

NEW BRUNSWICK LEGAL AID  
SERVICES COMMISSION



COMMISSION DES SERVICES  
D'AIDE JURIDIQUE  
DU NOUVEAU-BRUNSWICK



# Strategic Plan stratégique 2021 - 2024



For more information on the New Brunswick Legal Aid Services Commission please refer to our website at [www.legalaid-aidejuridique-nb.ca](http://www.legalaid-aidejuridique-nb.ca).

Pour plus d'informations sur la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick, veuillez consulter notre site Web à [www.legalaid-aidejuridique-nb.ca](http://www.legalaid-aidejuridique-nb.ca).

## OUR COMMITMENT


It is with excitement that the Board of the New Brunswick Legal Aid Services Commission and its senior management team share our 2021-2024 Strategic Plan. It will help us ensure that we continue to remain focused on our mandate and fulfill our obligations as set out in the *Legal Aid Act*.

Created in 2005, the Commission continues to provide legal assistance to low-income individuals and is a crucial part of a fair and equitable justice system. We are committed to access to justice and we advocate for our clients' rights. This strategic plan reflects our commitment to our clients, and our desire to provide quality and effective services.

While 2020 and 2021 have been particularly challenging for the entire team and for our clients, we have not lost sight of our mission, mandates, and values. It is because of a dedicated team of skilled individuals who care and continuously look for innovative ways to improve our service delivery model while remaining accessible, inclusive, effective, and timely that we have accomplished so much this far.

We would like to thank our many stakeholders, the Board of Directors, the senior management team, and especially our employees for their valuable input and contribution to this plan.



  
Danie Roy, QC/c.r., LL.B., LL.M.  
Chair /  
Présidente

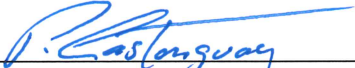
## NOTRE ENGAGEMENT

C'est avec enthousiasme que le conseil d'administration de la Commission des services d'aide juridique du Nouveau-Brunswick et son équipe de direction générale partagent notre Plan Stratégique 2021 - 2024. Cela nous aidera à nous assurer que nous continuons de rester concentrés sur notre mandat et de remplir nos obligations énoncées dans la *Loi sur l'aide juridique*.

Créée en 2005, la Commission continue à fournir l'assistance juridique aux personnes à faible revenu et constitue un élément essentiel d'un système de justice juste et équitable. Nous nous engageons à l'accès à la justice et nous défendons les droits de nos clients. Ce plan stratégique reflète notre engagement envers nos clients et notre volonté de fournir des services de qualité et efficaces.

Alors que 2020 et 2021 ont été particulièrement difficiles pour toute l'équipe et pour nos clients nous n'avons pas perdu de vue notre mission, nos mandats et nos valeurs. C'est grâce à une équipe dévouée de personnes qualifiées qui se soucient et recherchent continuellement des moyens innovants d'améliorer notre modèle de prestation de services tout en restant accessibles, inclusifs, efficaces et opportuns que nous avons accompli tant de choses jusqu'à présent.

Nous remercions nos nombreuses parties prenantes, le conseil d'administration, l'équipe de la direction générale et particulièrement nos employés pour leur précieux apport et leur contribution à ce plan.

  
Pierre Castonguay, B.B.A., LL.B.  
Executive Director /  
Directeur général



## OPPORTUNITIES AND CHALLENGES

---

The Commission undertook an environmental scan of the current climate in New Brunswick with a view to identifying strategic priorities and commitments over the next three years.

The Commission consulted its stakeholders and staff and took into consideration socio-cultural and demographic shifts across our population, access to evolving technology, economic conditions associated with the current political landscape and funding challenges.

The information gathered was instrumental in renewing the Commission's mission and values which are the foundation of our strategic plan to enhance the delivery and administration of legal aid and public trustee services in the province of New Brunswick.

## 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 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 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.

