle optimale dans tous les bureaux</p>	<p>Mener un audit de la situation actuelle et élaborer un plan d'action</p>	<p>Audit et plan d'action (O/N)</p>
<p><b><u>Formation</u></b></p> <p>Pouvoir compter sur des équipes compétentes en tout temps et favoriser le développement des compétences.</p>	<p>Former les employés à la réalité des clientèles les plus vulnérables ainsi que celles à besoins spécifiques</p>	<p>Développer un plan de formation ciblé</p>	<p>Présentation du plan (O/N)</p>
<p><b><u>Communication</u></b></p> <p>Profiter d'une image de marque qui produit de la fierté basée sur une communication interne et externe transparente</p>	<p>Mieux faire connaître nos services et l'importance sociétale de l'Aide Juridique auprès de la population</p>	<p>Cibler des partenariats pertinents pour faire connaître nos services et atteindre les populations les plus vulnérables et inclure un volet au plan de communication externe.</p>	<p>Présentation d'un plan de partenariats et de stratégies de communication (O/N)</p>

**Pilier 3 – Gestion interne– Inspirer les équipes à adopter un leadership qui favorise l’engagement et la mobilisation des employés**

Orientations	Objectifs stratégiques	Plan d’action An 1	Livrables
<p><b><u>Efficacité organisationnelle</u></b></p> <p>Compter sur un processus de gestion interne efficace</p>	<p>Améliorer l’efficience par le travail collaboratif et le partage de connaissances</p>	<p>Mettre en place des séances de co-développement bimensuelles</p>	<p>(O/N)</p>
	<p>Compter sur des processus simplifiés permettant de dégager du temps et accomplir des tâches à valeur ajoutée</p>	<p>Identifier et prioriser les processus organisationnels à simplifier</p>	<p>Présentation des résultats de l’analyse (O/N)</p>
	<p>Améliorer la performance ESG</p>	<p>Identifier et prioriser les meilleures pratiques ESG</p>	<p>Présentation des résultats de l’analyse (O/N)</p>
<p><b><u>Formation</u></b></p> <p>Pouvoir compter sur des équipes compétentes en tout temps et favoriser le développement des compétences.</p>	<p>Améliorer les compétences en gestion et en leadership des directeurs</p>	<p>Établir un plan de formation et de coaching</p>	<p>Présentation du plan (O/N)</p>

**Pilier 3 – Gestion interne– Inspirer les équipes à adopter un leadership qui favorise l’engagement et la mobilisation des employés**

Orientations	Objectifs stratégiques	Plan d’action An 1	Livrables
<p><b><u>Communication</u></b></p> <p>Profiter d'une image de marque qui produit de la fierté basée sur une communication interne et externe transparente</p>	<p>Impliquer les directeurs dans un plan de communication interne structuré</p>	<p>Créer une plateforme sharepoint</p>	<p>Présentation de la plateforme sharepoint (O/N)</p>
<p><b><u>Ressources Humaines</u></b></p> <p>Bonifier l'expérience employé au sein de l'organisation pour favoriser l'attraction et de la fidélisation</p>	<p>Former et développer de bonnes pratiques RH</p>	<p>Élaborer un plan d'activités de développement des compétences de gestion</p>	<p>Présentation du plan (O/N)</p>

**SOCIÉTÉ**

Faire évoluer l’organisation au rythme des changements de la société québécoise