

RAPPORT ANNUEL 2024-2025



**aide
juridique**
BAS-SAINT-LAURENT-GASPÉSIE

Table des matières

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	III
MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	IV
1. L'ORGANISATION.....	1
2. LES RÉSULTATS	7
3. ANNEXES.....	14
ENGAGEMENT SUR LA QUALITÉ DES SERVICES	15
ENGAGEMENTS PARTICULIERS AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES....	15
ENGAGEMENTS PARTICULIERS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES AUX INDIVIDUS.....	15
3.3 Protection des renseignements personnels.....	17
3.4 Organismes partenaires.....	17

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



L'année 2024-2025 a apporté à la direction du CCJBSLG de nombreux défis à relever. Malgré les enjeux liés à des restrictions budgétaires et l'annonce du gel des embauches dans la fonction publique québécoise, nous avons, avec l'implication de nos employés, avocats et personnel de soutien, maintenu le cap en offrant des services juridiques de qualité à notre clientèle.

En premier lieu, je désire remercier le personnel de soutien et les avocats de notre centre pour leur implication à accueillir et servir notre clientèle et leur collaboration à mettre en place de nouvelles façons de faire en lien avec l'utilisation des outils technologiques. La transformation numérique du réseau d'aide juridique ne peut s'effectuer sans leur adhésion et la mise en œuvre de notre programme eMAJ.

De plus, je remercie sincèrement l'équipe des employés de la direction générale, Yves Nicolas Proulx, Nancy Racine, Maude Pelletier et Jessica Mauger-Dubé pour leur excellent travail et leur collaboration à réaliser les objectifs de notre centre cette année. Nous avons mis en place et amélioré notre processus d'accueil, de formation et d'intégration de nos employés tout en effectuant un suivi individuel. Nous avons fait le choix de travailler avec chaque employé qui en manifeste le besoin, au développement de ses compétences professionnelles et à la mise à jour de ses connaissances. Nous poursuivons ce plan d'accueil et d'intégration au cours des prochaines années.

Je remercie également nos directrices et notre directeur de bureaux, Me Louise Fortin, Me Camille Marceau-Bouchard et Me Félix Pouliot pour leur collaboration et leur implication dans la gestion de nos bureaux. En ces temps plus difficiles en raison de la pénurie de personnel, ils ont su participer activement à mettre en place des solutions novatrices afin de dispenser les services à la clientèle.

Enfin, je remercie les membres de notre conseil d'administration pour le soutien apporté à notre équipe au cours de la dernière année. Par votre implication, vous contribuez à la réalisation de notre mission et par votre confiance vous nous permettez d'envisager l'avenir avec optimisme et détermination.

C'est avec fierté que je regarde le travail accompli au cours de la dernière année. Bien que plusieurs défis se présentent à nous, je suis persuadée que nous poursuivons notre travail collaboratif tout en simplifiant nos processus, en mettant l'accent sur une plus grande accessibilité à nos services pour notre clientèle et en favorisant le bien-être de nos employés.

M^e Isabelle D'Amours
Directrice générale

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Je termine cette première année à titre de président du conseil d'administration du CCJBSLG avec le sentiment que malgré les enjeux qui se sont présentés, les employés, les avocats et la direction du centre ont agi de concert afin de maintenir des services juridiques de qualité à la clientèle.

D'entrée de jeu, je tiens à souligner les efforts de la direction générale de combler les postes d'avocats et du personnel de soutien laissés vacants tout au long de la dernière année dans un contexte difficile de rareté de la main-d'œuvre. Je remercie les officiers de la Commission des services juridiques qui ont pris en compte les demandes de notre centre afin de pouvoir rencontrer nos objectifs et maintenir nos services essentiels à la réalisation de notre mission. Malgré ces enjeux, les technologies mises en place ont permis également d'effectuer du support à distance et de rendre des services aux citoyens des bureaux de nos différents secteurs.

Également, je remercie nos avocats et avocates ainsi que le personnel de soutien qui ont travaillé collectivement afin de rendre un service hors du commun à la population du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie et des Îles dans un contexte budgétaire plus difficile.

De même, la direction et les employés ont concentré leurs efforts afin d'harmoniser les pratiques en matière de gestion de l'admissibilité entre tous les bureaux du centre et de simplifier les processus en place afin d'assurer une plus grande efficacité dans les façons de faire et ainsi, améliorer l'expérience client. Une attention particulière a été portée au niveau des délais d'attente d'accessibilité à nos services afin d'en améliorer la gestion. En outre, ils ont poursuivi le programme de transformation numérique du réseau d'aide juridique en implantant divers projets visant à l'amélioration continue et le déploiement des outils technologiques ciblés par le projet eMAJ.

Évidemment, tout au long de l'année, le conseil d'administration, en partenariat avec le directeur administratif, a effectué un suivi rigoureux du budget octroyé pour la période visée, permettant ainsi une saine gestion financière du centre et de rencontrer les objectifs du gouvernement liés aux différents projets tout en assurant des services d'aide juridique de qualité à la clientèle dans un contexte d'augmentation du coût de la vie, des biens et des services.

Je tiens également à mentionner l'implication des administrateurs et administratrices du conseil d'administration du CCJBSLG. Votre implication est indispensable pour le Centre communautaire juridique Bas-Saint-Laurent - Gaspésie. Je tiens particulièrement à saluer Me Bruno-Gabriel Vargas et Madame Aline Perry dont les mandats ont été renouvelés ainsi que Madame Nadine Cyr qui a été nouvellement nommée à titre de membre de notre conseil d'administration.

Enfin, je désire souligner l'excellent travail des employés de la direction de notre centre : Me Isabelle D'Amours, M. Yves Nicolas Proulx, Mme Nancy Racine, Mme Maude Pelletier et Mme Jessica Mauger-Dubé. Ils ont su démontrer un engagement envers la mission de notre centre et un grand esprit d'équipe. Par leur contribution à atteindre les objectifs du centre, à participer à la formation et au développement des connaissances des employés et à leur bien-être en général tout au long de la dernière année, ils participent à la réalisation de la mission du réseau d'aide juridique. Je les en remercie sincèrement.

Monsieur Nathaël Chiasson
Président du conseil d'administration

1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Mission et territoire

Fondé en 1973, le CCJ Bas St-Laurent-Gaspésie a pour mission de permettre aux personnes financièrement admissibles de bénéficier des services professionnels juridiques prévus à la *Loi sur l'aide juridique et la dispensation d'autres services* dans la région. Le territoire couvert par les activités du centre comprend les districts judiciaires de Bonaventure, de Gaspé, de Kamouraska et de Rimouski.

Pour ce faire, le centre s'est doté d'une vision axée sur le travail d'équipe et la collaboration : Une équipe au service des gens! Une équipe qui vous rend justice!

