

Rapport annuel de
gestion du Centre
communautaire
juridique de
Québec
2024-2025



TABLE DES MATIÈRES

1.	PRÉSENTATION DU RAPPORT	2
2.	DÉCLARATION DU DIRIGEANT DU CENTRE RÉGIONAL DE QUÉBEC	3
3.	MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	4
4.	PRÉSENTATION DU CENTRE COMMUNAUTAIRE JURIDIQUE DE QUÉBEC	6
4.1	La mission	6
4.2	Les valeurs.....	11
4.3	Le mandat	11
4.4	Le conseil d'administration	12
4.6	Le plan d'organisation du centre.....	15
5.	LES STATISTIQUES	18
5.1	Nombre total des demandes d'aide juridique traitées	18
5.2	Nombre total des demandes qui ont fait l'objet d'une attestation régulière	18
5.3	Nombre total des demandes traitées par matière	18
5.4	Service de garde téléphonique	18
6.	LES FAITS SAILLANTS	20
7.	IMPLICATIONS ET RAYONNEMENT.....	28
7.1	L'aide à la personne et à la famille	29
7.2	L'enseignement et la jeunesse	29
7.3	La justice	29
7.4	Autres organismes	31
7.5	Formations données par nos avocats	31
7.6	Causes d'intérêt pour l'année 2024-2025.....	31
8.	PLAN STRATÉGIQUE (RÉSULTATS 2024-2025).....	34
8.1	Objectif 1 (Poursuivre l'analyse des moyens de rendre l'aide juridique plus accessible)	34
8.2	Objectif 2 (Augmenter la visibilité du CCJQ).....	36
8.3	Objectif 3 (Favoriser le passage de notre organisation à la modernisation de la justice et l'utilisation des nouvelles technologies).....	38
8.4	Objectif 4 (Maximiser la qualité de vie et le bien-être de nos employés).....	40
9.	OBLIGATIONS DÉCOULANT DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS (TRAITEMENT DES PLAINTES)	42
9.1	<i>Loi sur l'administration publique – Diffusion de la déclaration de services aux citoyens</i>	42
9.2	Gestion des plaintes	43
9.3	Traitement des plaintes – Exercice financier 2024-2025	43
9.4	Protection des renseignements personnels	45

ANNEXE

États financiers 2024-2025 Annexe I

1. PRÉSENTATION DU RAPPORT

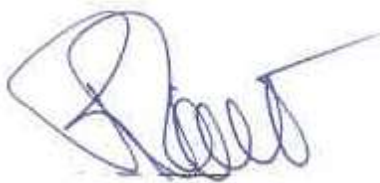
Québec, le 7 mai 2025

M^e Daniel LaFrance, président
Commission des services juridiques
2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
Montréal (Québec) H5B 1B3

Monsieur le président,

À titre de président du conseil d'administration, c'est avec plaisir que je vous présente le rapport de gestion du Centre communautaire juridique de Québec pour l'exercice financier 2024-2025.

Je vous prie d'agréer, monsieur le président, l'expression de mes sentiments distingués.



Me Robert Parrot, président
Conseil d'administration du
Centre communautaire juridique de Québec

2. DÉCLARATION DU DIRIGEANT DU CENTRE RÉGIONAL DE QUÉBEC

Québec, le 7 mai 2025

M^e Daniel LaFrance, président
Commission des services juridiques
2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
Montréal (Québec) H5B 1B3

Monsieur le président,

Nous présentons à la Commission des services juridiques le rapport de gestion du Centre communautaire juridique de Québec, préparé en vertu de l'article 35 du Règlement d'application de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, pour la période du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

En date de la présente, nous vous confirmons, en toute bonne foi, l'exactitude et la fiabilité des données contenues au rapport.

Nous vous présentons également les états financiers dûment vérifiés pour la même période.

Nous tenons de plus à vous assurer de l'entière collaboration de tous les administrateurs, ainsi que l'engagement de tout le personnel à la mise en œuvre et à la sauvegarde de la mission de l'aide juridique.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le président, l'expression de nos sentiments distingués.

Le directeur général,



Alain Daigle, avocat
alain.daigle@cciq.qc.ca

Pièces jointes : Rapport de gestion 2024-2025
États financiers 2024-2025

3. MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Alors que nous sommes à la fin de l'exercice financier 2024-2025, il est essentiel de prendre un moment pour faire le bilan d'une année marquée par des défis majeurs et des décisions stratégiques ayant eu un impact significatif sur notre organisation.

Les restrictions budgétaires imposées par le gouvernement ont dicté plusieurs ajustements importants dans notre gestion. Le gel des embauches a nécessité une optimisation rigoureuse de nos ressources humaines afin de maintenir l'efficacité de nos services malgré des effectifs restreints. Par ailleurs, les règles strictes encadrant les frais de déplacement ont limité notre capacité à favoriser les rencontres avec les membres du personnel et les échanges professionnels, les restreignant à des situations devant avoir un lien direct avec notre mission, soit le service direct à la clientèle.

L'année a également été marquée par l'annulation du congrès en présentiel des avocats de l'aide juridique, un rendez-vous annuel essentiel pour la formation continue et le perfectionnement dans les divers domaines du droit. Cette suspension a représenté une perte notable de réseautage et de plaisir, nous amenant à explorer d'autres moyens pour assurer la diffusion du savoir et le partage des expertises.

Enfin, l'un des moments marquants de cette année fut la décision de fermer le bureau en immigration pour la grande région de Québec. L'annonce officielle a été faite le 27 février 2025, avec une fermeture effective au 31 mars 2025. Cette décision, bien que difficile, s'inscrit dans un contexte budgétaire exigeant qui nous force à revoir nos structures et nos modes de fonctionnement. Nous sommes pleinement conscients des répercussions qu'elle engendre et nous mettons tout en œuvre pour accompagner cette transition avec rigueur et professionnalisme.

Malgré ces épreuves, notre organisation a su faire preuve de résilience et d'adaptabilité. Grâce à l'engagement indéfectible de nos équipes, nous avons continué à remplir notre mission avec compétence et détermination. Je tiens à remercier chaleureusement chacun d'entre vous pour votre professionnalisme, votre flexibilité et votre capacité à relever les défis avec force et solidarité.

Alors que nous nous tournons vers l'avenir, nous devons garder à l'esprit que chaque période de changement apporte aussi son lot d'opportunités. En travaillant ensemble, en demeurant innovants et en restant fidèles à notre mission, nous continuerons à avancer avec confiance et détermination.

Je souhaite conclure ce message avec un proverbe qui illustre bien l'année que nous venons de traverser : « Ce n'est pas la force, mais la persévérance, qui fait les grandes œuvres. » — Samuel Johnson

Merci à vous tous pour votre engagement et votre précieuse contribution.

Le directeur général,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'AD', is positioned above the typed name.

Alain Daigle, avocat
alain.daigle@cciq.qc.ca

4. PRÉSENTATION DU CENTRE COMMUNAUTAIRE JURIDIQUE DE QUÉBEC

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

4.1 LA MISSION

Le Centre communautaire juridique de Québec a été constitué par un règlement de la Commission des services juridiques, adopté conformément aux dispositions des articles 29 et suivants de la *Loi sur l'aide juridique* (L.R.Q., c. A-14). Cette loi fut modifiée considérablement en 1996, entre autres, par l'instauration du volet contributif, en sus de l'admissibilité gratuite.

Le Centre a pour fonction principale de fournir l'aide juridique de la manière prévue par la *Loi sur l'aide juridique et les règlements y afférents* dans la grande région de Québec et les territoires des districts judiciaires de Québec, de la Beauce (Chaudière-Appalaches), de Montmagny et de Charlevoix, suivant les besoins de la population et dans les limites de ses ressources. Toutefois, certains autres services sont maintenant accessibles à l'ensemble des Québécois, sans égards à leur situation financière (SAH, SARPA, mégaprocès et désignations).

En 2010, un éventail de services en droit criminel y a été ajouté pour prévoir la représentation des accusés dans le cadre des mégaprocès. La couverture des services offerts a alors été élargie, allant même jusqu'à permettre que des gens non admissibles économiquement puissent bénéficier de certains services, à certaines conditions. De plus, les modifications législatives ont permis aux juges de nommer d'office les avocats afin de contre-interroger les victimes dans certains cas, lorsque l'accusé n'est pas représenté par procureur. La modification législative a également donné le pouvoir aux juges de nommer d'office un avocat pour assurer la représentation d'un individu qui est inapte.

