

# LA MÉMOIRE DU DROIT

Bulletin d'information – Avril 2010

soquij.qc.ca

## M<sup>E</sup> SUZANNE TOUSIGNANT

### DÉVOUÉE DEPUIS 35 ANS AU SERVICE À LA CLIENTÈLE



Après s'être impliquée pendant près de 35 ans dans la communauté juridique, M<sup>e</sup> Suzanne Tousignant quittera SOQUIJ le 21 mai prochain pour profiter d'une retraite pleinement méritée. Grandement dévouée et constamment préoccupée par la livraison d'un service à la clientèle de qualité, M<sup>e</sup> Tousignant a mis sur pied, en 1985, la Direction de la commercialisation (aujourd'hui Direction des relations avec la clientèle), dont elle est la

directrice depuis maintenant 25 ans. Son collègue et successeur par intérim, M<sup>e</sup> Daniel Champagne, n'hésite pas à vanter les valeurs humaines qui l'ont guidée tout au long de sa carrière : « Suzanne est une personne intègre, soucieuse du bien-être de son équipe et des gens en général. Rayonnante, souriante et dotée d'un grand sens de l'humour, son bonheur est contagieux. »

Membre du Barreau depuis 1976, M<sup>e</sup> Tousignant a travaillé à bâtir un service à la clientèle que l'on pourrait qualifier d'exceptionnel. SOQUIJ a pris naissance dans un milieu universitaire, loin de la pratique. M<sup>me</sup> Linda Levasseur, directrice générale de l'administration à l'Autorité des marchés financiers, cliente et partenaire de SOQUIJ, explique comment M<sup>e</sup> Tousignant a permis un rapprochement essentiel avec les clients : « Grâce à son approche marketing et à ses solides qualités relationnelles, Suzanne a véritablement lancé le service à la clientèle de SOQUIJ pour lui donner l'essor qu'on lui connaît aujourd'hui. »

De nombreux projets sont ensuite venus appuyer sa préoccupation envers le client. Elle a contribué, en 1987, à la mise sur pied du service Téléphone juridique afin d'offrir à tous les citoyens un accès facile et gratuit à l'information juridique. Elle s'est également impliquée dans la création de bulletins d'information destinés aux juristes (aujourd'hui l'AZIMUT Express) et a contribué à la mise sur pied de cours de formation sur les techniques de recherche dans les outils conçus par SOQUIJ. Enfin, M<sup>e</sup> Tousignant a participé à l'homogénéisation de l'identité visuelle de SOQUIJ en redéfinissant sa mission et en supervisant l'élaboration du nouveau site Web pour qu'y soient réunis les services aux citoyens, professionnels, étudiants et professeurs.

Son investissement au sein de la communauté juridique et son désir de lui offrir des produits de qualité l'ont amenée non seulement à mettre au point des outils indispensables pour la clientèle, mais aussi à les promouvoir et à contribuer au rayonnement de SOQUIJ lors de congrès et d'événements d'envergure.

Après toutes ces années de loyaux services, d'abord en pratique privée, ensuite au service de recherche DATUM de l'Université de Montréal et, enfin, à SOQUIJ, tous les employés de même que la direction de SOQUIJ lui souhaitent une retraite heureuse et remplie de projets!

**1** M<sup>e</sup> Suzanne Tousignant  
Dévouée depuis 35 ans  
au service à la clientèle

**2** Mot du directeur  
Une carrière au service  
des clients

Ailleurs dans  
le monde juridique  
Êtes-vous un follower  
ou un friend?

**3** Les Express 2.0  
poursuivent sur  
leur lancée

À la portée de tous  
Les décisions de la  
régie du logement

AZIMUT  
Un outil technologique  
apprécié par les  
utilisateurs

**4** Développement  
durable

Ménage du  
printemps !

Formation AZIMUT

**Complice**  
de vos succès



Société québécoise  
d'information juridique

SOQUIJ



Mot du directeur

## UNE CARRIÈRE AU SERVICE DES CLIENTS DE SOQUIJ

À l'occasion, nous devons dire au revoir à des collègues qui partent à la retraite. Parfois, ils sont arrivés depuis peu et on a un petit pincement au cœur au moment du départ. D'autres se dévouent depuis de nombreuses années et on voudrait les garder encore quelque temps.

Et puis, certains sont là depuis toujours. Ils étaient parmi les fondateurs ou parmi les premiers employés. Ils ont grimpé les échelons. Ils ont eu des enfants. Ils ont marqué leur secteur. Ils ont poursuivi des études. Ils ont connu des dizaines d'employés et plusieurs dirigeants. Ils ont passé leur carrière chez nous. Me Suzanne Tousignant, directrice des Relations avec la clientèle, fait partie de ce groupe.

Suzanne a toujours eu à cœur d'offrir le meilleur service à nos clients. En tant que gestionnaire, elle a toujours su remettre les pendules à l'heure du client pour tous les employés. Elle a puisé dans son expérience afin d'améliorer nos services et elle a su utiliser différentes approches pour nous sensibiliser à l'importance de la qualité et du service à la clientèle.