Cette vision est supportée par les valeurs de l'organisation : le respect, la compétence, l'esprit d'équipe, l'esprit de service et l'imputabilité.

Contexte de l'organisation

Les pouvoirs du CCJ Bas-Saint-Laurent-Gaspésie sont exercés par son conseil d'administration qui, dans le cadre de sa mission, veille à la saine administration et à l'élaboration des orientations et de ses objectifs. Le conseil est composé de douze membres bénévoles, nommés par la Commission des services juridiques, choisis en raison de leur implication au sein de la communauté et de la contribution qu'ils peuvent apporter à la mission et à la bonne gouvernance du Centre.

Au 31 mars 2025, ces membres sont :

Madame Lovia Castilloux, administratrice

Monsieur Nathaël Chiasson, président

Madame Marlyne Cyr, administratrice

Madame Nadine Cyr, administratrice

Monsieur Simon Deschênes, administrateur

Maître Nancy Lajoie, administratrice

Madame Pierrette Lévesque, administratrice

Monsieur François-Xavier M. Jodoin, administrateur

Monsieur Gaétan Ouellet, administrateur

Madame Aline Perry, administratrice

Maître Julien Rochefort-Girard, administrateur

Maitre Bruno-Gabriel Vargas, vice-président

Nos bureaux d'aide juridique :

Le CCJ Bas-Saint-Laurent-Gaspésie dispense les services prévus à la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* à la population de son vaste territoire. Le CCJBSLG a donc pour mission d'offrir des services juridiques dans ses 10 bureaux permanents et 4 bureaux à temps partiel (Trois-Pistoles, La Pocatière, Matapédia, Paspébiac), sur l'ensemble de son territoire.

Direction générale

320, Saint-Germain Est, bureau 601
Rimouski, QC, G5L 1C2

Aide juridique de Rimouski

320, Saint-Germain Est, bureau 601
Rimouski, QC, G5L 1C2

Aide juridique des Îles-de-la-Madeleine

455, Chemin Avila Arseneau
Cap-aux-Meules QC G4T 1J3

Aide juridique New Richmond

122, boul. Perron Ouest
New Richmond QC G0C 2B0

Aide juridique de Rivière-du-Loup

37, rue de la Cour, bureau 203
Rivière-du-Loup QC G5R 1J1

Aide juridique de Gaspé

185, boul. York Est
Gaspé QC G4X 2L1

Aide juridique de Matane

308, rue de la Gare
Matane QC G4W 3J3

Aide juridique de Chandler

505-102, avenue Docteur G-Daignault
Chandler QC G0C 1K0

Aide juridique d'Amqui

49, boul. St-Benoît Est, local 5
Amqui QC G5J 2C7

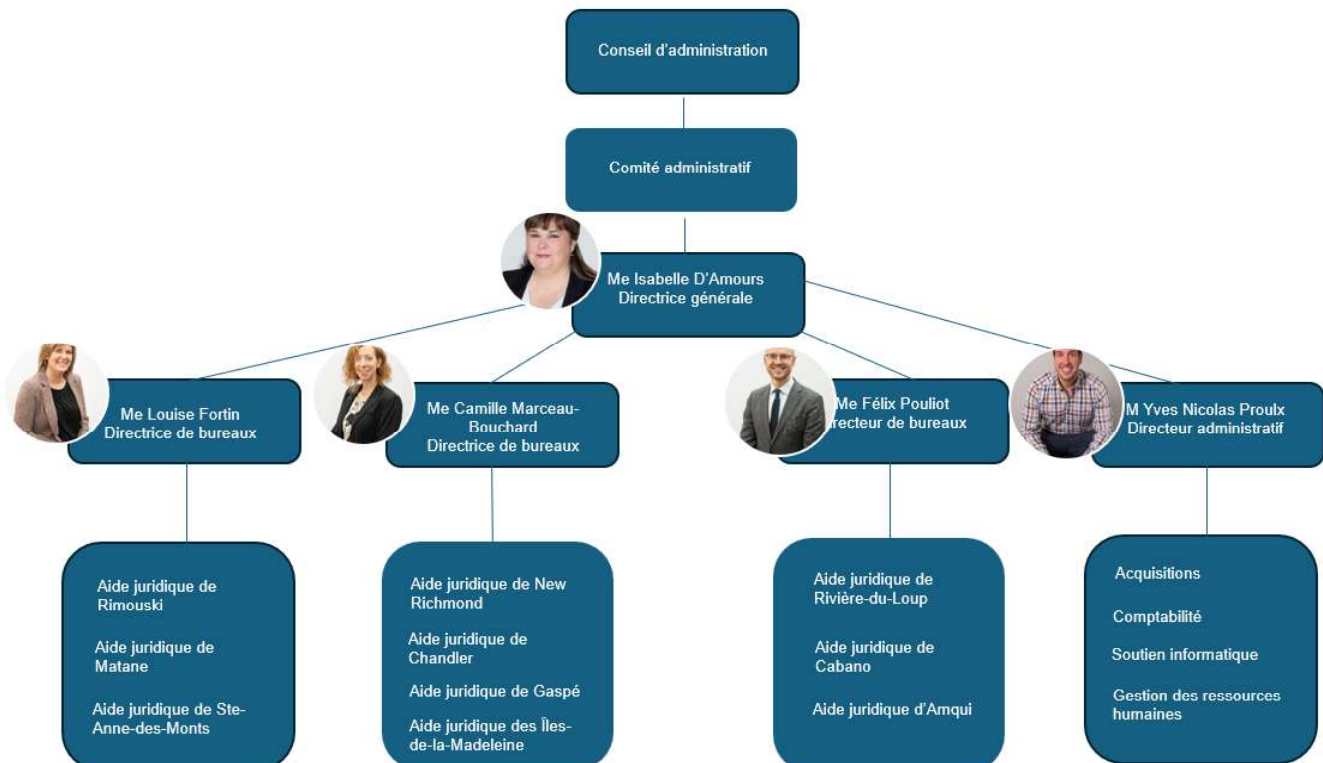
Aide juridique de Ste-Anne-des-Monts

6, 1^{re} avenue O, bureau 116
Sainte-Anne-des-Monts QC G4V 1B5

Aide juridique de Cabano

38, rue Saint-Philippe
Témiscouata-sur-le-Lac QC G0L 1E0

Le centre a à son emploi, 18 avocats plaideurs et 3 directeurs(directrices) de bureaux, qui sont aussi des avocat(e)s plaideurs ainsi qu'une directrice générale, un directeur administratif et 31 effectifs soutien.



