

***Bibliothèque
et Archives
nationales***

Québec



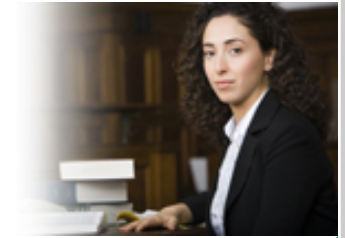
Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 23 octobre 2009.

Section du dépôt légal



Commission des services juridiques



Recherche dans le site

commission

aide
juridique

infos
juridiques

accès à
l'information

salle
de presse

nous
joindre

Accueil -> Commission -> Déclaration de services aux citoyens

Mot du président

Mission

Historique

Organigrammes

Commissaires

Comité de révision

Publications

Prix Robert-Sauvé

Politiques et règlements

Plan stratégique

Plan d'action de développement
durable

Plan d'action à l'égard des
personnes handicapées

Déclaration de services aux
citoyens

Offres d'emploi

Organismes partenaires



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyens présente les engagements de la Commission des services juridiques et des centres régionaux envers la qualité des services offerts par le réseau de l'aide juridique. Ceux-ci s'engagent à maintenir et à améliorer, le cas échéant, leur accessibilité et à définir de quelle façon ils doivent être dispensés.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit un système de gestion efficace des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services. La Commission et les centres régionaux reconnaissent que les plaintes logées par les bénéficiaires concernant l'accessibilité aux services, leur prestation ou leur qualité sont une source d'information précieuse leur permettant d'améliorer les services.

[Notre mission](#)

[Nos services](#)

[Nos engagements](#)

[Notre système de gestion efficace des plaintes](#)

[Votre collaboration](#)

[L'amélioration de nos services](#)

Notre mission

La Commission des services juridiques veille à ce que l'aide juridique soit fournie aux personnes financièrement admissibles.

Les centres communautaires juridiques et les centres locaux fournissent les services d'aide juridique sur le territoire du Québec.

Nos services

Les services d'aide juridique couverts par le régime sont rendus aux personnes financièrement admissibles, gratuitement ou moyennant le versement d'une contribution. Cette contribution, déterminée par règlement, est toujours perçue par le centre d'aide juridique.

Principaux champs d'activités :

Familial, matrimonial, protection de la jeunesse, justice pénale pour adolescents, criminel, carcéral, administratif, social, civil et immigration.

Prestation des services d'aide juridique :

Représentation par avocat devant un tribunal en 1ère instance ou en appel, en demande ou en défense;

Assistance d'un avocat dans certains cas expressément prévus par la Loi;

Consultation juridique avec un avocat; Consultation téléphonique avec un avocat, accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, lors d'une arrestation ou en cas de détention;

Information juridique sur les droits et obligations des bénéficiaires; Implication communautaire des avocats;

Certains services peuvent être rendus par un notaire.

Modalités d'accès aux services:

Appel téléphonique pour prise de rendez-vous dans un délai utile.

Accueil avec ou sans rendez-vous, généralement au bureau le plus près du lieu de la résidence du requérant.

En cas d'urgence, accès à un avocat pour la prestation des actes conservatoires à la préservation des droits.

A) Bureaux

Il existe plus de cent (100) bureaux d'aide juridique dans plus de quatre-vingt-dix-huit (98) villes du Québec où les services d'aide juridique sont dispensés selon les besoins de la population. Votre demande d'aide juridique est généralement complétée au bureau d'aide juridique le plus près de votre résidence.

L'organisation physique des bureaux d'aide juridique contribue à vous assurer le respect de la confidentialité de vos échanges avec le personnel. Les avocats ont à leur disposition des bureaux fermés.

B) Heures de bureau

Chaque bureau d'aide juridique affiche des heures fixes d'ouverture.

C) Accès téléphonique

Nous vous répondons rapidement et de manière courtoise en identifiant notre organisation et en vous accueillant avec un mot de bienvenue.

Nous donnons suite avec diligence au message qui nous indique votre nom, votre numéro de téléphone et le nom de la personne à qui vous désirez parler.

D) Délai et prise de rendez-vous

Nous vérifions l'urgence des services requis et un rendez-vous est fixé en temps utile. Nous vous indiquons les principaux documents pertinents à fournir pour établir votre admissibilité à l'aide juridique.