Une nouvelle modification législative a été introduite en 2012. Le nom de la loi a ainsi été modifié comme suit : « *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* ». Enfin, la *Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale* (L.Q. 2012, ch. 20) est venue ajouter de nouveaux services, qui ont commencé à être offerts, le 10 octobre 2013, à l'ensemble des citoyens du territoire québécois dans le cadre du SAH (Service d'aide à l'homologation). La dernière phase de cette réforme est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2014 avec le SARPA (Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants).

En 2020, des modifications à la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* ont été apportées. Le projet de loi no° 32, amendé et adopté le 5 juin 2020, « visant principalement à favoriser l'efficacité de la justice pénale et à établir les modalités d'intervention de la Cour du Québec dans un pourvoi en appel », apporte quelques modifications à la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

D'abord, il y a eu l'introduction à la loi du nouvel article **4.3.1** qui accorde nommément l'aide juridique pour toutes les consultations d'ordre juridique, sauf à l'égard des services nommément exclus.

La loi a aussi été modifiée en vue d'y inclure, dans le panier de services, les modes alternatifs de règlement des conflits et les processus de déjudiciarisation.

Dorénavant seront couverts les services rendus avant la judiciarisation, notamment dans le cadre de la participation à des modes privés de prévention et de règlement des différends visant à éviter la judiciarisation, ainsi que pour les affaires dont un tribunal est ou sera saisi. L'article **43.1** du *Règlement sur l'aide juridique* (chapitre A-14, r.2) a été modifié afin d'y ajouter un nouveau service, soit l'assistance d'un avocat dans le cadre de la participation d'une personne à un programme de traitement non judiciaire de certaines infractions criminelles.

Dans le cadre des services visés à l'article **4.7** de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, sauf en matière familiale, l'introduction du nouvel article **43.2** au *Règlement sur l'aide juridique* permet la couverture de services pour la participation à un processus de droit collaboratif ou pour la participation à un processus de médiation. Dans ce dernier cas, seuls les services rendus par un avocat ou notaire qui assiste le bénéficiaire sont visés.

Toujours lors de la modification survenue en 2020, l'article **4.10** de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* accordant l'aide juridique pour la rédaction d'un document a été modifié de façon à y supprimer le critère de conséquence « néfaste ». Désormais, la personne qui requiert les services ne doit faire état que des conséquences pour son bien-être physique ou psychologique ou celui de sa famille.

Le fonctionnement du comité de révision a fait aussi l'objet de certaines modifications.

Ainsi, les demandes de révision n'ont plus à être envoyées par courrier recommandé et celles concernant les avis de refus en vertu de l'article 70 **a)** (refus de fournir les renseignements ou documents requis pour l'étude de la demande) seront entendues par un seul décideur au lieu de trois.

Le projet de loi 92, concernant les personnes victimes de violence sexuelle et de violence conjugale, a été adopté le 26 novembre 2021 et sanctionné le 30 novembre 2021.

Cette *Loi, visant la création d'un tribunal spécialisé en matière de violence sexuelle et de violence conjugale et portant sur la formation des juges en ces matières*, a eu pour effet de modifier la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Le chapitre III de notre loi a été modifié pour y ajouter la section 1 soit :

« SECTION 1 »

83.0.1. La Commission doit s'assurer qu'un service de consultation soit disponible pour toute personne victime de violence sexuelle et de violence conjugale, qu'elle soit ou non financièrement admissible à l'aide juridique afin de lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à un maximum de 4 heures d'assistance juridique sur toute question de droit en lien avec la violence dont elle est victime.

La Commission peut, lorsque les circonstances le justifient, accorder à une personne victime de violence sexuelle et de violence conjugale un nombre d'heures supplémentaires.

Ainsi, l'amendement introduit à la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* crée une obligation, pour la Commission des services juridiques, d'établir un service de consultation gratuit pour toute personne victime de violence sexuelle ou de violence conjugale. La durée maximale de cette consultation est de 4 heures, sous réserve de la possibilité pour la Commission de prolonger cette durée lorsque requis.

Au cours de l'exercice 2022-2023, il y a eu plusieurs modifications législatives importantes.

En effet, le projet de loi 2 a été adopté le 7 juin 2022 et est entré en vigueur le 8 juin 2022. Il a modifié la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

L'article **1.1** de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques (chapitre A-14)* est modifié par l'insertion dans le paragraphe 2° après le mot : « mère », de ce qui suit : « ou les parents ».

L'article **1.2** est aussi modifié dans le paragraphe 1° du premier alinéa :

- 1° par l'insertion, après « père ou mère », de « ou de l'un des parents »;
- 2° par l'insertion, après « mariés ni père ou mère », de « ou parent » ;
- 3° par l'insertion, après « personne, ni père ou mère » de « ou parent »;

L'article **4.0.1.** a été ajouté à la Loi et se lit ainsi : « L'aide juridique est accordée gratuitement à tout enfant mineur, et ce, sans égard à son admissibilité financière et pour tous les services offerts en vertu de la présente loi et des règlements ».

L'article **80** est modifié par l'insertion, dans le paragraphe a) du premier alinéa et après « mère », de « ou l'un des parents ».

Le chapitre III a été modifié par l'ajout du nouvel article 83.1.1. de la façon suivante :

« 83.1.1. Outre les fonctions et les devoirs qui lui sont attribués par le chapitre II, la Commission des services juridiques doit veiller à ce que des services juridiques soient offerts à une partie non représentée, pour l'interrogatoire ou le contre-interrogatoire de l'autre partie ou d'un enfant, lorsqu'un tribunal ordonne la désignation d'un avocat conformément à l'article 278 du *Code de procédure civile* (chapitre C-25.01) ou ordonne qu'un enfant soit interrogé ou contre-interrogé par un avocat en vertu de l'article 85.4.1. de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (chapitre P-34.1). »

En date du 29 décembre 2022, des modifications significatives sont survenues concernant différents règlements à l'aide juridique.

D'abord, l'article **34.1.1.** du *Règlement sur l'aide juridique* a été ajouté. Ce nouvel article prévoit que si un requérant a été déclaré admissible financièrement au cours des douze derniers mois et qu'il déclare que sa situation financière et celle de sa famille sont inchangées, il n'aura qu'à signer cette déclaration et nous n'aurons plus de questions à poser ni à obtenir de documents en lien avec son admissibilité financière.

Également, ces modifications prévoient pour les autres requérants qu'une fois qu'ils auront exposé leur situation financière, ils n'auront à fournir la documentation à son soutien que sur demande d'un centre. Pour déterminer ces cas de façon objective et en tenant compte des particularités de notre clientèle, la Commission des services juridiques a adopté la Politique de gestion des risques de la Commission des services juridiques pour le traitement

de l'admissibilité financière des demandes d'aide juridique qui est entrée en vigueur la même journée que les modifications réglementaires.

Toujours dans la foulée de l'accessibilité à la justice, le nouvel article 43.1.1. du *Règlement sur l'aide juridique* prévoit désormais que « l'aide juridique est accordée pour les services d'un avocat ou d'un notaire relatif à la reconnaissance d'un assistant au majeur par le Curateur public ».

L'article **69** du *Règlement d'application de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* est modifié par l'insertion, après « résidence du requérant », de « ou au **bureau d'aide juridique du district judiciaire où se déroule la procédure judiciaire pour laquelle il désire recevoir des services juridiques** » permettant dès lors à un requérant de présenter sa demande d'aide juridique dans un bureau autre que celui près de sa résidence.

Au cours de l'exercice financier 2023-2024, certaines modifications ont été apportées au *Règlement sur l'aide juridique*.

L'article 2 du *Règlement* a été modifié pour que les mots "ou l'un des parents" soient ajoutés après "mère".