Suzanne nous laisse en héritage un service à la clientèle efficace, dynamique et courtois, qu'elle a construit en pensant tant aux besoins des clients qu'à la performance de son équipe. Je dis souvent qu'il ne faut pas confondre les dossiers et que nous traverserons le pont lorsque nous serons rendus à la rivière. Et voilà que le pont qui mène à la retraite est tout juste devant Suzanne. Mais, avant de la laisser traverser, je tiens à lui rappeler combien j'ai apprécié travailler avec elle. Et, surtout, je veux lui dire merci en mon nom et au nom de tous ceux qui ont eu le privilège de la côtoyer au cours des 35 dernières années.

Merci, Suzanne.

*Claude Paul-Hus*

Claude Paul-Hus  
Directeur général

## Ailleurs dans le monde juridique

### ÊTES-VOUS UN FOLLOWER OU UN FRIEND ?



Comment passer à côté de Facebook ou de Twitter alors que tout le monde s'y affiche, les utilise et y échange des informations les plus diverses?

Chaque jour, plus de 4 millions de tweets sont publiés sur Twitter et 600 000 personnes s'inscrivent sur Facebook. La différence entre les deux? Facebook permet de partager toutes sortes d'informations, personnelles et professionnelles avec ses amis ou contacts. En revanche, Twitter diffuse le même type d'information mais de façon plus succincte, car le nombre de caractères est limité à 140, et à un public plus large: les followers.



Les avantages des réseaux sociaux dans le domaine juridique sont multiples : car ils accélèrent le *buzz*, ou le bouche à oreille, la transmission de nouvelles réglementations ainsi que les modifications dans le domaine de la jurisprudence. Par ailleurs, le ton plus direct et spontané utilisé dans ces messages facilite l'interaction et favorise l'échange d'idées. Ces outils de communication en ligne ne remplacent en aucun cas les outils traditionnels tels que communiqués de presse, infolettres et alertes : ils leur sont complémentaires, car ils permettent une diffusion beaucoup plus étendue que les méthodes conventionnelles.

Dès aujourd'hui, rendez-vous sur [www.wikio.fr/blogs/top/droit](http://www.wikio.fr/blogs/top/droit), le classement des blogues juridiques européens les plus populaires. Si vous êtes novice, n'oubliez pas que vous devrez vous adapter au e-langage qui est propre aux réseaux sociaux!

Source : [village-justice.com/articles/avocats-twitter-facebook,7083.html](http://village-justice.com/articles/avocats-twitter-facebook,7083.html)

## Les Express 2.0

### POURSUIVENT SUR LEUR LANCÉE

Il y a quelques mois, SOQUIJ lançait les Express 2.0, des bulletins électroniques permettant aux professionnels du droit d'actualiser leurs connaissances juridiques grâce aux signalements de jugements et de décisions sélectionnés par notre équipe de juristes.

Depuis le lancement de ces bulletins, nous sommes à votre écoute pour répondre à vos commentaires et nous avons apporté plusieurs améliorations notables à cette première version.

#### Voici les principaux changements :

- Simplification des étapes de personnalisation du contenu des Express 2.0
- Nouvelle offre visant des accès sur les campus universitaires
- Possibilité d'essai gratuit pour une période de 30 jours
- Simplification du processus d'accès au site, grâce au retrait de l'écran « Pour vos dossiers »; intégration d'un lien dans le bandeau de navigation
- Ajout du numéro AZ dans le courriel et le fil RSS



En plus de ces améliorations, nous prévoyons d'offrir à notre clientèle la possibilité de télécharger les Express 2.0 de manière à permettre leur consultation future. Gardant en tête le juriste du XX<sup>e</sup> siècle, nous proposerons en outre une version mobile de notre bulletin.

Avec toutes ces améliorations, il n'aura jamais été aussi facile pour les professionnels du droit d'actualiser leurs connaissances juridiques!

#### À la portée de tous

### LES DÉCISIONS DE LA RÉGIE DU LOGEMENT

Depuis décembre 2009, SOQUIJ diffuse sur son site Internet toutes les décisions de la Régie du logement rendues depuis le 26 novembre 2009. Cette nouveauté provient de l'obligation des organismes publics juridictionnels de diffuser leurs décisions par l'entremise de SOQUIJ. D'autre part, nous sélectionnons les décisions jurisprudentielles les plus pertinentes et les publie dans le thème « Logement » des Express 2.0

ainsi que dans les banques d'AZIMUT. En ce qui a trait aux décisions antérieures, la Banque de textes intégraux de Juris.doc contient des décisions de la Régie depuis 1995.

Plus de 50 000 décisions sont rendues chaque année. Visitez régulièrement le site de SOQUIJ pour être au fait des nouvelles décisions ajoutées quotidiennement. L'actualité juridique est au bout de vos doigts!

## AZIMUT

### UN OUTIL TECHNOLOGIQUE APPRÉCIÉ PAR LES UTILISATEURS

L'automne dernier, SOQUIJ a mené un sondage auprès des utilisateurs d'AZIMUT afin de connaître leur degré de satisfaction de sa plateforme d'outils interactifs et de documentation juridique en ligne.