Chiffres clés

Du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025, nos bureaux reçoivent 8 361 requérants, dont 6 820 se qualifient à l'aide juridique. De ces 6 820 dossiers, 3 664 sont attribués à nos avocats permanents, soit 54% des demandes acceptées, alors que 3 156 sont octroyés à des avocats de pratique privée, soit 46%. Finalement, 1 075 demandes ont été refusées.

1.2 Faits saillants

Conseil d'administration

Un nouveau membre a été nommé au sein de notre conseil d'administration. Il s'agit de Madame Nadine Cyr en remplacement de Me Jean-Marie Doiron. Madame Cyr est superviseure clinique et évaluatrice agréée au Programme d'évaluation et de réduction du risque de conduite avec les capacités affaiblies du CISSS de la Gaspésie. Elle est administratrice et présidente du conseil d'administration de la Caisse Populaire de la Haute-Gaspésie depuis plusieurs années. D'autre part, les mandats de Madame Aline Perry et de Me Bruno-Gabriel Vargas ont fait l'objet d'un renouvellement par l'Assemblée des commissaires de la Commission des services juridiques.

Rigueur budgétaire

L'exercice financier 2024-2025 a connu sa part de défis au niveau de la gestion des dépenses. Bien que la rigueur budgétaire fût au cœur des décisions prises par le conseil et la direction du centre depuis plusieurs années, certaines restrictions ont dû être appliquées cette année, notamment au niveau de la présence aux réunions des administrateurs, des formations, congrès et réunions du personnel, avocats et soutien. Une attention particulière fut apportée aux communications avec les employés afin d'informer et expliquer ces décisions difficiles qui ont dû être prises en raison du contexte financier général du réseau d'aide juridique.

Recrutement

Depuis plusieurs années, le recrutement constitue une part importante des mandats qu'a à assumer la direction, mais cela constitue de surcroît un enjeu majeur pour le maintien de la dispensation et de la qualité des services juridiques que notre Centre rend à la population. L'exercice 2024-2025 fut particulièrement difficile au niveau du recrutement de personnel, particulièrement pour les postes de remplacement qui trouvent rarement preneur. Le gel des embauches décrété par le Conseil du Trésor à compter du 1^{er} novembre 2024 a rendu plus complexe le processus de dotation des postes. Toutefois, la Commission des services a obtenu des exemptions permettant de combler certains postes d'avocats et de secrétaires au sein du réseau d'aide juridique. De son côté, la direction a concentré ses efforts à trouver des moyens novateurs dans le but de pourvoir la dotation de ses postes.

Du côté du personnel avocat, un avocat permanent fut engagé à Gaspé, une avocate temporaire à Sainte-Anne-des-Monts ainsi qu'un avocat temporaire au poste de représentant des victimes de violence familiale et sexuelle à New Richmond.

Du côté du personnel de soutien, l'année 2024-2025 a également connu sa part d'embauches, puisque nous avons eu à combler quelques postes de remplacement permanents et temporaire, notamment aux bureaux de Rimouski, de Ste-Anne-des-Monts, de New Richmond, de Chandler et de Gaspé.

Accueil, intégration et formation du personnel

Secrétaire principale dédiée à la formation et au projet eMAJ

Avec l'arrivée de plusieurs nouveaux membres du personnel, il était devenu prioritaire de développer un plan d'accueil et d'intégration ainsi que d'offrir une formation adaptée et uniformisée. Un plan de formation du personnel de soutien et un plan et un guide d'intégration du personnel avocat sont autant de nouveaux outils mis en place depuis l'exercice précédent (2023-2024) afin d'optimiser l'accueil de nos nouveaux employés. Cette année, l'accent a été mis sur la mise à niveau en continu des employés sur la gestion de l'admissibilité à l'aide juridique et l'utilisation efficiente des outils technologiques.

Avec le déploiement de nouveaux outils technologiques et le déroulement du programme de transformation numérique du réseau d'aide juridique, il est apparu prioritaire de demander l'ajout d'un effectif temporaire de secrétaire principale dédiée à la formation et au projet eMAJ, qui nous fut accordé à compter du 2 septembre 2024. C'est Madame Jessica Mauger-Dubé qui a obtenu ce poste d'une durée d'une année. Nous espérons que ce poste temporaire sera renouvelé tant il est devenu essentiel à la formation et au suivi des acquis et des compétences de nos employés, avocats et soutien.

Représentation des victimes de violence conjugale et de violence sexuelle

Le ministre de la Justice du Québec a inauguré des divisions spécialisées de la Cour du Québec dans les districts judiciaires de notre vaste région au cours de la dernière année. En 2023-2024, nous avons pu bénéficier de l'ajout d'effectifs supplémentaires, soit une avocate et une technicienne juridique afin de rendre des services juridiques adaptés à une clientèle victime de violences familiale et sexuelle d'une part, ainsi qu'à l'endroit de la clientèle vulnérable dans les champs de droit reliés aux dossiers criminels, jeunesse et santé mentale d'autre part. Ces effectifs furent déployés dans les districts judiciaires de Rimouski et de Kamouraska. C'est avec enthousiasme que nous avons accueilli l'autorisation de la Commission des services juridiques d'engager un nouvel effectif temporaire avocat, pour l'exercice 2024-2025 en lien avec les dossiers des victimes de violences conjugale et sexuelle pour les districts judiciaires de Bonaventure et de Gaspé. C'est Me Simon Cossette-Lachance, avocat au bureau d'aide juridique de New Richmond qui a obtenu ce nouveau poste.

Transformation numérique du réseau d'aide juridique (Projet eMAJ)

Le CCJ Bas-Saint-Laurent-Gaspésie participe aux travaux du comité directeur de ce programme par le biais de sa directrice générale, Me Isabelle D'Amours, qui est membre du comité exécutif et du comité directeur de ce programme. Y ont participé également, Monsieur Yves Nicolas Proulx, Madame Nancy Racine, Madame Jessica Mauger-Dubé et Me Corinne Lestage, conseillère juridique au programme. L'implication de ceux-ci à différents groupes de travail se poursuivra au cours de la prochaine année et nous les en remercions sincèrement.

Dans un même ordre d'idée, afin d'emboîter le pas à la modernisation, le centre a consolidé l'utilisation au sein de ses dix (10) bureaux, de la plateforme infonuagique de JurisÉvolution, le logiciel de gestion des dossiers, et y a intégré la gestion de l'admissibilité à l'aide juridique et le suivi du paiement des volets contributifs. Au cours du présent exercice, les outils de prises de rendez-vous JurisMandat, la plateforme d'échange de documents JurisZone et les processus de signatures via PDF-Xchange et Consigno ont été déployés au sein de notre centre. Soucieuse de gérer de manière harmonieuse la gestion de ce changement technologique auprès de ses employés, la direction a accompagné chacun d'eux, avocats et personnel de soutien, dans la formation et l'apprentissage de ces outils et a mis de l'avant la pratique d'un travail collaboratif.