## OUR MISSION

---

*We are committed  
to access to justice  
and we advocate  
for our clients'  
rights.*

## NOTRE MISSION

---

*Nous agissons pour  
améliorer l'accès à  
la justice et nous  
défendons les droits  
de nos clients.*

# OUR VALUES

## Responsiveness

- We are accessible, inclusive, effective and timely.
- We listen and respond to the needs of our clients and stakeholders.
- We collaborate to ensure our clients are well-served, our funders receive excellent value, and our employees are motivated and engaged.

## Compassion

- We care for our clients' well-being.
- We offer client-focused, respectful, attentive and inclusive service delivery.
- We ensure the dignity and privacy of all who seek our help is respected.

## Accountability

- We are an independent and integral component of a fair and equitable justice system.
- We strive to use our resources as productively and transparently as possible, and take responsibility for our decisions.

## Professionalism

- We are a dedicated team of skilled individuals matched to our client needs.
- We advocate with honesty and integrity.
- We ensure client confidentiality.

## Excellence

- We continuously look for innovative ways to improve our service delivery model.
- We offer quality services to help clients find lasting resolutions to their legal issues.

# 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.

## Professionalisme

- 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.

## OUR PRIORITIES

All future actions and initiatives will align with the following three areas of strategic focus:

### 1. The Scope of Services we Offer to our Clients

The Commission will ensure that we are accessible to our clients in both official languages and in all areas of the Province. We will strive to better understand our clients' needs and align ourselves accordingly whether it is providing information, responding in a timely fashion or enhancing our services.

### 2. The Quality and Effectiveness of our Service Delivery

The Commission is committed to ensuring that our employees have the necessary skills, training and operating procedures required in order to provide high quality services in all areas.

### 3. The Effectiveness and Sustainability of our Organization

The Commission will continue to be accountable to our funders and ensure that we remain cost-efficient in our service delivery. We will maintain a culture of continuous improvement and explore innovative methods of enhancing the services we provide.

## NOS PRIORITÉS

L'ensemble de nos mesures et initiatives futures s'aligneront sur les trois domaines prioritaires stratégique suivants :

### 1. L'étendue des services que nous proposons à nos clients

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. La qualité et l'efficacité de nos 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. L'efficacité et la viabilité de notre 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.

# STRATEGIC FOCUS 2021-2024

---

We assessed and identified opportunities for enhancements or improvements in the following areas of focus:

## The Scope of Services we Offer to our Clients

1. Develop and implement a strategy to expand family law services to include *Infirm Persons Act* applications (Y1)
2. Identify options for enhancing services for aboriginal clients and immigrants (Y2)
3. Explore the implications of expanding family law services to include marital property issues (Y2)
4. Collaborate with stakeholders to explore options for initiating or supporting mediation services (Y3)
5. Explore the feasibility of supporting Mental Health Tribunals (Y3)

# ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2021-2024

---

Nous avons évalué et défini des axes d'amélioration ou de perfectionnement dans les domaines prioritaires suivant :

## L'étendue des services que nous proposons à nos clients

1. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à étendre les services de droit de la famille pour y inclure les applications de la *Loi sur les personnes déficientes* (A1)
2. Trouver des moyens pour améliorer les services aux clients autochtones et aux immigrants (A2)
3. Explorer les conséquences possibles de l'extension des services de droit de la famille aux questions de biens matrimoniaux (A2)
4. Collaborer avec les parties concernées afin d'explorer les possibilités de mettre en place ou d'appuyer la création de services de médiation (A3)
5. Étudier la possibilité de venir en aide aux tribunaux de la santé mentale (A3)

## The Quality and Effectiveness of our Service Delivery

1. Initiate a project to investigate opportunities to improve the intake process for Public Trustee Services (Y1)
2. Develop and implement a strategy to improve the relationship between NBLASC and private bar lawyers (Y2)
3. Explore the potential of offering an on-line application process for family and criminal law services (Y2)
4. Identify key performance indicators for public trustee, family law and criminal law services and implement a system to monitor and report on them (Y2)
5. Develop and implement a strategy to evaluate client satisfaction (Y3)
6. Assess the Brydges Calls delivery model (Y3)