L'article 5 du *Règlement* a été remplacé par le texte suivant :

"5. Pour l'application de l'article 1.2 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (chapitre A-14), est considéré cesser de faire partie de la famille et être un adulte l'enfant, mineur ou majeur, qui remplit l'une ou l'autre des conditions suivantes :

1. ne plus fréquenter un établissement à temps plein, occuper un emploi et ne pas dépendre de sa famille pour sa subsistance;
2. être titulaire d'un diplôme universitaire de premier cycle et fréquenter un établissement d'enseignement;
3. pendant au moins 2 ans, sans compter toute période de fréquentation à temps plein d'un établissement d'enseignement, avoir subvenu à ses besoins et ne pas avoir résidé avec sa famille;
4. pendant au moins 2 ans, avoir occupé un emploi rémunéré à temps plein ou avoir reçu, pour un tel emploi, des prestations en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi* (L.C. 1996, c. 23);
5. être marié ou l'avoir été;
6. vivre ou avoir vécu maritalement avec une autre personne et cohabiter ou avoir cohabité, à un moment donné, avec celle-ci pendant une période d'au moins un an;
7. être père ou mère ou parent d'un enfant ou l'avoir été;
8. être enceinte depuis au moins 20 semaines;
9. avoir un père ou une mère ou un parent qui est introuvable ou qui refuse de subvenir à ses besoins ou, selon le cas, être sous la garde d'une personne visée à l'article 2 qui est introuvable ou qui refuse de subvenir à ses besoins."

L'article 6.1 du *Règlement* a été modifié par la suppression du deuxième alinéa.

L'article 7 du *Règlement* a été remplacé par le suivant :

“7. Malgré l'article 6.1, l'admissibilité financière d'un requérant est établie en ne prenant pas en considération les revenus et les actifs de son conjoint lorsque :

1. dans une affaire ou un recours, ils ont des intérêts opposés;
2. le requérant présente une demande d'aide juridique au bénéfice d'un enfant mineur dont il a la garde en tant que père ou mère ou parent ou selon le cas, en tant que personne visée à l'article 2.”

Une modification de l'article 39 du Règlement a été publiée dans la Gazette officielle du Québec le 10 mai 2023 et est entrée en vigueur le 25 mai 2023 :

« Art. 39 Lorsqu'une prestation de services d'aide juridique rendue à un enfant mineur est complétée, les père et mère ou les parents de cet enfant ou, selon le cas, la personne visée à l'article 2 doivent rembourser au centre d'aide juridique, sur demande, l'ensemble des coûts de l'aide juridique obtenue par cet enfant, sans excéder la contribution qui serait exigible d'eux suivant la section III. »

Le législateur a donc pris le soin d'harmoniser l'article 39 du *Règlement avec* l'article 4.0.1 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services, rendant l'article 39 du Règlement applicable*

Au cours de l'exercice financier 2024-2025, de nouvelles mesures ont été présentées dans le projet de Loi 78 (*Loi donnant suite à l'entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec pour la bonification des tarifs de l'aide juridique*) qui a été adopté le 26 novembre 2024 et sanctionné le 4 décembre 2024. Ce projet de Loi vient modifier la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* ainsi que le *Règlement d'application de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*. Elles visent notamment à :

- Remplacer le critère actuellement prévu à l'article 4.6 de la Loi de « l'appel raisonnablement fondé » par celui du « sérieux apparent des motifs » de l'appel ;
- Ajouter une présomption selon laquelle les motifs d'un appel en matière criminelle et pénale sont en apparence sérieux lorsqu'un tribunal a prononcé un jugement reconnaissant leur légitimité, notamment en accordant une permission d'appeler d'un jugement ;
- Remplacer le critère actuellement prévu à l'article 4.6 de la Loi du « recours raisonnablement fondé » pour accorder l'aide juridique à un accusé qui exerce un recours extraordinaire par celui de « sérieux apparent des motifs » au soutien du recours ;
- Ajouter le critère de l'intérêt véritable de l'accusé pour la détermination de la couverture des infractions punissables par déclaration de culpabilité par procédure sommaire (absolutions) ;
- Créer une nouvelle entité de négociation habilitée à représenter les avocats dans le cadre de la négociation des tarifs de l'aide juridique. Cette entité devra être représentative, avoir l'expertise et la capacité matérielle et financière pour mener les négociations et bénéficier d'une légitimité auprès des avocats qu'elle représente ;

- Permettre la facturation en cours de mandat, et ce, à chaque trimestre ;
- Élargir la définition contenue à l'article 81.1 du Règlement d'application de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques afin de couvrir tout avocat dûment mandaté.

4.2 LES VALEURS

Dans la lignée de la Commission des services juridiques, le Centre communautaire juridique de Québec s'identifie aux valeurs de compétence, d'impartialité, d'intégrité, de loyauté et de respect qui ont été adoptées en 2002 à l'Assemblée nationale, lors de l'adoption de la Déclaration de valeurs de l'administration publique.

4.3 LE MANDAT

Le Centre communautaire juridique de Québec a pour mandat de structurer l'offre de services d'aide juridique sur le territoire qu'il dessert, de la manière prévue par la loi et, à cette fin, dans le cadre des règlements et de toute entente conclue avec la Commission :

- a) d'établir, dans les limites de ses ressources, des bureaux d'aide juridique dans la région qu'il dessert, suivant les besoins de la population ;
- b) d'engager les avocats et les notaires à temps plein et les autres employés nécessaires ainsi que de retenir les services d'étudiants en droit ;
- c) de recommander à la Commission l'accréditation de centres locaux d'aide juridique pour fournir l'aide juridique dans le territoire, ou pour les fins que la Commission détermine, lorsqu'il apparaît que cette solution est de nature à satisfaire les besoins de la population et qu'un centre local soit en mesure de rendre des services juridiques valables ;
- d) de susciter l'institution d'un comité consultatif d'un maximum de 12 membres, ou de reconnaître un tel comité pour représenter les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique, auprès d'un bureau ou d'un centre local d'aide juridique, afin de faire des représentations relatives à l'application de la présente loi, donner son avis au directeur du bureau ou du centre local, sur les besoins des personnes financièrement admissibles à l'aide juridique et, lorsque nécessaire, faire des recommandations audit centre régional, tel que le stipule l'article 32 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Il entre aussi dans les fonctions du Centre communautaire juridique de Québec de développer et d'appliquer, en collaboration avec la Commission, des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et leurs obligations (Article 32.1 L.A.J.).

Le Centre communautaire juridique de Québec voit également à ce que les activités de chacun des bureaux, qu'il a sous sa juridiction, s'intègrent dans l'ensemble des services juridiques offerts dans la région et veille à ce qu'ils se conforment à la loi et aux règlements sur l'aide juridique (*Art. 33 L.A.J.*).

4.4 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les pouvoirs du centre sont exercés par un conseil d'administration formé de 12 membres nommés pour 3 ans par la Commission des services juridiques. Celui-ci doit se réunir au minimum 3 fois par année, en sus d'une assemblée générale annuelle, laquelle doit être tenue au plus tard le 15 mai de chaque année, et ce, selon l'article **20** du *Règlement d'application de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Notre politique, concernant la nomination des membres des conseils d'administration des centres régionaux, prévoit que dans la mesure du possible, nous devons nous assurer que notre conseil d'administration reflète la répartition hommes/femmes au sein de la population. Actuellement, notre conseil d'administration reflète une présence féminine plus marquée.

Nous sommes heureux de constater que les douze (12) personnes qui forment actuellement notre conseil d'administration se répartissent de la façon suivante : neuf (9) femmes et trois (3) hommes.

Les départs qui pourraient survenir au cours des prochaines années devraient, j'ose l'espérer, nous permettre de réussir à susciter l'intérêt des personnes qui ont une résidence dans les régions les plus éloignées de notre territoire. Au fil des ans, nous avons toujours cherché à pouvoir compter sur un administrateur provenant des régions de la Beauce, de Montmagny ou de Charlevoix, dans l'intention de nous assurer d'une représentation la plus variée possible de la population que nous sommes appelés à desservir. Il s'agit possiblement d'un aspect qui pourrait être amélioré quant à la composition de notre conseil d'administration.

Nous demeurons certains de réussir à persuader d'autres personnes de valeur à se joindre à nous dans la mesure où un poste deviendrait vacant. Nous désirons toujours maintenir le haut degré d'implication et de dynamisme dont font preuve les administrateurs qui sont actuellement en place au Centre communautaire juridique de Québec.

Membres du conseil d'administration
du Centre communautaire juridique de Québec
au 31 mars 2025

▪ Me Robert Parrot, président

▪ Madame Marie-Ève Chamberland, vice-présidente

▪ Me Isabelle Poitras

▪ Me Luce Garneau

▪ Me Frédéric Boulianne

▪ Monsieur Stéphane Desmeules

▪ Madame Laurence Pelletier-Boily

▪ Me Sophie Lefrançois

▪ Me Marie-Anik Shoiry

▪ Me Julie Lesmerises

▪ Madame Hélène Landry

▪ Me Kim Fortin

Le conseil d'administration du centre établit un comité administratif et détermine les fonctions, pouvoirs et devoirs de ce comité. Celui-ci est formé du président du conseil d'administration, du directeur général et de trois membres du conseil d'administration nommés annuellement par les membres du conseil réunis en assemblée générale (article **40** de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*).