Les résultats ont révélé que 95 % des répondants se sentent très à l'aise ou assez à l'aise avec Internet et les nouveaux outils technologiques de recherche. En outre, excellente nouvelle pour nos forêts, la documentation en ligne est privilégiée. En effet, 80 % des répondants déclarent avoir réduit de plus de 50 % leurs besoins en documentation imprimée.

D'après le sondage, les fonctionnalités Historique et JurisAlerte sont particulièrement appréciées des utilisateurs. Rappelons que la première permet de visualiser dans un schéma les différentes instances d'un même dossier alors que JurisAlerte offre un accès à l'information juridique la plus récente grâce à l'envoi d'alertes par courriel, par fil RSS ou directement dans l'environnement AZIMUT.

Enfin, interrogés quant aux ressources utilisées pour effectuer leurs recherches, 76 % des répondants ont cité SOQUIJ comme étant une référence principale en information juridique.

Nous tenons à remercier tous les participants au sondage ainsi que l'ensemble de notre clientèle pour ce témoignage de confiance à l'égard de nos produits.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

Il y a trois ans, SOQUIJ a pris un tournant vers le développement durable. Au fil des ans, nous avons modifié nos façons de faire pour mieux atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés dans notre Plan d'action de développement durable. Les verres de styromousse ou les imprimantes recto-seulement sont maintenant choses du passé. Le papier recyclé a remplacé le papier neuf pour notre usage interne. De plus, nous offrons à nos clients la possibilité de recevoir leur facture en format électronique ou de payer leur compte en ligne. Finalement, notre nouveau produit Express 2.0 est totalement virtuel : nul besoin de papier, d'emballage ou de transport pour prendre connaissance de nos résumés!



## MÉNAGE DU PRINTEMPS!

SOQUIJ a récemment procédé à l'installation d'une infrastructure informatique à la fine pointe de la technologie afin d'offrir à ses clients des outils toujours plus performants et un service hors pair. Ces travaux visaient notamment à remplacer le serveur sur lequel résident Juris.doc, les Plumitifs provinciaux, le CCQ annoté Baudouin Renaud et l'outil de recherche de décisions disponible dans la section Services aux citoyens du site de SOQUIJ.

Après avoir travaillé pendant plusieurs mois à la préparation de cet important déménagement, M. François Montreuil, directeur, et son équipe de la Direction des systèmes d'information ont mené l'opération avec succès. Une douzaine d'employés leur ont également prêté main-forte avant le déploiement en participant à la journée réservée à l'implantation et aux tests afin de s'assurer que le lancement soit sans faille. Depuis, vous pouvez constater une augmentation de la rapidité d'exécution dans l'ensemble de nos moteurs de recherche ainsi qu'une amélioration de la navigation dans nos différents services.

Félicitations à toutes et à tous pour cette importante réalisation!

## Formation AZIMUT

### PROFITEZ D'UNE FORMATION SANS FRAIS!



Les abonnés à AZIMUT ont droit à des formations, sans frais additionnels, pour les assister dans la consultation de Juris.doc\*, des Plumitifs et du *Code civil du Québec annoté Baudouin Renaud*.

Consultez sans plus tarder notre calendrier à [azimut.soquij.qc.ca/formation](http://azimut.soquij.qc.ca/formation) pour connaître les prochaines dates des formations offertes.

Téléphone : 514 842-AIDE  
Sans frais : 1 800 356-AIDE  
Télécopieur : 514 842-9351  
[formation@soquij.qc.ca](mailto:formation@soquij.qc.ca)

\* Proposée sous forme d'initiation (1/2 journée), niveau intermédiaire (1 journée) ou niveau avancée (1/2 journée).

## À L'AGENDA SOQUIJ

*48<sup>e</sup> Congrès annuel  
Association canadienne  
des bibliothèques de droit*  
Du 9 au 12 mai 2010,  
Windsor (Ontario)

*Congrès annuel  
À la mesure du panorama  
Barreau du Québec*  
Du 3 au 5 juin 2010,  
Manoir Richelieu,  
Charlevoix

## POUR NOUS JOINDRE

Téléphonez  
au **514 842-8745**  
ou, sans frais,  
au **1 800 363-6718**.

Écrivez-nous à  
[info@soquij.qc.ca](mailto:info@soquij.qc.ca)

**Société québécoise  
d'information juridique**  
715, rue du Square-Victoria  
Bureau 600  
Montréal (Québec)  
H2Y 2H

Le bulletin *La mémoire  
du droit* est publié et  
distribué gratuitement  
par la Société québécoise  
d'information juridique.

Rédacteur en chef  
M<sup>e</sup> Luc Boulanger-Milot

Coordination  
M<sup>me</sup> Lucie Chevalier

Rédaction  
LXB  
M<sup>e</sup> Carolle Piché-Burton

Conception  
LXB

Photos  
F.2.8 Photo  
M. Paul Labelle