Sécurité informatique et pratiques de cybersécurité

Enfin, le centre a adopté et mis en œuvre les dispositions de la Politique de sécurité fonduagique de la Commission des services juridiques et a porté une attention particulière à la formation des employés à la sécurité informatique et à la protection des renseignements confidentiels. De plus, des capsules de cybersécurité du ministère de la Cybersécurité et du numérique du Québec ont été ajoutées à la plateforme d'auto-formation B12 et déployées auprès de l'ensemble des employés du centre. Journée de formation, capsules de formation, tournée des bureaux sont plusieurs actions qui ont été mises de l'avant afin de doter les employés de saines habitudes de travail.

Quelques causes d'intérêts en 2024-2025

Les causes d'intérêt contribuent généralement à l'avancement du droit. Elles témoignent aussi de l'ampleur de la pratique à l'aide juridique et mettent en valeur le professionnalisme et l'engagement dont fait preuve le personnel avocat dans la représentation de ses clients. Voici quelques exemples qui ont eu lieu au cours de cet exercice.

ME HUGO CAISSY (représente l'accusé, appelant)

BAJ MATANE-AMQUI – droit criminel

(En appel d'un jugement de la cour du Québec portant sur la peine)

AGENCE DU REVENU DU QUÉBEC c. WYSOTE- 100-36-000429-219

26 avril 2024

Honorable Carl Thibault, J.C.S.

La Cour supérieure siégeant en appel qui déclare inconstitutionnelles les peines représentant le quadruple ou le quintuple de l'impôt qui aurait été payable prévues aux alinéas 14.2 (1) et (2) de la Loi concernant l'impôt sur le tabac. Ces peines étaient applicables pour une infraction de vente de tabac non identifié et d'autres infractions reliées. Le juge conclut qu'une peine monétaire qui représente plus de 30 fois le salaire annuel d'un contrevenant est excessive au point de ne pas être compatible avec la dignité humaine. Il infirme donc le jugement de première instance et réduit les amendes imposées aux appelants.

En raison de ses conclusions sur la constitutionnalité des alinéas 14.2 (1) et (2) de la Loi concernant l'impôt sur le tabac, le tribunal conclut que l'article 8.1 (1) 3) du Code de procédure pénale, qui oblige l'imposition d'une contribution de 25% de l'amende imposée, ne contrevient pas à l'article 12 de la Charte. Il n'exclut cependant pas qu'il puisse l'être dans des situations autres que celles des appelants.

ME MÉLANIE DESJARDINS (représente la mère)

BAJ RIMOUSKI – droit civil, familial, jeunesse, représentante des victimes (VC-VS)

(En défense, sur une demande en révision et prolongation d'ordonnance)

PROTECTION DE LA JEUNESSE – 130-41-000577-204

29 juillet 2024

Honorable Celestina Almeida, J.C.Q.

La DPJ demande au tribunal de réviser et de prolonger l'ordonnance en vigueur afin de confier l'enfant à une famille d'accueil jusqu'à la date de sa majorité. La mère conteste la demande et demande un retour de l'enfant de façon progressive d'ici la date d'intégration de l'enfant à la garderie. Le tribunal émet des réserves quant à la viabilité du projet de vie envisagé par la DPJ relativement à l'enfant. Un retour à court terme est envisageable dans le milieu maternel car au fil du temps la situation de la mère ne cesse de s'améliorer. Elle fait preuve de stabilité dans plusieurs sphères de sa vie. La Cour conclut qu'il est dans l'intérêt de l'enfant d'être confiée à leur mère de façon progressive.

ME AMÉLIE SAMSON (représente la mère, demanderesse)

BAJ AMQUI – droit civil, familial, jeunesse

(Sur une demande pour déchéance de l'autorité parentale et en changement de nom)

DROIT DE LA FAMILLE – 241696 – 100-04-006250-237

6 novembre 2024

Honorable Marie-Hélène Montminy, J.C.S.

La Cour supérieure indique que dans le cadre d'une demande de déchéance de l'autorité parentale dans le contexte de violence conjugale, la gravité des gestes posés par le parent fautif doit être analysée à la lumière des conséquences néfastes prévisibles sur l'enfant à court, moyen et long terme. En l'espèce, le tribunal conclut que la mère a rempli lourd fardeau lui incombant de démontrer, par une preuve prépondérante, l'existence de motifs graves au sens de l'article 606 C.c.Q. La gravité des gestes posés par le père commande que l'enfant soit protégé. Dans les circonstances, le tribunal estime que l'intérêt de l'enfant requiert que le père soit déchu de son autorité parentale. Il conclut également qu'il est dans l'intérêt de l'enfant qu'il porte uniquement le nom de sa mère.

ME KARIANE CARON (représente le travailleur)

MATANE – civil-familial-administratif

(Sur audience du TAT siégeant en division de la santé et de la sécurité du travail)

TAT – 1295825 01A 2210

28 janvier 2025

Juge administrative : Caroline Charrette

Seule la portion de la décision portant sur la capacité du travailleur à reprendre son emploi est en litige devant le tribunal. Le tribunal estime que c'est en fonction de l'emploi réellement occupé par le travailleur au moment de sa récidive, rechute ou aggravation que l'on doit déterminer la capacité du travailleur. Ainsi, il juge que le travailleur n'a pas la capacité à reprendre son emploi de journalier à la scie à onglet, puisque cet emploi ne respecte pas ses limitations fonctionnelles. Le tribunal infirme la décision rendue par la CNESST et accueille la contestation du travailleur.

ME DAMIR MUSAEFENDIC (représente l'accusée, appelante)

BAJ RIMOUSKI – droit criminel

(En appel d'un jugement de la cour du Québec portant sur la peine)

KARINE RIOUX C. Sa Majesté le Roi – 200-10-700102-242

25 mars 2025

Honorables Michel Beaupré, J.C.A., Benoît Moore, J.C.A. et Sophie Lavallée, J.C.A.

L'appelante se pourvoit contre un jugement rendu par la Cour du Québec, sous la plume de l'Honorable Denis Paradis, lequel, à la suite de son plaidoyer de culpabilité à une infraction de conduite avec les facultés affaiblies causant la mort, lui impose une peine de deux ans moins un jour d'emprisonnement et lui interdit ensuite de conduire un véhicule à moteur pour une période de deux ans. Jugement unanime de la Cour d'appel du Québec qui conclut que l'appel est bien fondé et substitue à la peine d'incarcération imposée par le juge une peine d'emprisonnement de deux ans moins un jour à purger dans la collectivité, assortie des conditions contenues dans le présent jugement. La Cour d'appel indique que le juge a commis une erreur de principe en donnant un poids dirimant à l'objectif de dénonciation et de dissuasion. Cette erreur a eu un effet sur la peine puisque l'atteinte de cet objectif l'a, à elle seule, amené à refuser le sursis, aux dépens de l'exercice de l'individualisation en fonction du rapport présentenciel favorable et de tous les facteurs atténuants énumérés.