L'article **22, paragraphe d)** du *Règlement d'application de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* stipule que lors de l'assemblée générale annuelle, le conseil d'administration doit nommer les membres qui, en plus du président, du vice-président et du directeur général, doivent faire partie du comité administratif, en vertu de l'article **40** de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Lors de l'assemblée générale annuelle, tenue le 23 mai 2024, madame Laurence Pelletier-Boily ainsi que monsieur Stéphane Desmeules ont accepté d'être membres du comité administratif pour l'exercice financier 2024-2025. Me Julie Lesmerises a accepté d'agir à titre de membre substitut.

4.5 LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le directeur général exerce ses fonctions pour le centre régional à temps plein.

En plus des fonctions qui lui sont spécialement attribuées par la loi, il assume la direction générale des affaires du centre régional, ainsi que la direction et la surveillance du personnel. Il administre l'octroi de l'aide juridique et assure la mise à exécution des résolutions du conseil d'administration et du comité administratif.

Le directeur général, la directrice générale adjointe, le directeur des services financiers ainsi que les autres employés du centre sont nommés par le conseil d'administration. Toutefois, seule la nomination du directeur général doit être ratifiée par la Commission des services juridiques.

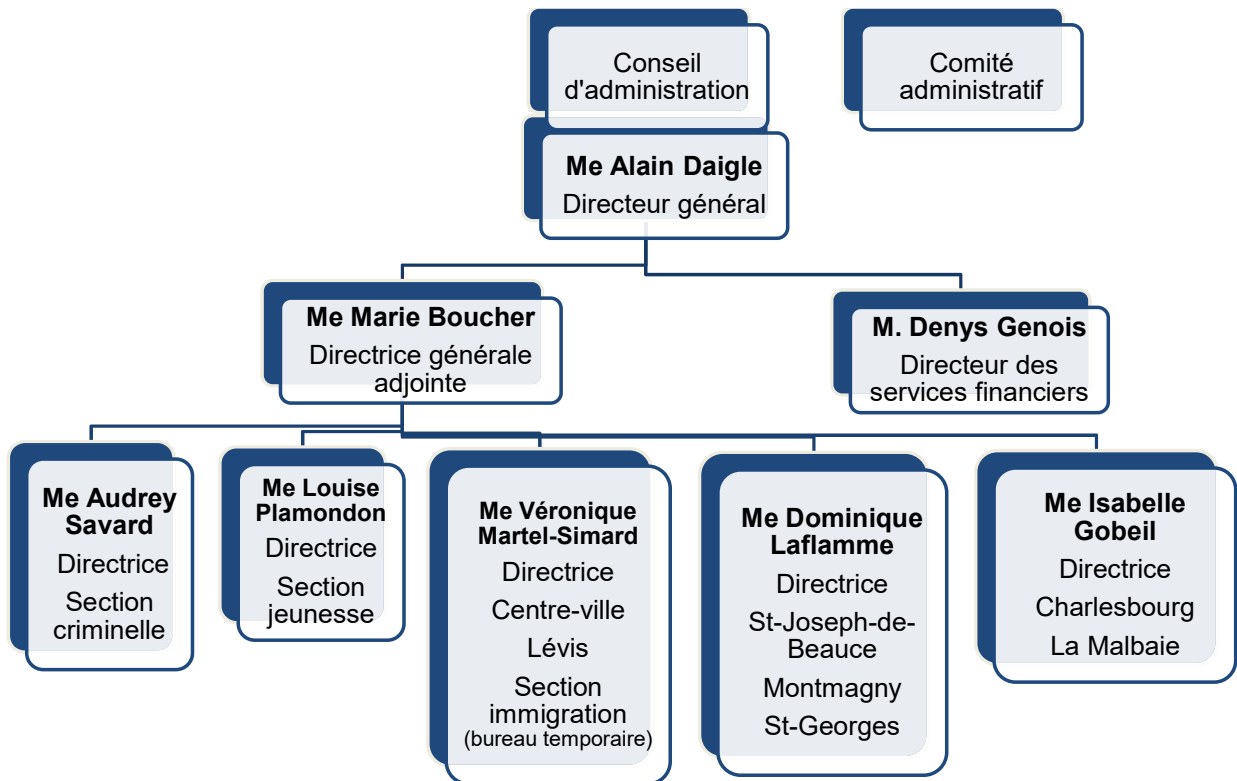
L'exercice financier 2024-2025 correspond à une année où la gestion des ressources humaines n'a jamais pris autant de place.

Heureusement, nous avons pu compter sur la stabilité de l'équipe de la direction générale. Aucun changement n'est survenu au sein de l'administration générale au cours de l'exercice financier 2024-2025.

Quant à l'équipe élargie de direction qui comprend toutes nos directrices des bureaux, la stabilité est de mise. Il n'y a eu aucun mouvement durant le dernier exercice financier.

4.6 LE PLAN D'ORGANISATION DU CENTRE

ORGANIGRAMME



4.7 LA COMPOSITION DE NOS BUREAUX ET LEUR EMPLACEMENT

ADMINISTRATION	
<p>Direction générale Directeur général Directrice générale adjointe Directeur des services financiers 5 employé.e.s</p> <p>2500, boul. Montmorency Bureau 202 Québec (Québec) G1J 5C7 Téléphone : (418) 627-4019 Télécopieur : (418) 644-5304</p>	
LES BUREAUX	
Charlesbourg	Montmagny
<p>Directrice 5 avocates 9 employé.e.s</p> <p>8400, boul. Henri-Bourassa Bureau A-270 Québec (Québec) G1G 4E2 Téléphone : (418) 643-3334 Télécopieur : (418) 643-7799</p>	<p>2 avocat.e.s 2 employées</p> <p>68, rue du Palais de Justice, bureau 106 Montmagny (Québec) G5V 1P5 Téléphone : (418) 248-3230 Télécopieur : (418) 248-0039</p>
La Malbaie	Saint-Joseph-de-Beauce
<p>1 avocat 1 employée</p> <p>304, rue Saint-Étienne, bureau 100 Québec (Québec) G5A 1T2 Téléphone : (418) 665-6417 Télécopieur : (418) 665-6174</p>	<p>2 avocat.e.s 2 employées</p> <p>700, avenue Robert-Cliche, Bureau 100 St-Joseph-de-Beauce (Québec) G0S 2V0 Téléphone : (418) 397-7288 Télécopieur : (418) 397-7283</p>
Lévis	Saint-Georges
<p>3 avocates 4 employées</p> <p>5130, boul. Guillaume- Couture, bureau 200 Québec (Québec) G6V 9L4 Téléphone : (418) 833-1740 Télécopieur : (418) 833-9813</p>	<p>Directrice 2 avocat.e.s 4 employées</p> <p>11505, 1^{re} Avenue, bureau 220 St-Georges (Québec) G0S 2V0 Téléphone : (418) 226-3351 Télécopieur : (418) 226-3358</p>

Québec	
Centre-Ville	Criminel
<p>Directrice 4 avocat.e.s 7 employé.e.s</p> <p>400, boul. Jean-Lesage Hall Ouest, Bureau 36 Québec (Québec) G1K 8W1 Téléphone : (418) 643-4167 Télécopieur : (418) 644-9936</p>	<p>Directrice 10 avocat.e.s plus une avocate en surcroît de travail 13 employé.e.s</p> <p>400, boul. Jean-Lesage Bureau 335 Québec (Québec) G1K 8W1 Téléphone : (418) 643-4163 Télécopieur : (418) 644-9976</p>
Jeunesse	Immigration
<p>Directrice 9 avocat.e.s dont 1 sur un projet spécial 7 employé.e.s dont 1 sur 1 projet spécial</p> <p>400, boul. Jean-Lesage Bureau 400 Québec (Québec) G1K 8W1 Téléphone : (418) 643-1235 Télécopieur : (418) 646-6927</p>	<p>Bureau temporaire jusqu'au 31 mars 2025 2 avocats 2 employés</p> <p>400, boulevard Jean-Lesage Bureau 230 Québec (Québec) G1K 8W1 Téléphone : (418) 801-8562 Télécopieur : (418) 644-9936</p>

5. LES STATISTIQUES

5.1 NOMBRE TOTAL DES DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE TRAITÉES

22 739 8.2% volet contributif 91.8% gratuit

5.2 NOMBRE TOTAL DES DEMANDES QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE ATTESTATION RÉGULIÈRE (ACCEPTÉES)

19 097 45% par un avocat permanent
55% par un avocat de pratique privée

5.3 NOMBRE TOTAL DES DEMANDES TRAITÉES PAR MATIÈRE

MATIÈRES	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Civil			
Civil-Administratif	2 822	2 511	2 223
Familial	2 671	2 472	2 484
Protection de la jeunesse	5 062	5 142	5 374
Immigration	91	387	238
Homologation	329	279	239
SARPA	0	0	0
Criminel	11 247	11 072	11 984
Notarial	19	29	31
GRAND TOTAL:	22 441	21 892	22 573

5.4 SERVICE DE GARDE TÉLÉPHONIQUE

- En accord avec les autres centres régionaux d'aide juridique, le Centre communautaire juridique de Québec a convenu de la mise en place d'un service de garde téléphonique unique géré par le Centre communautaire juridique de Montréal.

