



DÉCLARATION DE SERVICE AUX CITOYENS

Nos engagements envers vous

Le CCJLL s'engage envers les individus ayant recours à notre approche de diverses manières. Voici plus d'informations concernant nos engagements particuliers.

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

Services de consultation

En cas d'arrestation ou de détention, nous vous offrons une consultation avec un avocat d'un Centre communautaire d'aide juridique ou un avocat du Service provincial de garde téléphonique accessible 24 heures, 7 jours par semaine, et ce, peu importe votre situation financière, au [1-800-842-2213](tel:1-800-842-2213).

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.

La demande de révision

Le Comité de révision a compétence pour réviser certaines décisions rendues par les Centres communautaires juridiques, telles que le refus ou le retrait de l'aide juridique, les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution. Le Comité révisé aussi la décision qui a accepté ou rejeté une contestation de l'admissibilité financière d'un bénéficiaire logée par une partie intéressée.

La contestation de l'admissibilité financière d'un bénéficiaire logée par une partie intéressée
Une partie intéressée dans un litige ou une cause peut contester l'admissibilité financière d'une personne à l'aide juridique en faisant une demande à cette fin à la directrice générale. La décision de la directrice générale peut faire l'objet, dans les 15 jours de la date à laquelle elle a été rendue, d'une demande de révision auprès du Comité de révision.

Responsabilités, recours et plaintes

Votre collaboration est essentielle pour que nous puissions vous offrir une expérience optimale et respecter nos engagements. Nous comptons sur vous pour:

- Collaborer au maintien des relations respectueuses et courtoises avec notre personnel;

...2

- Nous fournir des renseignements à jour et les documents demandés dans les délais requis;
- Nous informer le plus rapidement possible de tout changement concernant votre situation;
- Nous faire part de vos commentaires sur la qualité de nos services.

Vos recours en cas d'insatisfaction

Les plaintes constituent, pour le réseau de l'aide juridique, une source d'informations qui lui permet d'améliorer sa prestation de services aux citoyens. Les plaintes peuvent porter sur tous les sujets et, plus particulièrement, sur l'accessibilité, la prestation et la qualité des services. Elles sont reçues et traitées confidentiellement.

Avant de déposer une plainte, nous vous suggérons de communiquer avec la personne responsable de votre dossier pour exposer les raisons de votre insatisfaction. Si la problématique persiste, nous vous suggérons de soumettre votre problématique au **directeur** du bureau d'aide juridique ou du service concerné.

Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez porter plainte par écrit à la **direction générale** et vous serez informé de l'issue de la plainte. Toute plainte pourra être adressée au administration@ccjll.qc.ca.

Aux 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. Pour toute personne victime de violence conjugale ou de violence sexuelle, nous offrons des consultations par un avocat du Service de consultation [Rebâtir](#).

Ces consultations sont d'ailleurs offertes dans tous les centres communautaires d'aide juridique.