## La qualité et l'efficacité de nos services

1. Lancer un projet visant à étudier les possibilités d'améliorer le processus d'évaluation initiale pour l'admission aux services du curateur public (A1)
2. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie visant à améliorer les relations entre la CSAJNB et les avocats du secteur privé (A2)
3. Explorer la possibilité d'offrir une procédure de demande en ligne pour les services de droit familial et pénal (A2)
4. Établir des indicateurs de performance clés pour les services du curateur public, en droit de la famille et en droit criminel, puis mettre en place un système pour les suivre dans des rapports (A2)
5. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'évaluation de la satisfaction des clients (A3)
6. Évaluer le modèle de prestation des appels Brydges (A3)



## The Effectiveness and Sustainability of our Organization

1. Negotiate collective agreements for the administrative and the lawyers bargaining units (Y1)
2. Develop and implement a strategy to improve internal communications including COVID-19 impacts (Y1)
3. Develop a Service Level Agreement with Justice for the provision of selected legal services (Y1)
4. Enhance AEGIS (Y1-Y3)
5. Develop and implement a comprehensive Human Resource Strategy (Y2)
6. Develop and implement a strategy to provide professional development opportunities for staff (Y2)
7. Evaluate workloads in each unit and take action to address challenges and inequities (Y2-Y3)
8. Optimize the use of Practice Manager and training (Y2-Y3)
9. Develop and implement a strategy to improve external communication (Y3)

## L'efficacité et la viabilité de notre organisation

1. Négocier des conventions collectives pour le personnel administratif et les avocats (A1)
2. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'amélioration des communications internes, y compris les impacts du COVID-19 (A1)
3. Élaborer un accord de niveau de service avec le ministère de la Justice pour la fourniture de certains services juridiques (A1)
4. Améliorer le système AEGIS (A1-A3)
5. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie globale de gestion des ressources humaines (A2)
6. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'amélioration des possibilités de perfectionnement professionnel pour le personnel (A2)
7. Évaluer la charge de travail de chaque unité, puis prendre des mesures pour relever les défis et corriger les iniquités (A2-A3)
8. Optimiser l'utilisation de Practice Manager et des moyens de formation (A2-A3)
9. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie d'amélioration des communications externes (A3)

## OUR SERVICES

### Criminal Law Services

We provide detainee and duty counsel services, and legal representation to eligible individuals.

#### Detainee Counsel

Free 24-hour telephone access to a lawyer for individuals in police custody.

#### Duty Counsel

For eligible matters Duty Counsel provides an explanation of court processes and advice regarding entering a plea, asking for an adjournment, appearing at bail hearings or sentencing.

#### Specialized Duty Counsel

- **Mental Health Review Board**  
Representation for individuals who have been found unfit to stand trial and who appear periodically before the Board.
- **Mental Health Court**  
Representation at case conferences where treatment plans are established and monitored for individuals who are accepted into the voluntary program.
- **Moncton Domestic Violence Court**  
Representation at case conferences where treatment plans are established and monitored for individuals who are accepted into the voluntary program.



## NOS SERVICES

### Services en droit criminel

Nous fournissons un avocat de service, des conseils juridiques et une représentation légale aux détenus admissibles.

#### Services aux personnes sous garde

Accès gratuit par téléphone à un avocat en tout temps (24h/24) en cas d'arrestation par la police.

#### Avocat de service

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.

#### Avocat de service spécialisé

- **Commission de recours de la santé mentale**  
Représentation de personnes jugées inaptes à être jugées et comparissant périodiquement à cette Commission.
- **Tribunal de santé mentale**  
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.
- **Tribunal pour l'instruction des causes de violence familiale de Moncton**  
Représentation lorsque les accusations criminelles ont trait à un contexte de relation intime.

- **Elsipogtog Healing to Wellness Court**  
Representation of members of the Elsipogtog First Nation before the Healing to Wellness Court for those who are eligible to participate based on offence type and are willing to take responsibility for their actions while complying with a treatment plan as ordered by the court.