- Ce service, qui fonctionne le soir à compter de 17 heures, la nuit, les fins de semaine ainsi que les jours fériés, fournit des consultations juridiques aux personnes qui sont en état d'arrestation. Afin d'assurer un suivi de ces consultations, des documents numérisés sont acheminés au bureau d'aide juridique, section criminelle ou section jeunesse de Québec. Elles sont également transmises aux bureaux en région qui dispensent des services en droit criminel ou en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA), soit ceux de La Malbaie, Montmagny, Saint-Georges, Saint-Joseph-de-Beauce et de Lévis.
- Enfin, la directrice de la section criminelle répond aux appels entre 12h00 et 13 h et de 16 h 30 à 17 h, lorsque le service de garde téléphonique n'est pas en fonction, de manière à s'assurer que nous soyons accessibles pour les citoyens 7 jours sur 7, et ce, 24 heures sur 24.

Statistiques – garde téléphonique (Québec) : Nombre d'appels mensuels reçus 2022-2023

Avril 22	Mai 22	Juin 22	Juil. 22	Août 22	Sept. 22	Oct. 22	Nov. 22	Déc. 22	Janv. 23	Fév. 23	Mars 23	TOTAL
148	153	120	149	141	125	154	110	156	146	111	138	1651

Statistiques – garde téléphonique (Québec) : Nombre d'appels mensuels reçus 2023-2024

Avril 23	Mai 23	Juin 23	Juil. 23	Août 23	Sept. 23	Oct. 23	Nov. 23	Déc. 23	Janv. 24	Fév. 24	Mars 24	TOTAL
107	133	129	158	151	164	145	127	163	103	145	199	1724

Statistiques – garde téléphonique (Québec) : Nombre d'appels mensuels reçus 2024-2025

Avril 24	Mai 24	Juin 24	Juil. 24	Août 24	Sept. 24	Oct. 24	Nov. 24	Déc. 24	Janv. 25	Fév. 25	Mars 25	TOTAL
211	199	197	206	217	211	189	206	194	179	153	204	2366

6. LES FAITS SAILLANTS

Participation du directeur général à l'activité "Perspectives 2024" organisée par la CAIJ – 24 avril 2024

Dans le cadre de ses engagements envers l'amélioration de l'accès à la justice, le directeur général du Centre communautaire juridique de Québec a participé à l'activité « Perspectives 2024 », présentée par le Centre d'accès à l'information juridique (CAIJ). Cet événement de premier plan, qui s'est tenu en 2024, a réuni des leaders de la communauté juridique, des représentants des organismes communautaires et des experts de divers horizons afin de discuter des tendances et défis à venir dans le secteur juridique au Québec.

La participation du directeur général à « Perspectives 2024 » a permis d'échanger sur des sujets cruciaux pour notre Centre, notamment l'innovation dans les services juridiques, l'intégration de solutions numériques pour accroître l'accessibilité, et le renforcement des partenariats communautaires. Cette occasion de dialoguer et de réfléchir aux stratégies s'inscrit directement dans les objectifs du Centre, en soutenant notre mission d'offrir des services juridiques accessibles et adaptés aux besoins des citoyens, particulièrement à ceux en situation de vulnérabilité.

Le directeur général a réaffirmé, lors de cette activité, l'engagement du Centre communautaire juridique de Québec envers des initiatives qui assurent un service de qualité, tout en promouvant l'égalité d'accès au droit. À travers sa participation, il a également eu l'opportunité de développer des collaborations avec d'autres acteurs juridiques et communautaires, contribuant ainsi à faire progresser notre mission commune pour une justice plus inclusive et résiliente.

Participation de la direction générale au cocktail de l'exposition du 175^e anniversaire du Barreau du Québec – 2 mai 2024

Le 2 mai 2024, la direction générale a eu l'honneur de participer au cocktail d'ouverture de l'exposition soulignant le 175^e anniversaire du Barreau du Québec, tenu au prestigieux musée de la Civilisation de Québec. Cet événement, qui a rassemblé des membres influents de la communauté juridique ainsi que des leaders de divers secteurs, fut une occasion privilégiée de reconnaître l'héritage et les accomplissements du Barreau du Québec, tout en réaffirmant notre engagement envers la collaboration interdisciplinaire et le soutien au développement de la profession juridique au Québec.

La participation de notre direction générale à cette célébration historique témoigne de notre attachement aux valeurs de justice, d'éthique et de professionnalisme qui unissent nos institutions. Cet engagement est également un reflet de notre désir de renforcer notre réseau avec des acteurs clés et de rester à l'affût des enjeux contemporains en matière juridique, un pilier essentiel pour assurer le succès et la pérennité de notre organisation.

Participation des membres de la haute direction du CCJQ et de notre opérateur informatique à la Formation BZ

Le 25 septembre 2024, les membres de la haute direction du Centre communautaire juridique de Québec (CCJQ) et notre opérateur informatique ont pris part à la Formation BZ, qui s'est tenue à l'Hôtel Château Laurier. Cet événement a permis à nos équipes de renforcer leurs compétences, d'échanger avec des experts du secteur, et de se familiariser avec les dernières avancées en matière de gestion et de technologies appliquées aux environnements organisationnels complexes.

L'initiative, axée sur le développement des pratiques de gestion et l'optimisation des processus numériques, a été particulièrement bénéfique pour notre organisme, dans un contexte où l'innovation technologique et la mise à jour des compétences sont essentielles pour répondre aux besoins croissants de notre clientèle. La formation a couvert plusieurs thématiques clés, dont :

- L'efficacité organisationnelle : mise en place de stratégies visant à améliorer l'efficacité des opérations et la satisfaction des parties prenantes;
- Gestion des risques informatiques : renforcement des mesures de sécurité et des processus de conformité, en collaboration avec notre opérateur informatique;
- Transformation numérique : intégration d'outils et de technologies permettant d'accroître la performance et de moderniser nos méthodes de travail.

La participation active de nos cadres et de notre expert technique à cette formation témoigne de notre engagement à mettre en œuvre des pratiques de gestion modernes et efficaces. Elle souligne également l'importance que nous accordons à la collaboration entre la haute direction et notre opérateur informatique pour assurer le bon fonctionnement et la sécurité de nos infrastructures numériques.

Participation à la formation et au cocktail de l'Université Laval – Musée des beaux-arts de Québec – 30 mai 2024

Dans le cadre de notre engagement continu envers l'enrichissement professionnel et le soutien aux initiatives académiques, le Directeur général du Centre communautaire juridique de Québec ainsi que le Président du Conseil d'administration ont pris part à la formation et au cocktail organisés par l'Université Laval le 30 mai 2024, au prestigieux Musée des beaux-arts de Québec.

Cet événement a permis de renforcer les liens avec les milieux universitaires et juridiques, tout en contribuant à notre mission de développer des partenariats stratégiques. L'accueil chaleureux et le cadre inspirant du Musée des beaux-arts ont favorisé des discussions enrichissantes entre les participants, notamment avec des leaders de la communauté juridique, des enseignants et des étudiants, tous réunis autour des valeurs d'innovation et de développement professionnel continu.

La présence de notre Direction et de notre Conseil d'administration à cet événement reflète notre volonté de demeurer actifs dans la communauté et de valoriser des opportunités de collaboration et de développement des compétences qui bénéficieront à l'ensemble de notre organisation.