Rayonnement dans le milieu juridique et la communauté	
Centre de pédiatrie sociale – Le petit repère	Me Louise Fortin
École de la défense	Me Hugo Caissy
Comité d'intervention de l'AQAAD	Me Hugo Caissy
Syndicat des avocats du CCJBSLG	Me Hugo Caissy Me Léanne Tardif Me Mélanie Desjardins
Guignolée du docteur Julien	Me Louise Fortin

Table de concertation jeunesse	Me Kariane Caron
Table de concertation en santé mentale	Me Louise Fortin Me Kariane Caron
Association du jeune Barreau	Me Kariane Caron
Conseil d'administration du Barreau de section	Me Kariane Caron
Comité sur la rétention pour les nouveaux avocats de la région	Me Kariane Caron
Table de concertation en matière de VC-VS	Me Sylvie D'Amours Me Damir Musaefendic
Comité régional d'implantation du programme socio judiciaire en conflits sévères de séparation	Me Sylvie D'Amours Me Sonia Pinel
Bâtonnier de section	Me Alexis Deschênes
Comité organisateur du congrès régional du Barreau	Me Martine Jalbert
Comité ACCES	Me Sonia Pinel
Conseil d'administration – Auberge du Cœur	Me Amélie Samson
Conseil d'administration – Maison Ingrid	Me Amélie Samson
Association du Barreau Canadien	Me Amélie Samson
Centre de justice de proximité du Bas-St-Laurent	Me Isabelle D'Amours

2. LES RÉSULTATS

Les objectifs annuels

2.1 Résultats relatifs aux objectifs 2024-2025

ENJEU 1 : Offrir un milieu de travail apte à favoriser le plein épanouissement physique, psychologique et professionnel de nos employés.

Orientation 1 : Poursuivre le déploiement du plan de prévention des maladies à caractère psychologique du réseau d'aide juridique.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
Objectif 1.1 Évaluer la possibilité d'adhérer à un service de télémédecine pour l'ensemble des employés et a mise en place en collaboration avec la CSJ.	Indicateur 1 : Adhésion à un service de télémédecine et mise en place du service.	Mise en place du service Début de l'utilisation par les employés.	Cible atteinte.
	Indicateur 2 : Communiquer efficacement aux employés ce nouveau service.	Courriels, guide du nouvel employé, rencontres de retour au travail, présentation lors des journées de formations du personnel	Cible atteinte
Objectif 1.2 Offrir au personnel de soutien une nouvelle conférence portant sur la gestion et la planification financière personnelle en lien avec la gestion du stress.	Indicateur 1 : Nouvelle formation offerte	1 formation	Cible atteinte

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
	Indicateur 2 : Taux de satisfaction	80%	Cible atteinte

La décision de la CSJ et des CCJ d'adhérer à un service de télémédecine dont le coût est assumé par l'employeur a facilité la mise en place de ce service, d'autant que cela répond à un réel besoin chez les employés, notamment ceux de notre région, éloignée des grands centres où l'accès aux services publics de santé est plus difficile. Par ailleurs, grâce à l'implication de notre directeur administratif, le centre a pu offrir à ses employés de soutien une nouvelle conférence sur la gestion et la planification personnelle qui fut très appréciée.

Enjeu 2 : Optimiser la performance des équipes afin d'offrir des services de qualité.

Orientation 1 : Optimiser le plan d'accueil et d'intégration des nouveaux employés.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
Objectif 2.1 Effectuer une tournée des bureaux visant le suivi du plan de formation des nouveaux employés et l'optimisation des compétences technologiques.	Indicateur 1 : Rencontres de tous les nouveaux avocats du centre.	8 rencontres dans 8 bureaux.	Cible atteinte.
Objectif 2.2 Améliorer notre programme de mentorat.	Indicateur 1 : Rencontrer les avocats qui agissent à titre de mentor pour les nouveaux avocats du centre et prévoir des ajouts au programme afin d'améliorer l'aspect du coaching.	1 rencontre pour le personnel avocat.	Cible non atteinte.
Objectif 2.3 Constituer un guide de l'avocat praticien à l'aide juridique.	Indicateur 1 : Par champ de droit, parcourir les différentes habiletés professionnelles à atteindre en lien avec la pratique.	Établir le plan du guide Rédiger les sections suivantes : Droit criminel, Droit de la famille et Droit administratif.	Cible partiellement atteinte.
	Indicateur 2 : Fournir les liens vers les différents partenaires du centre.	Ajouter les liens pertinents à chaque section du guide.	Cible partiellement atteinte.
	Indicateur 3 : Discuter des règles de savoir-être et savoir-faire inhérents à cette profession.	Une section relative au savoir-être à titre d'habileté professionnelle sera incluse en introduction au guide.	Cible partiellement atteinte.
Objectif 2.4 Organiser des séances de co-développement par champ de droit pour l'ensemble des avocats.	Indicateur 1 : nombre de séances.	1 séance lors de la réunion annuelle des avocats.	Cible non atteinte.
Objectif 2.5 Développer un guide pratique de secrétariat à l'aide juridique.	Indicateur 1 : Effectuer le plan de formation et débiter la présentation d'un premier module (sujet) aux employés de soutien.	Présentation du 1 ^{er} module lors de la journée annuelle de formation du personnel de soutien.	Cible atteinte.

La direction générale a réalisé une tournée des bureaux consacrée au suivi des acquis et optimisation des compétences technologiques. Un plan de suivi de l'accueil et l'intégration des avocats a été mis en place. La direction n'a pu mettre en œuvre l'objectif 2.2 reliée à l'amélioration du programme de mentorat faute de participants, avocats experts ou d'expérience, ayant la disponibilité pour s'investir dans ce projet. Il sera réévalué au cours de la prochaine année.

L'objectif 2.3 a été réalisé en partie, la rédaction du guide quant aux aspects des habiletés professionnelles en droit criminel et en droit civil et administratif étant en cours.

L'objectif 2.4 n'a pas été rencontré, les formations liées à la gestion de l'admissibilité et l'implantation des nouveaux outils technologiques ayant occupé la majeure partie de la réunion annuelle des avocats. Ces séances de codéveloppement peuvent être organisées en cours d'exercice, ponctuellement, au besoin.

Enfin, une première séance de formation en secrétariat a été offerte au personnel de soutien lors de la journée de formation annuelle. Grâce à l'implication d'une secrétaire d'expérience en droit de la famille, les employés ont pu revoir les notions pratiques pour la tenue des dossiers et la confection des procédures en droit de la famille.

