



DÉCLARATION DE SERVICE AUX CITOYENS

Commission des services juridiques et les Centres communautaires juridiques

1. MISSION DE L'ORGANISATION

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

La Commission est composée de 12 membres nommés par le gouvernement et choisis en raison de leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés.

Les 11 centres communautaires juridiques fournissent les services d'aide juridique sur le territoire du Québec.

Ces centres sont institués par la Commission des services juridiques. Leur conseil d'administration respectif est formé de 12 membres nommés par la Commission.

2. NOS SERVICES

Services d'aide juridique

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

Principaux champs d'activités :

Droit familial, de la jeunesse (protection de la jeunesse et justice pénale pour les adolescents), criminel, carcéral, administratif, de la santé mentale, social, civil et de l'immigration.

Prestation des services d'aide juridique :

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

Assistance d'un avocat dans certains cas expressément prévus par la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*;

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;

Comparution téléphonique les fins de semaine et les jours fériés en matière de droit criminel;

Information juridique sur les droits et obligations des bénéficiaires;

Implication des avocats auprès d'organismes communautaires;

Prestation de services rendue 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.

Services d'aide à l'homologation

Le Service d'aide à l'homologation s'adresse à des parties, résidant au Québec qui s'entendent pour apporter des modifications à la garde, aux droits d'accès ou à la pension alimentaire d'un enfant ou d'un conjoint (ou d'un ex-conjoint) quelle qu'en soit la cause, alors qu'elles ont déjà obtenu un jugement relatif à la pension alimentaire pour enfants ou relatif à une pension alimentaire pour enfants et conjoint.

Les parties doivent choisir un avocat (un avocat permanent du réseau de l'aide juridique ou un avocat de la pratique privée) afin qu'il rédige leur demande conjointe en homologation de leur entente. Cette dernière sera envoyée par la poste au greffe du tribunal. L'entente sera ensuite homologuée par le greffier spécial et deviendra alors un jugement de la Cour supérieure et sera, dès lors, exécutoire.

Ce service s'adresse à toute personne, qu'elle soit ou non financièrement admissible à l'aide juridique (ce service étant offert à coût minime pour les personnes inadmissibles financièrement).

Autres services juridiques

A) Mégaprocès :

La Commission des services juridiques veille à ce que des services juridiques soient fournis aux personnes accusées dans un procès pénal ou criminel dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État, afin d'assurer leur droit constitutionnel à un procès équitable, a été reconnu par une ordonnance judiciaire.

Il peut s'agir d'une cause pénale ou criminelle, longue et complexe notamment en raison de la durée prévue du procès, du nombre d'accusés, du nombre et de la nature des accusations, de la nature de la preuve, de la durée prévue pour l'audition des requêtes préliminaires annoncées ou anticipées, ainsi qu'il est mentionné dans le procès-verbal de la conférence préparatoire ou indiqué au dossier du tribunal, ou encore en raison de la durée de l'enquête qui a conduit au dépôt des accusations.

B) Ordonnances du tribunal :

La Commission des services juridiques veille à ce que les services d'un avocat soient offerts lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du Code criminel, notamment en vertu des articles 486.3 et 672.24, des paragraphes 8 à 8.2 de l'article 672.5 et des articles 684 et 694.1 de ce code.

C) Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants :

Ce service administratif exclusivement desservi par la Commission des services juridiques permet aux parents de faire rajuster la pension alimentaire de leur enfant mineur qui a déjà été fixé par jugement. La demande peut être soumise par les deux parents ou par un seul d'entre eux. Les critères d'admissibilité sont prévus par *la Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif des pensions alimentaires pour enfants* et au Règlement d'application de cette loi.

3. NOS ENGAGEMENTS

Accessibilité des services

1) Bureaux

Les services d'aide juridique sont offerts sur tout le territoire du Québec dans plus de cent-dix (110) bureaux d'aide juridique répartis dans quatre-vingt-seize (96) villes. 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.

2) Heures de bureau

Chaque bureau d'aide juridique affiche ses heures d'ouverture.

3) 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

4) 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.

5) Publicité des services

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

- En publiant et diffusant sur le site Internet de la Commission, et sur celui des centres communautaires juridiques qui en ont un, la liste des bureaux et leurs coordonnées complètes;
- En diffusant l'information décrivant les services, les règles d'admissibilité et les droits et obligations du requérant d'aide juridique;
- En veillant à la mise en place et au maintien des affiches du Service de garde téléphonique de l'aide juridique dans les postes de police;
- En faisant connaître les services d'aide juridique auprès des organismes et ministères desservant notre clientèle;
- En tenant à jour les informations juridiques sur le site Internet de la Commission des services juridiques et sur ceux des centres communautaires juridiques.

6) 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

Accueil

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

Confidentialité

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.

A) **Qualité des services**

i. Disponibilité et diligence

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

Un avocat d'un bureau d'aide juridique est présent à la Cour lorsque nécessaire et peut vous y rencontrer, s'il y a lieu.

Les membres du personnel s'engagent à réaliser le travail qui leur est confié dans des délais satisfaisants.

Dans le cadre de leurs conditions de travail, les membres du personnel de soutien sont disponibles pour vous répondre en tout temps et vous transmettre des informations pertinentes.

ii. Collaboration nécessaire

Votre collaboration est requise afin de nous permettre de respecter notre engagement à vous rendre des services de qualité dans un délai utile. Il est important que vous nous fournissiez tous les renseignements et les documents nécessaires au traitement de votre demande et de votre dossier. Ces documents sont énumérés à la page « Comment faire une demande? » de la section « Aide juridique » sur le site Internet de la Commission des services juridiques.

4. UN SYSTÈME DE GESTION EFFICACE DES PLAINTES

Si vous n'avez pas été satisfait du service offert par le personnel de la Commission des services juridiques ou d'un bureau d'aide juridique, vous avez la possibilité de déposer une plainte qui sera traitée dans un délai maximal de trente jours.

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.

Nous vous suggérons, dans un premier temps, de soumettre votre plainte au directeur ou au responsable du bureau d'aide juridique. Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous devez faire parvenir votre plainte par écrit au directeur général du centre communautaire juridique concerné. Les coordonnées des directeurs généraux du réseau de l'aide juridique sont disponibles sur le site Internet de la Commission, à la section « Nous joindre ». Un formulaire à cette fin est mis à votre disposition dans les bureaux d'aide juridique et sur le site Internet de la Commission à la page « Déclaration de services aux citoyens » de la section « Commission ».

5. AMÉLIORATION DES SERVICES

La Commission des services juridiques et les centres communautaires juridiques entendent améliorer de façon continue la qualité de leurs services. À cette fin, ils pourraient vous consulter pour mieux connaître vos attentes et vos besoins. Les résultats de telles consultations sont publiés dans le rapport de gestion transmis annuellement au ministre de la Justice et déposé sur le site Internet de la Commission à la page « Publications » de la section « Commission ».

Adoptée le 9 décembre 2010 et modifiée le 28 octobre 2015