En participant à des événements comme celui-ci, le Centre communautaire juridique de Québec réaffirme son engagement envers le savoir, l'excellence et le renforcement de notre réseau avec des institutions clés, au service de nos usagers et de la justice au Québec.

Participation au Défi des entreprises – Une initiative annulée en raison des conditions météorologiques – 8 juin 2024

Dans le cadre de nos initiatives visant à promouvoir la santé, l'engagement communautaire et le bien-être au travail, le Centre communautaire juridique de Québec avait prévu de prendre part au Défi des entreprises le 8 juin 2024. Cet événement, qui réunit des organisations de divers secteurs pour une journée de défis sportifs et collaboratifs, représentait une belle occasion pour notre équipe de se rassembler en dehors du cadre habituel et de tisser des liens renforçant notre cohésion interne.

Malheureusement, malgré la forte mobilisation de notre équipe et l'enthousiasme de nos collaborateurs, la température exécrable du 8 juin 2024 nous a contraints à annuler notre participation. La haute direction a pris cette difficile décision en raison de considérations de sécurité et de bien-être pour nos participants, face aux conditions météorologiques exceptionnelles qui menaçaient de compromettre le bon déroulement de l'événement.

Cette initiative, bien que reportée, reflète notre volonté continue de participer activement à des événements corporatifs qui renforcent les liens entre nos équipes et encouragent une culture de travail saine et inclusive. Nous envisageons avec optimisme de nouvelles possibilités de participer à des activités similaires dans le futur, qui nous permettront de poursuivre cet élan vers une collaboration accrue et un engagement renouvelé au sein du Centre communautaire juridique de Québec.

Ensemble, nous restons déterminés à concrétiser ces projets dès que les conditions le permettront, assurant ainsi un environnement de travail enrichissant et harmonieux pour tous nos collaborateurs.

Participation à la Journée du Barreau 2024 – 19 juin 2024

Le 19 juin 2024, des membres de la haute direction du Centre communautaire juridique de Québec ont participé à la Journée du Barreau, un événement phare de la communauté juridique, qui favorise les échanges professionnels, le développement de relations stratégiques et l'engagement au sein de notre domaine. Cette journée, marquée par des conférences de haut niveau et des activités de réseautage, a permis à notre équipe de renforcer ses liens avec les membres du Barreau, de s'informer sur les enjeux actuels de la profession et de prendre part à des discussions enrichissantes sur l'avenir du secteur juridique.

La présence de notre direction à cet événement témoigne de notre volonté de maintenir des liens forts et proactifs avec les autres acteurs du milieu juridique, assurant ainsi une collaboration harmonieuse et un dialogue ouvert avec les partenaires du domaine. Les discussions sur les meilleures pratiques, la mise à jour des compétences et les discussions concernant l'évolution des normes légales contribuent également à enrichir notre pratique et à faire bénéficier nos clients des approches les plus récentes et innovantes.

Cet engagement s'inscrit pleinement dans notre mission de promotion d'un environnement de travail professionnel, fondé sur la coopération et la cohésion entre collègues, ainsi que sur la qualité des relations professionnelles avec nos partenaires. La participation de la haute direction à la Journée du Barreau 2024 confirme notre attachement aux valeurs d'excellence, de solidarité et de progrès, valeurs que nous continuons d'intégrer dans nos pratiques quotidiennes et nos initiatives de développement.

La Journée du Barreau 2024 s'est avérée être une occasion enrichissante pour le Centre communautaire juridique de Québec, permettant de renforcer la représentation de notre organisation au sein de la communauté juridique. Ces discussions ont non seulement renforcé notre réseau, mais ont également consolidé notre engagement vers une pratique juridique intègre et moderne, adaptée aux évolutions de notre profession.

Reddition de compte – Centre communautaire juridique de Québec – 30 juin 2024

Le 30 juin 2024, le Centre communautaire de Québec a complété sa première reddition de compte en application de la Loi sur les contrats des organismes publics. À travers ce rapport, le Centre confirme avoir pleinement respecté ses obligations légales, assurant une gestion transparente et rigoureuse des ressources publiques mises à sa disposition.

Présence du Directeur général à la Rentrée judiciaire 2024 – 6 septembre 2024

Le 6 septembre 2024, le Directeur général du Centre communautaire juridique de Québec (CCJQ) a eu l'honneur de participer à la Rentrée judiciaire de 2024, une tradition annuelle marquante pour le milieu judiciaire québécois, tenue cette année dans le cadre prestigieux du Château Frontenac. Cette présence, au-delà du symbole, reflète notre engagement continu à collaborer étroitement avec les différentes instances judiciaires et juridiques, et à favoriser le dialogue et la synergie au sein de la communauté.

La journée fut une occasion privilégiée pour le Directeur général de rencontrer de nombreux partenaires stratégiques et intervenants clés du secteur judiciaire, notamment des juges, avocats, et représentants des différents ordres et organismes judiciaires. Ces discussions ont permis de renforcer les relations existantes tout en favorisant des perspectives nouvelles pour une collaboration future.

La participation à cet événement symbolise notre volonté de jouer un rôle actif dans la consolidation des liens avec nos partenaires institutionnels. La présence du Directeur général au Château Frontenac a permis de rappeler l'importance du CCJQ en tant que pont entre les divers acteurs du milieu de la justice québécoise, contribuant ainsi à la réalisation de projets collectifs pour une justice plus efficiente et inclusive.

La Rentrée judiciaire 2024 a mis en lumière plusieurs enjeux actuels, notamment l'importance de rendre le système judiciaire plus accessible pour l'ensemble des citoyens. Le CCJQ, par la voix de son Directeur général, a réitéré son appui aux efforts visant à démocratiser l'accès à la justice, soulignant que l'accessibilité et la transparence restent au cœur de notre mission.

La présence du Directeur général à cet événement constitue un pilier fondamental pour le positionnement du CCJQ dans l'écosystème judiciaire québécois. En participant

activement aux discussions et en saisissant l'occasion de créer des ponts avec les parties prenantes, le CCJQ continue d'affirmer sa pertinence et d'élargir son réseau. Les connexions établies et les discussions amorcées lors de cette journée se poursuivront dans les mois à venir, notamment dans le cadre de notre plan stratégique 2025 visant à intensifier notre impact auprès des intervenants et à promouvoir des projets en faveur d'une justice collaborative.

La Rentrée judiciaire 2024 au Château Frontenac représente une étape significative pour le CCJQ, illustrant son engagement et sa détermination à contribuer activement aux avancées du système judiciaire du Québec.

Un moment de convivialité pour rassembler nos équipes – 12 septembre 2024

Dans un souci de favoriser les échanges et de renforcer les liens entre les membres de notre organisation, la direction générale du Centre communautaire juridique de Québec (CCJQ) a convié l'ensemble de ses employés à un **5 à 7** convivial le 12 septembre dernier. Cet événement, qui avait pour objectif de remplacer celui initialement prévu lors du Défi des entreprises en juin, s'est déroulé dans une atmosphère chaleureuse et détendue, réunissant des collègues provenant de tous les bureaux du CCJQ.

Organisé au 2500, boulevard Montmorency, l'événement a offert aux participants une occasion unique de mieux se connaître et d'échanger dans un cadre informel. Un léger goûter a été servi, et les invités ont pu profiter de l'accès à la terrasse sur le toit, favorisant ainsi des discussions enrichissantes dans un cadre agréable.

La direction générale est fière d'avoir pu offrir ce moment de partage à son personnel et se réjouit de constater l'enthousiasme et la participation des employés. De telles initiatives s'inscrivent pleinement dans notre volonté de favoriser un milieu de travail collaboratif, où la cohésion et le bien-être des équipes demeurent au cœur de nos préoccupations.

Nous remercions chaleureusement tous les participants et espérons renouveler l'expérience dans le futur!

Transition vers un Congrès de l'aide juridique en format virtuel : impact et adaptation pour les avocats – 7 et 8 novembre 2024

L'année 2024 a marqué une étape de transformation pour le Congrès de l'aide juridique, avec le passage d'un événement en présentiel à un format virtuel. Bien que cette adaptation ait permis de maintenir des contacts et des sessions de formation pour les avocats du Centre communautaire juridique de Québec, ce changement a eu des répercussions significatives sur leur expérience de perfectionnement professionnel.