Orientation 2 : Harmoniser les pratiques en matière de gestion de l'admissibilité entre tous les bureaux du centre.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
Objectif 2.6 Simplifier les processus afin d'assurer une plus grande efficacité dans les façons de faire et améliorer l'expérience client.	Indicateur 1 : Présenter aux avocats les attentes du centre en matière de délais de rendez-vous.	1 rencontre dans le cadre de la réunion annuelle des avocats du centre.	Cible atteinte.
	Indicateur 2 : Optimiser la gestion des listes d'attentes de la clientèle par bureau.	10 listes d'attentes, pour chaque bureau, dossiers permanents et pratique privée.	Cible atteinte.

En cette période de pénurie d'avocats de pratique privée dans notre région et la difficulté de recrutement, la direction a communiqué aux employés du centre ses attentes en matière de délais de rendez-vous. Il est apparu nécessaire de se doter d'un tableau de bord représentant visuellement les listes d'attentes de la clientèle par bureau. Ces informations sont accessibles pour la direction générale, les directeurs de bureaux et chaque avocat qui peuvent ainsi participer activement en offrant des plages de rendez-vous à la clientèle et rencontrer des délais plus optimaux. Les mêmes informations sont désormais accessibles pour la prise de rendez-vous d'admissibilité et le traitement de la demande d'aide juridique.

Orientation 3 : Poursuivre le programme de transformation numérique du réseau d'aide juridique.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
Objectif 2.7 Voir à l'amélioration continue de nos processus internes et le déploiement des outils technologiques ciblés par le projet eMAJ.	Indicateur 1 : Mise à jour concernant la politique de sécurité fonuagique et informatique.	Politique actualisée.	Cible atteinte.
	Indicateur 2 : Implantation du projet de la signature électronique.	Taux de formation effectuée lors de l'implantation, supérieur à 25 % chez les équipes avocat-secrétaires civilistes.	Cible partiellement atteinte

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
	Indicateur 3 : Implantation de la plateforme d'échange des documents.	Taux de formation effectuée lors de l'implantation, supérieur à 25 % chez les équipes avocat-secrétaires.	Cible partiellement atteinte

Tous les projets du programme de transformation numérique du réseau d'aide juridique sont implantés à ce jour. Notre centre bénéficie également d'un outil de gestion de pratique rendant efficace la tenue des dossiers, le travail à distance et le travail collaboratif dans les équipes. Les projets de la signature électronique et de la plateforme d'échange des documents, intégrés à l'outil de gestion de pratique, ont été implantés, mais leur taux d'utilisation n'a pas été validé en fin d'exercice.

Enjeu 3 : Mise en œuvre du plan de communication de manière à favoriser la visibilité de nos services.

Orientation 1 : Poursuivre et terminer la mise à jour de notre site web.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
3.1 Terminer la mise à jour du site web.	Indicateur 1 : Réviser les informations, illustrations et données apparaissant au site web du centre.	Informations et données mise à jour au 31 mars 2025.	Cible atteinte.

La mise à jour des informations au site web du centre a été effectuée.

Enjeu 4 : Mise en place des mesures de planification de main-d'œuvre de recrutement et de relève afin d'attirer et retenir les talents tout en maintenant et partageant les expériences acquises.

Orientation 1 : Participer à un ou des salon(s) de l'emploi de notre région.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
4.1 Participer à un ou des salon(s) de l'emploi de notre région.	Indicateur 1 : Nombre de participation.	2	Cible non atteinte.

En raison des restrictions financières et gel de recrutement qui ont dû être appliquées en cours d'exercice, nous n'avons pas participé au salon de l'emploi de notre région.

Orientation 2 : En collaboration avec la CSJ : implanter un logiciel de gestion des ressources humaines et soutenir les employés dans leur apprentissage et la gestion du changement.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
4.2 Implanter un logiciel de gestion des ressources humaines.	Indicateur 1 : Établir la liste des besoins RH du centre.	Liste des besoins RH établie.	Cible atteinte.
	Indicateur 2 : Rencontrer des fournisseurs potentiels.	Nombre de fournisseurs rencontrés dans le cadre du programme eMAJ.	Cible atteinte.
	Indicateur 3 : Appel d'offres public (2 ^e)	Identification du fournisseur.	Cible atteinte partiellement.
	Indicateur 4 : Implantation de l'outil.	Début de l'implantation.	Cible non atteinte.

La direction a établi et communiqué la liste des besoins RH du centre. Via sa participation au comité eMAJ, la directrice générale a rencontré plusieurs fournisseurs. En fin d'exercice, la CSJ a effectué un deuxième appel d'offres en vue de l'identification d'un fournisseur et l'implantation d'un logiciel RH au cours du prochain exercice.

Orientation 3 : Poursuivre le partenariat avec les milieux d'enseignement afin de recruter des stagiaires en droit et en techniques juridiques.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025
4.3 Établir de nouveaux partenariats avec les milieux d'enseignements.	Indicateur 1 : Nombre de nouveaux partenariats.	2	Cible atteinte.
	Indicateur 2 : Nombre de nouveaux stagiaires en droit et en techniques juridiques.	4 stagiaires en droit. 2 stagiaires en techniques juridiques.	Cible partiellement atteinte.

Le centre a établi des partenariats avec l'Université de Sherbrooke via son programme coopératif en droit. Nous avons accueilli 2 étudiantes en droit qui ont travaillé durant une période de 13 semaines à nos bureaux des Îles-de-la-Madeleine et de Rimouski.

Le centre a engagé 2 étudiantes en droit (comme préposée à l'accueil ou secrétaire juridique) au cours de la période estivale qui pourront par la suite intégrer l'un de nos bureaux lors de leur stage professionnel du Barreau du Québec.

2.2 Orientations et objectifs 2025-2026 (Projet)

Les objectifs annuels du CCJ Bas-St-Laurent-Gaspésie sont présentés pour adoption par les membres du conseil d'administration lors de l'assemblée générale du 7 juin 2025.

ENJEU 1 : Accès à la justice

Orientation 1 : maximiser l'expérience client.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2025-2026
Objectif 1.1 Simplifier le processus d'admissibilité à l'aide juridique.	Indicateur 1.1.1 Délais entre la date du 1er rendez-vous et l'émission du mandat lorsque le dossier est complet.	30 jours dans 50% des cas
	Indicateur 1.1.2 Nombre de refus de fournir les renseignements.	Identifier le % et analyser si l'atteinte de la cible réseau de 8% est optimale.