### Trial

Representation for individuals who are charged with indictable offences and for summary conviction offenses when certain conditions are met. Applicants must meet the financial and eligibility criteria.

### Youth Court

Representation of all youth who must appear in Youth Court for matters under the *Youth Criminal Justice Act*.

### Appeal Services

Representation for Criminal Law Services may also include appearances before the NB Court of Appeal and Supreme Court of Canada.

- **Tribunal du mieux-être d'Elsipogtog**  
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.

### 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.

### 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 en droit criminel la représentation peut aussi comprendre des comparutions devant la Cour d'appel du N.-B. et la Cour suprême du Canada.

## Family Law Services

We provide duty counsel, legal advice, and legal representation to eligible individuals.

### Duty Counsel

Offered to individuals at the courthouse for eligible matters.

### Family Proceedings

Representation for individuals seeking to obtain (or vary) a parenting order (formerly custody and/or access) or child support order, as well as obtaining a spousal support order



## Services en droit de la famille

Nous fournissons un avocat de service, des conseils juridiques et une représentation légale aux personnes admissibles.

### Avocat de service

Offert au palais de justice aux individus avec matières admissibles.

### Procédure en droit de la famille

Représentation des individus voulant obtenir (ou modifier) une ordonnance parentale (antérieurement garde et/ou droits de visite) ou de pension alimentaire pour enfant, ainsi

under the *Family Law Act* or the *Divorce Act*. Representation for divorce proceedings may also be available if division of marital property or debt is not included (unless these matters are severed or previously resolved). Applicants must meet the financial and eligibility criteria.

### Child Protection Proceedings

Parents who meet the financial and eligibility criteria for representation when the Minister of Social Development is asking the court for a supervisory order, custody or permanent guardianship of a child.

### Emergency Protection Orders

Representation for individuals seeking to obtain (or vary) an emergency protection order under the *Family Homes on Reserves and Matrimonial Interests or Rights Act*. Applicants must meet the financial and eligibility criteria.

### Emergency Intervention Orders

Representation for individuals seeking to vary an emergency intervention order under the *Intimate Partner Violence Intervention Act*. Applicants must meet the financial and eligibility criteria.

### Family Advice Lawyer Service

Free consultation (1-2 hours) on general information, how the court works, rules of court, and forms that must be filed in family law actions.

que ceux désirant obtenir une ordonnance de soutien pour conjoint en vertu de la *Loi sur le droit de la famille* ou de la *Loi sur le divorce*. La représentation pour les procédures de divorce peut également être disponible si le partage des biens matrimoniaux ou de la dette n'est pas inclus (à moins que ces questions ne soient dissociées ou résolues antérieurement). Le requérant doit répondre aux critères financiers et d'admissibilité.

### Procédures de protection de l'enfance

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.

### Ordonnances de protection d'urgence

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.

### Ordonnances d'intervention d'urgence

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.

### Avocat-conseil en droit de la famille

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

## Appeal Services

Representation for Family Law Services may also include appearances before the NB Court of Appeal and Supreme Court of Canada.

## Services d'appel

Pour les services en 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.

## Public Trustee Services

We protect the legal, financial and personal interests of our clients when there is no other suitable person able and willing to do so.



## Services du curateur public

Nous protégeons les intérêts juridiques, financiers et personnels de nos clients lorsqu'ils n'ont pas accès à une autre personne compétente et désireuse de le faire.

## Legal Services

Legal counsel provides services to obtain all required Court orders on behalf of incapable adults and estates of deceased individuals. Public Trustee legal counsel also provide ongoing legal advice, when required, to protect the client's personal and financial interests.

## Services juridiques

Le conseiller juridique fournit des services pour obtenir toutes les ordonnances judiciaires requises au nom des adultes incapables et des successions de personnes décédées. Les conseillers juridiques du curateur public fournissent également des conseils juridiques continus, au besoin, pour protéger les intérêts personnels et financiers du client.