La version virtuelle du congrès a offert une alternative accessible et flexible aux avocats, leur permettant de participer depuis leurs bureaux ou leurs domiciles sans déplacement requis. Cette adaptation a été bénéfique en matière de logistique, facilitant l'accès pour un plus grand nombre de participants, notamment ceux exerçant dans des régions éloignées. Toutefois, la dimension virtuelle a également présenté certaines limites. En effet, plusieurs avocats ont exprimé un manque de dynamisme et de spontanéité dans les interactions, éléments souvent enrichissants lors des discussions en personne. Malgré des outils interactifs comme les salles de discussion et les webinaires en direct, le format

virtuel n'a pas entièrement recréé l'ambiance collaborative et le réseautage informel qui sont caractéristiques des congrès en présentiel.

De plus, bien que les contenus présentés aient été de qualité, plusieurs avocats ont ressenti des défis d'engagement en raison de la fatigue numérique. Assister à des sessions prolongées devant un écran a parfois affecté la concentration et la participation active, entraînant une expérience d'apprentissage différente de celle d'un événement en personne.

Malgré ces ajustements, le passage à un format virtuel a également apporté des avantages significatifs en matière d'accessibilité à l'information et aux ressources. Le contenu des sessions a été enregistré, permettant ainsi aux avocats de revoir les formations ou de consulter des segments précis selon leurs besoins. Cette flexibilité a contribué à améliorer la rétention des connaissances et à encourager un apprentissage autonome, qui pourra se poursuivre au-delà du congrès.

Dans l'ensemble, la transition vers un congrès virtuel a permis de maintenir les objectifs de formation continue et de partage des meilleures pratiques entre les avocats, tout en s'adaptant aux réalités actuelles. Bien que certains éléments du congrès en présentiel aient manqué, les ajustements apportés ont permis de préserver l'essentiel de cet événement et de soutenir les avocats dans leur perfectionnement professionnel.

Participation du CCJQ au Réseau-Stage 2025 : Une occasion privilégiée de rencontrer la relève juridique - 16 janvier 2025

Le 16 janvier 2025, la direction générale du Centre communautaire juridique de Québec (CCJQ) a pris part à l'événement Réseau-Stage 2025, organisé par l'Association des jeunes juristes de Québec à l'Université Laval. Cette initiative, qui vise à mettre en relation les futurs stagiaires de l'École du Barreau avec des employeurs potentiels, a offert une excellente occasion à notre organisation d'échanger avec des étudiants passionnés par l'accès à la justice et le droit social.

Dans une ambiance conviviale, sous une formule 5 à 7, les membres de la direction générale ont eu l'occasion de discuter avec de nombreux candidats intéressés par une carrière au sein du CCJQ. Ces discussions ont permis de présenter les stages offerts, d'expliquer le rôle fondamental de notre organisation dans le système juridique québécois et de mieux comprendre les attentes et aspirations des futurs juristes.

Notre présence à cet événement reflète notre engagement à encourager la relève juridique et à offrir aux jeunes professionnels des opportunités enrichissantes pour débiter leur carrière. Nous remercions chaleureusement l'Association des jeunes juristes de Québec et l'Université Laval pour cette initiative, ainsi que tous les étudiants qui ont manifesté un intérêt pour notre mission.

Le CCJQ réitère son engagement à soutenir la formation des futurs avocats et à demeurer un acteur clé dans le développement des talents du milieu juridique québécois.

Une présence remarquée du CCJQ à la Journée carrière de l'Université Laval – 20 janvier 2025

Le 20 janvier 2025, la direction générale du Centre communautaire juridique de Québec (CCJQ) a participé à la Journée carrière organisée par la Faculté de droit de l'Université Laval. Cet événement incontournable a permis au CCJQ de se faire connaître auprès de la relève juridique et de mettre en valeur les nombreuses opportunités professionnelles offertes au sein de notre organisation.

Tout au long de la journée, les membres de la direction générale ont eu l'occasion d'échanger avec de nombreux étudiants en droit et jeunes diplômés, répondant à leurs questions et leur présentant les différents parcours professionnels accessibles au sein du CCJQ. Cette participation s'inscrit dans notre engagement à promouvoir l'accès à la justice et à attirer les meilleurs talents souhaitant évoluer dans un environnement dynamique et porteur de sens.

L'événement a également permis de renforcer nos liens avec les acteurs académiques et de témoigner de notre volonté d'accompagner la prochaine génération de professionnels du droit. La direction générale se réjouit de l'enthousiasme et de l'intérêt manifestés par les étudiants et espère poursuivre ces échanges dans le futur.

Le CCJQ tient à remercier chaleureusement l'Université Laval pour l'organisation de cette journée et réaffirme son engagement envers le développement de la relève juridique.

Fin du projet-pilote en immigration pour la région de Québec – 30 mars 2025

Dans le cadre du bilan annuel de nos activités, il est important de souligner la fin du projet-pilote en immigration pour la région de Québec. Ce programme, mis en place afin d'expérimenter de nouvelles approches en matière d'accompagnement et d'intégration des personnes immigrantes, prendra officiellement fin à compter du 31 mars 2025.

Le directeur général du Centre communautaire juridique de Québec a été informé de cette décision le 27 février 2025, et l'ensemble des employés du bureau en immigration ont reçu la confirmation de la fin du projet le 31 mars 2025.

Depuis son lancement, le projet-pilote a permis d'offrir un soutien concret aux nouveaux arrivants en facilitant leur intégration sociale et professionnelle. Grâce à une collaboration étroite entre les différents acteurs impliqués, plusieurs initiatives ont vu le jour, contribuant ainsi à :

- L'amélioration de l'accès aux services juridiques et administratifs pour les personnes immigrantes ;
- La mise en place d'un accompagnement personnalisé en matière d'emploi et de logement ;
- Le développement de partenariats stratégiques avec les organismes communautaires et institutionnels de la région ;
- Une meilleure compréhension des défis rencontrés par les nouveaux arrivants et des solutions adaptées à leur réalité.

Reconnaissance

Nous tenons à exprimer notre profonde reconnaissance envers tous les employés, partenaires et intervenants qui ont contribué au succès de cette initiative. Leur engagement et leur expertise ont permis d'apporter un soutien précieux aux personnes immigrantes et de favoriser leur pleine participation à la société québécoise.

Contexte des restrictions gouvernementales et assouplissements

Au cours de l'année, une décision gouvernementale a instauré un gel des embauches ainsi qu'une restriction des autorisations pour les frais de déplacement, limitant ces derniers aux déplacements strictement nécessaires à la gestion d'un dossier devant les tribunaux. Cette directive a eu un impact direct sur la gestion des ressources humaines et opérationnelles du Centre communautaire juridique de Québec, imposant une réévaluation des besoins et une adaptation des processus afin de poursuivre notre mission dans ce cadre contraignant.

Toutefois, un peu après l'entrée en vigueur de ces mesures, un assouplissement des règles a été annoncé, reconnaissant la nécessité d'adapter ces restrictions aux réalités opérationnelles des services d'aide juridique. Ainsi, l'embauche a été rendue possible sous réserve de démontrer le caractère essentiel et prioritaire du poste en regard de la mission fondamentale de l'aide juridique. Cet ajustement a permis au Centre communautaire juridique de Québec de répondre aux besoins critiques en matière d'accès à la justice et d'assurer la continuité des services aux citoyens les plus vulnérables.

Malgré ces défis, notre engagement envers notre mission demeure inébranlable. Grâce à la mobilisation de nos équipes et à une gestion rigoureuse des ressources disponibles, nous avons su maintenir un service de qualité, garantissant aux justiciables un accès équitable à l'assistance juridique à laquelle ils ont droit.

7. IMPLICATIONS ET RAYONNEMENT

Le Centre encourage son personnel à participer à des activités d'information auprès de la clientèle de l'aide juridique ainsi que de la population en général et à s'impliquer dans les organismes communautaires locaux.

En plus des services juridiques qu'il rend dans tous les domaines du droit, l'avocat permanent se distingue par son implication communautaire et sociale. Ce dernier participe régulièrement à des séances d'information et même à des activités de formation données à des groupes de personnes défavorisées ou auprès d'organismes voués à la défense des droits des plus démunis. Plusieurs de nos avocats sont membres de différents conseils d'administration, d'organismes ou d'associations qui impliquent directement ou indirectement l'aide juridique. D'autres enfin sont sollicités pour participer à des émissions de télévision ou radiophoniques ou encore sont invités à tenir des conférences devant des ordres professionnels ou des groupes particuliers. Nos avocats peuvent aussi être invités à collaborer à la rédaction d'articles ou de documents juridiques.