E) Publicité des services

Nous faisons connaître les services d'aide juridique au public en général et à la clientèle cible en particulier :

1. En publiant la liste des bureaux, leur adresse et numéro de téléphone;
2. En diffusant l'information décrivant les services, les règles d'admissibilité, les droits et obligations du requérant d'aide juridique;
3. En veillant à la mise en place et au maintien des affiches du Service de garde d'aide juridique dans les postes de police;
4. En faisant connaître les services d'aide juridique auprès des organismes et ministères desservant notre clientèle.

F) Accès par les détenus

Une personne peut requérir et obtenir, de son lieu de détention, les services d'un avocat de l'aide juridique.

Fourniture des services

Généralement, vous êtes accueilli au jour et à l'heure fixés pour votre rendez-vous à l'aide juridique et vous rencontrez, s'il y a lieu, un avocat.

Dès le premier contact avec un employé de l'aide juridique, vous bénéficiez du secret professionnel et de la confidentialité dans toutes vos communications et démarches.

Qualité des services

Disponibilité et diligence

L'avocat fait preuve, dans l'exercice de sa profession, d'une disponibilité et d'une diligence raisonnable

Un avocat d'un bureau d'aide juridique est présent à la Cour lorsque nécessaire et y rencontre son client, s'il y a lieu

Les membres du personnel agissent avec diligence raisonnable dans la réalisation du travail confié

Dans le cadre de leurs conditions de travail, les membres du personnel de soutien sont disponibles en tout temps, répondent aux clients et leur

transmettent l'information pertinente.
[Vers le haut](#)

Notre système de gestion efficace des plaintes

Procédure pour le dépôt d'une plainte

Les plaintes constituent pour l'aide juridique, une source d'information qui permet d'améliorer la qualité des services.

Les plaintes visées peuvent porter sur la qualité de l'accueil que vous avez reçue, soit par un membre du personnel ou un (e) avocat (e), ou sur la qualité des services juridiques que vous avez reçus. Soyez assurés que les plaintes seront reçues et traitées confidentiellement.

Attention, certaines décisions touchant, par exemple, les refus et les retraits d'aide juridique, l'admissibilité à l'aide juridique, le montant de la contribution exigible et le recouvrement des coûts ne sont pas visées par la présente procédure, car elles peuvent faire l'objet d'une **demande de révision** au [Comité de révision](#) de l'aide juridique.

Tout plaignant est à l'abri de discrimination et de représailles du fait de sa plainte.

Pour déposer une plainte, veuillez procéder de la façon suivante :

1^{re} étape

Nous vous suggérons de faire part de votre plainte, verbale ou écrite, au directeur ou au responsable du [bureau d'aide juridique](#) concerné.

2^e étape

Si vous croyez ne pas avoir obtenu satisfaction, vous pouvez faire parvenir votre [plainte par écrit \(.pdf\)](#) au directeur général du [centre communautaire juridique](#) dont relève le personnel ou l'avocat du bureau qui fait l'objet de votre plainte.

Votre plainte motivée et détaillée doit faire mention du nom de la personne ou de la situation dont vous vous plaignez. Un avis de réception de votre plainte vous sera acheminé dans les quinze (15) jours, cet avis vous indiquera, s'il y a lieu, le nom et le numéro de téléphone de la personne chargée du traitement de votre plainte. Dans les trente (30) jours de l'accusé de réception de votre plainte et par la suite, à tous les trente (30) jours si nécessaire, vous serez informé de l'état du dossier jusqu'à la décision.

Les plaintes et décisions écrites sont consignées et comptabilisées.

[Vers le haut](#)

Votre collaboration

Pour recevoir un service de qualité, dans le délai indiqué, vous devez nous fournir les renseignements et documents demandés tant pour le traitement de votre demande d'aide juridique que pour le traitement de votre dossier.

[Vers le haut](#)

L'amélioration de nos services

La Commission des services juridiques et les centres entendent améliorer de façon continue la qualité de leurs services. À cette fin, ils pourront vous consulter pour mieux connaître vos attentes et vos besoins; les résultats de cette consultation seront publiés dans le rapport de gestion déposé annuellement auprès du ministère de la Justice.

[Vers le haut](#)

Pour en savoir plus

- [Qu'est-ce que l'aide juridique?](#)
- [Mission de la CSJ](#)
- [Publications](#)
- [Loi et règlements](#)