L'objectif de simplification du processus d'admissibilité à l'aide juridique s'inscrit dans la poursuite des efforts déployés par les employés et la direction du centre lors de l'exercice précédent. Il sera prioritaire de valider les délais du 1er rendez-vous et de l'émission du mandat lorsque le dossier est complet. Il faudra également identifier le % de refus de fournir les renseignements parmi l'ensemble des motifs de refus et ensuite analyser si l'atteinte de la cible prévue pour le réseau d'aide juridique est rencontrée. Nous serons alors en mesure d'apporter, le cas échéant, des correctifs.

Enjeu 2 : Capital humain

Orientation 1 : Optimiser l'expérience employé.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2025-2026
Objectif 1.1 Favoriser l'accueil et l'intégration du nouveau personnel.	Indicateur 1.1.1 Nombre d'outils actualisés au sein du centre.	2
	Indicateur 1.1.2 Taux de réussite du suivi probatoire	70 %
Objectif 1.2 Bonifier l'offre de formation interne qui fait la promotion du bien-être physique et psychologique au travail.	Indicateur 1.2.1 Nombre de nouvelles formations offertes.	2
	Indicateur 1.2.2 Taux de participation aux formations.	70 %
	Indicateur 1.2.3 Taux de satisfaction des formations offertes.	80%

Afin de favoriser l'accueil et l'intégration du personnel, nous optimiserons nos outils tels le plan d'accueil et de formations des nouveaux employés du centre. Nous poursuivrons le suivi de ces plans avec l'aide de notre secrétaire principale dédiée à la formation. Nous offrirons également de nouvelles formations virtuelles faisant la promotion du bien-être au travail et évaluerons les taux de participation et de satisfaction.

Orientation 2 : Favoriser le bien-être au travail des employés.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2025-2026
Objectif 2.1 Assurer une saine qualité de vie au travail.	Indicateur 2.1.1 Nombre de formations et de capsules offertes en matière de santé et sécurité au travail.	2
	Indicateur 2.1.2 Nombre de rencontres du comité santé et sécurité au travail.	3

Afin de répondre aux nouvelles exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, nous mettrons sur pied un comité paritaire de santé et sécurité au travail au sein de notre centre et poursuivrons nos travaux afin de se doter d'un plan d'action en santé et sécurité au travail. Nous offrirons également des formations et donnerons accès aux capsules de l'Association paritaire de santé et sécurité, section administration provinciale, visant les mesures à prendre avec la clientèle difficile ainsi que l'enjeu du stress au travail.

Enjeu 3 : Gouvernance

Orientation 1 : Offrir des services de qualité appuyés sur des solutions numériques de pointe (Programme eMAJ).

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2025-2026
Objectif 1.1 Compléter le programme de transformation numérique du réseau de l'aide juridique.	Indicateur 1.1.1 Nombre de projets prévus au programme dont l'implantation est entièrement complétée.	2
Objectif 1.2 Optimiser l'utilisation des technologies pour soutenir les services juridiques.	Indicateur 1.2.1 Taux d'utilisation par les employés des solutions mises en place.	60 %

Dès qu'il sera disponible, nous implanterons au sein de notre centre le logiciel de gestion RH. Nous poursuivrons l'implantation de la signature électronique. Nous évaluerons les taux d'utilisation par les employés des solutions mises en place afin de rencontrer la cible du réseau d'aide juridique de 60%.

Enjeu 4 : Rayonnement et visibilité du réseau de l'aide juridique.

Orientation 1 : Promouvoir la mission du réseau de l'aide juridique.

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2025-2026
Objectif 1.1. Faire connaître les services du CCJBSLG sur tout son territoire.	Indicateur 1.1.1 Nombre de nouveaux partenariats à vocation complémentaire créés.	2
	Indicateur 1.1.2 Nombre d'activités collaboratives avec les organismes.	4

Afin de faire connaître les services du CCJBSLG sur son territoire et faciliter le référencement, nous effectuerons des partenariats avec certaines organismes communautaires dont la mission est de participer à l'accessibilité à la justice.

Orientation 2 : Faire rayonner les avocats du réseau de l'aide juridique.

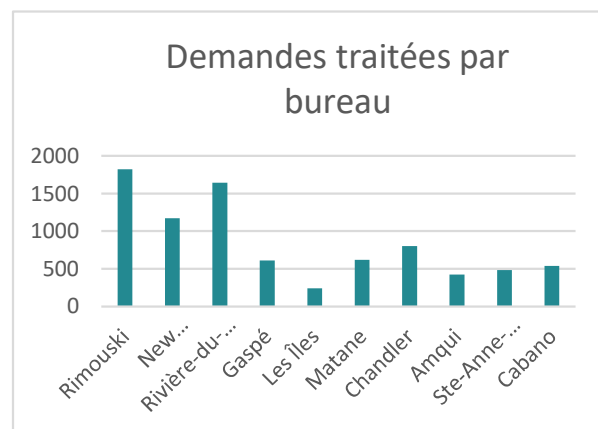
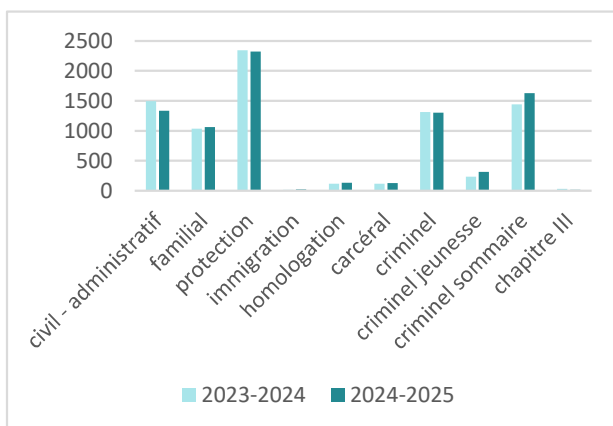
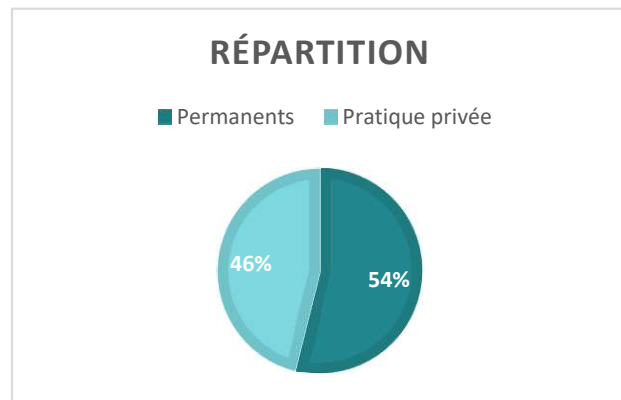
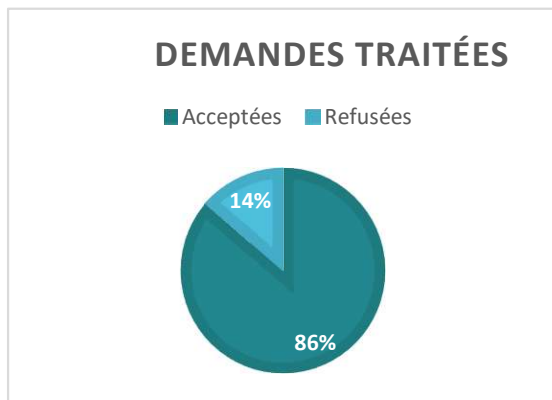
Objectifs	Indicateurs	Cibles 2025-2026
Objectif 2.1. Mettre en valeur et promouvoir l'expertise des avocats du centre.	Indicateur 2.1.1 Nombre de formations offertes et d'implications dans la communauté et chez les partenaires.	8
Objectif 2.2 Identifier et diffuser les dossiers d'importance ou de droit nouveau auxquels les avocats du centre ont contribué.	Indicateur 2.2.1 Nombre de dossiers identifiés.	4