Acting under the authority of a Court Order, the Public Trustee may act as Committee of the person and estate of an incapable adult; or under the authority of a Power of Attorney, as Attorney for the client. In both capacities, Guardianship Services and Trust Services (in consultation with the Public Trustee when required) make personal healthcare, legal and financial decisions for the incapable adult. The Public Trustee may also act as Trustee for a child's estate when ordered by the Court.

Agissant sous l'autorité d'une ordonnance du tribunal, le curateur public peut agir en tant que comité de la personne et de la succession d'un adulte incapable; ou sous l'autorité d'une procuration, en tant que mandataire du client. Dans les deux cas, les services de tutelle et les services de fiducie (en consultation avec le curateur public au besoin) prennent des décisions en matière de santé personnelle, juridiques et financières pour l'adulte incapable. Le curateur public peut également agir en tant que fiduciaire de la succession d'un enfant sur décision du tribunal.

## Guardianship Services

Guardianship Services personnel make healthcare decisions on behalf of their clients. This can include decisions related to living accommodations, consent to medical treatments, and/or funeral arrangements. Each case is managed individually and the client, family, friends

## Services de tutelle

Le personnel des services de tutelle prend des décisions au sujet des soins de santé au nom de ses clients. Cela peut inclure des décisions liées au logement, au consentement aux traitements médicaux, et/ou les arrangements funéraires. Chaque dossier est géré individuellement et le client, la famille, les

and/or experts are consulted to make decisions in the client's best interest while respecting their wishes and personal beliefs wherever possible.

### Trust Services

Balancing current needs and long-term requirements Trust Services personnel manage a client's income, expenses and financial assets; authorize expenditures and pay invoices; complete income and trust tax documentation; and manage client's property transactions where required. In managing the estate of a deceased individual Trust Services will pay remaining estate debts and distribute remaining funds to legal heirs of the Estate or named beneficiaries under a Will.

amis, et/ou des experts sont consultés pour prendre des décisions dans le meilleur intérêt du client tout en respectant ses souhaits et ses convictions personnelles autant que possible.

### Services de curatelle

En trouvant un équilibre entre les besoins actuels et les exigences à long terme, le personnel des Services du curateur public gère les revenus, les dépenses et les actifs financiers d'un client; autorise les dépenses et payent les factures; remplit la documentation fiscale sur le revenu et les fiducies et gère les transactions immobilières du client au besoin. Dans le cadre de la gestion de la succession d'une personne décédée, les Services du curateur public paieront les dettes successorales restantes et distribueront les fonds restants aux héritiers légaux de la succession ou aux bénéficiaires désignés par testament.

## Corporate Services

We provide corporate services to support NBLASC.



## Services généraux

Nous fournissons des services généraux nécessaires aux activités de la CSAJNB.

### Financial, Human Resources and Administrative Services

Essential to the success of the organization, Corporate Services provides leadership in the planning, development, and implementation of a full range of financial, human resources, and administrative strategies, policies and services. Corporate Services staff are also responsible for statistical reporting, payroll, and accounts payable processing and record keeping.

### Services financiers, ressources humaines et administratifs

Essentiels au succès de l'organisation, les Services généraux fournissent un leadership dans la planification, de l'élaboration et de la mise en œuvre d'une gamme complète de stratégies, politiques et services d'ordre financier et administratif. Le personnel des Services généraux est également responsable des rapports statistiques, de la paye ainsi que du traitement et de la tenue des comptes créditeurs.

### Intake Services

Intake Officers coordinate intake and assign cases to criminal and family legal counsel. This includes associated policy administration and ensuring that client information files are properly established and managed in all offices.

### Agents administratifs

Les agents d'évaluation initiale coordonnent l'évaluation initiale et attribuent les dossiers criminels et de familles aux conseillers juridiques. Ils administrent également les politiques connexes, veillant à constituer et gérer les fichiers d'information client de chaque bureau.