Les avocats du CCJBSLG s'impliquent activement dans la communauté en participant à des conseils d'administration d'organismes communautaires, en offrant de la formation à des partenaires, dans les écoles où même dans d'autres régions. Nous comptabiliserons ces formations et implications communautaires. Nous poursuivrons la diffusion de la participation des avocats de notre centre à des dossiers d'importance ou de droit nouveau.

3. ANNEXES

3.1 Données statistiques

Voici nos données statistiques de la dernière année en image :



3.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Présentation des engagements portant sur les normes de service

La Déclaration de services aux citoyens fut adoptée par le conseil d'administration du CCJ Bas-Saint-Laurent-Gaspésie le 2 décembre 2022. Cette déclaration devrait entrer en vigueur lorsque tous les Centres communautaires juridiques du Québec l'auront adoptée.

Cette déclaration énonce la mission de l'organisation et contient les principaux engagements en matière d'accessibilité, d'apport et de qualité des services. Elle contient également des engagements particuliers, dont un système de gestion efficace des plaintes.

Voici certains engagements pris par notre centre :

Engagement sur la qualité des services

La Commission des services juridiques et les centres communautaires juridiques s'engagent à :

Servir avec respect et compétence;

Offrir un service de qualité;

Assurer la confidentialité de vos renseignements personnels et la protection du secret professionnel;

Simplifier l'accès aux services;

Traiter votre demande de façon diligente;

Assurer une cohérence et une équité dans le traitement des demandes;

Offrir des services adaptés à vos besoins.

Engagements particuliers aux personnes victimes d'infractions criminelles

En vertu de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement, les processus établis dans la présente déclaration de services s'appliquent afin de mieux soutenir les personnes victimes en leur permettant de connaître de manière claire et simple l'étendue des services qui leur sont offerts par la Commission des services juridiques et les 11 centres communautaires juridiques et la manière de porter plainte en cas d'insatisfaction.

La Commission des services juridiques et les centres communautaires juridiques s'engagent à traiter les personnes victimes d'infractions criminelles avec compassion, courtoisie, équité et compréhension et dans le respect de leur dignité et de leur vie privée.

Engagements particuliers sur la qualité des services aux individus

Admissibilité à l'aide juridique

Si vous souhaitez obtenir l'aide juridique, vous devez en faire la demande. Lorsque les conditions d'admissibilité sont remplies, vous aurez droit à l'aide juridique ce qui vous permettra de recevoir des services juridiques gratuitement ou moyennant le versement d'une contribution. À défaut, un avis de refus sera émis.

Engagements sur les normes de service		Cibles
Lorsque vous communiquez auprès d'un bureau d'aide juridique pour un premier rendez-vous		
Un employé prend en charge votre appel téléphonique dans un délai de 5 minutes ou moins	Dans au moins 80 % des cas	
Un employé répond au message laissé dans une boîte vocale dans un délai de 1 jour ouvrable	Dans au moins 80 % des cas	
Un employé répond à votre courriel dans un délai de 1 jour ouvrable	Dans au moins 80 % des cas	
Lorsque vous faites une demande d'aide juridique dans nos bureaux		
Un employé ou un avocat vous rencontre en personne dans un délai de 10 jour ouvrable	Dans au moins 80 % des cas	
À moins d'urgence, notamment pour un recours en appel, une décision est rendue concernant votre demande d'aide juridique dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis	Dans au moins 85 % des cas	
Un refus au motif que les documents demandés n'ont pas été fournis est émis dans un délai de 30 jour ouvrable	Dans au moins 85 % des cas	

Le CCJBSLG a maintenu, durant l'année financière 2024-2025, la plupart des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens. Toutefois, certains délais quant au traitement de la demande d'aide juridique et la prise en charge des dossiers permanents furent retardés en raison du manque de personnel dans certaines bureaux dû à des arrêts temporaires de travail ainsi que des difficultés rencontrées dans le recrutement de nouveaux employés.

Enfin, les plaintes constituent pour le CCJ Bas-St-Laurent-Gaspésie une source d'information qui lui permet d'améliorer la prestation de ses services.

Traitement des plaintes

CCJ	2024-2025
Nombre de plaintes reçues	6
Nombre de plaintes en cours de traitement	0
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	6
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	4
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	0
Nombre de plaintes où il y a eu désistement	0
Nombre de plaintes recevables, mais non fondées	2
Nombre de plaintes par des victimes d'infractions criminelles	0

3.3 Protection des renseignements personnels

Le CCJ est assujéti à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Le présent tableau représente le traitement des demandes formulées par des personnes concernées ainsi qu'à l'analyse particularisée des incidents de confidentialité survenues au sein des bureaux du CCJ.

Types de demandes traitées	2024-2025
1. Accès à des renseignements personnels	0
2. Rectification ou suppression de documents	0
3. Portabilité des données	0
4. Incident de confidentialité rapportés	4
5. Incident de confidentialité rapportés avec préjudice sérieux	0

3.4 Organismes partenaires

Nous vous présentons différents partenaires du Centre communautaire juridique Bas-St-Laurent-Gaspésie de concert avec lesquels le centre œuvre à promouvoir et faciliter l'accessibilité à la justice dans notre région :

- Listuguj Mi'Magq Court worker services
- Centre de Justice de proximité du Bas-St-Laurent
- Clinique juridique de l'Université de Montréal
- Programme coopératif de l'Université de Sherbrooke



**Centre communautaire juridique
du Bas-Saint-Laurent – Gaspésie**

320, Saint-Germain E, bureau 601,
Rimouski, QC, G5L 1C2

Téléphone: 418-722-4422
Télécopieur : 418-723-2434

ccjbslg@ccjbslg.qc.ca