Une majorité de nos avocats accompagnent habituellement des étudiants du niveau primaire, secondaire, collégial ou même universitaire pour leur faire vivre une journée dans la vie d'un avocat.

Bref, nous sommes heureux de constater à quel point nos avocates et avocats sont sensibles à l'importance de faire rayonner le Centre communautaire juridique de Québec. Cette section répertorie les différents organismes et associations avec lesquels nous avons collaboré lors du dernier exercice financier.

Plusieurs de nos avocats tiennent des conférences devant divers groupes, que ceux-ci soient étudiants, membres de l'âge d'or ou d'une association quelconque. Les sujets qu'ils sont appelés à traiter sont variés, mais en lien avec leur formation et la pratique de leur profession. Nos avocats insistent toujours pour parler de la couverture des services offerts et de l'admissibilité à l'aide juridique dans la plupart de leurs implications.

Sans oublier que l'implication des avocats du Centre communautaire juridique de Québec, en tant qu'enseignants auprès de l'Université Laval et de l'École du Barreau, revêt une importance cruciale à plusieurs égards. En effet, cette collaboration entre le monde académique et le terrain professionnel enrichit non seulement la formation des futurs avocats, mais également la pratique du droit dans la communauté.

Premièrement, l'intervention des avocats du CCJQ au sein de ces établissements permet de transmettre aux étudiants une perspective concrète et pragmatique du droit. En partageant leurs expériences et leur expertise acquises sur le terrain, ils offrent aux futurs juristes un aperçu réaliste des défis et des enjeux auxquels ils seront confrontés dans leur pratique quotidienne. Cette immersion dans la réalité du métier permet aux étudiants de mieux comprendre les implications pratiques de leurs connaissances théoriques et de développer les compétences nécessaires pour répondre aux besoins de la clientèle, notamment les plus vulnérables.

Deuxièmement, cette collaboration favorise un échange dynamique entre la théorie et la pratique du droit. Les avocats du CCJQ, en plus d'enseigner les fondements juridiques, peuvent également partager des cas concrets et des dilemmes éthiques rencontrés dans leur pratique professionnelle. Cette approche interactive encourage les étudiants à

réfléchir de manière critique et à appliquer leurs connaissances académiques à des situations réelles, préparant ainsi une nouvelle génération d'avocats compétents et éthiques.

Enfin, l'implication des avocats du CCJQ dans l'enseignement universitaire et professionnel renforce les liens entre la faculté de droit et la communauté juridique. Cette synergie, entre les différentes sphères du droit, contribue à une meilleure compréhension des enjeux sociaux et juridiques qui touchent notre société et favorise le développement de partenariats durables entre les acteurs du milieu juridique.

7.1 L'AIDE À LA PERSONNE ET À LA FAMILLE

- Conseil d'administration des Loisirs du Faubourg
- Conférencière au Havre L'Éclaircie
- Avocat ressource auprès de la maison d'hébergement MIRÉPI
- Participation au programme boursier de persévérance scolaire de l'école Antoine-Roy
- Implication au conseil d'administration de l'auberge Madeleine
- Séances d'informations en matière d'immigration au Centre multiethnique
- Comité Service à la population du Jeune Barreau de Québec

7.2 L'ENSEIGNEMENT ET LA JEUNESSE

- Conseil d'administration Maison des jeunes de Val-Bélair
- Entraîneur hockey mineur
- Comité de discipline du hockey mineur des Diablos et Noroit
- Membre de la Table d'Action Préventives Jeunesses de Portneuf
- Participation au programme Jeunes explorateurs
- Participation aux journées carrières dans différentes polyvalentes région Beauce-Sartigan et des Etchemins
- Maître de stage (étudiant en droit à l'Université Laval)
- Collaboration avec l'organisme Jeune Explorateur afin de connaître le milieu juridique et les missions professionnelles du CCJQ
- Chargée de cours en droit familiale à l'université Laval
- Conférences et ateliers dans les écoles en collaboration avec Éducaloi
- Collaboration à la rédaction du dernier livre de Pierre Rainville et participation à la Chaire Colibex pour sa présentation
- Participation au comité Pro bono de l'université Laval sur le projet-école de formation sur le consentement
- Président au conseil d'administration Maison des Jeunes L'Exode de Limoilou

7.3 LA JUSTICE

- Association des avocats et avocates de défense du Québec (AQAAD)
- Association des familialistes de Québec
- Association québécoise des avocates et avocats en droit de l'immigration (AQAADI)

Barreau de Québec

- Comité de liaison Cour d'appel
- Comité de liaison Cour du Québec – Chambre de la jeunesse
- Comité de liaison Cour du Québec – Chambre criminelle
- Comité de liaison en droit de la Famille et la Cour supérieure
- Comité de fonctionnement de la Chambre de la jeunesse
- Comité intégration sociale et justice
- Comité sur la promotion et l'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends du Barreau de Québec
- Conférencière pour le Barreau de Québec (représentation des enfants et présentation du projet médiation)

Barreau du Québec

- Membre du comité de liaison avec la Cour du Québec – Chambre criminelle et pénale
- Conférencière dans deux ateliers au congrès annuel du barreau de Québec et la Cour supérieure;
- Conférencière pour le Barreau du Québec et le ministère de la Justice (représentation de l'enfant)
- Formatrice en protection de la jeunesse aux journées d'études du Jeune Barreau

Autres – Justice

- Comité opérationnel CIUSSCN-CISSCA du PPMPJ
- Membre de la Table de concertation de la Cour municipale
- Participation au programme du centre des services intégrés des victimes d'actes criminels
- Membre du Comité permanent LPJ
- Table nationale en matière jeunesse
- Membre du comité de formation Projet pilote de médiation en protection de la jeunesse
- Membre Équijustice-Organisme de justice alternative et de justice réparatrice
- Table de concertation sociojudiciaire en droit de la jeunesse
- Formateurs aux journées d'étude de la CSJ
- Formatrice en santé mentale et droits aux intervenants
- Avocats mentors au concours de plaidoirie JURIPOP
- Rédaction d'un article sur les projets parentaux impliquant une gestation pour autrui
- Participation à une table ronde sur la *Loi sur le divorce* et la violence conjugale
- Comité provincial d'implantation du programme socio judiciaire en conflits sévères de séparation
- Collaboration avec les services de probation du Palais de justice de Québec concernant les nouveaux programmes de mise en liberté
- Table de concertation en violence conjugale et familiale de Portneuf

7.4 AUTRES ORGANISMES

- Comité eMAJ
- Conseil d'administration du Club Rotary
- Membre du conseil d'administration du service de garde de la Côte-de-Beaupré
- Membre du comité d'éthique du bureau coordonnateur des services de garde de la Côte-de-Beaupré

7.5 FORMATIONS DONNÉES PAR NOS AVOCATS

Me Marie-Josée Gingras (Charlesbourg) a agi comme conférencière dans deux ateliers au congrès annuel du barreau de Québec et de la Cour supérieure.

Me Sylvia Rizzo (section jeunesse), Me Alexanne Larose (Lévis) et Me Cynthia Brière (Lévis et Rebâtir) ont donné une formation sur la représentation des enfants devant les tribunaux, organisée par le ministère de la Justice et le Barreau du Québec.

Me Marie-Pier Bertrand et Me Nicolas Déry (section-jeunesse tous les deux) ont dispensé une formation en droit criminel à la journée de formation de base des nouveaux avocats de la Commission des services juridiques.

Me Vanessa Fortin-Dominguez (section-jeunesse) a dispensé une formation en protection de la jeunesse aux journées d'étude du Jeune Barreau.

Me Jessica Bernard (Saint-Georges) a donné une formation en droit de la santé mentale auprès de plusieurs intervenants de la Beauce.

Me Frédéric Rousseau (section-criminelle) a donné une formation en collaboration avec les services de probation du palais de justice de Québec concernant les nouveaux programmes de mise en liberté.

Me Alain Daigle, directeur général, a enseigné le droit de la famille et le droit des personnes dans le cadre des ateliers thématiques en plus d'enseigner les précliniques pour les étudiants dans le bloc 2 à l'École du Barreau de Québec.

Me Cynthia Brière (Lévis) a enseigné à l'Université Laval au cours de la session d'automne 2024 en droit de la famille à titre de chargée de cours.

7.6 CAUSES D'INTÉRÊT POUR L'ANNÉE 2024-2025

Les avocats du Centre communautaire juridique de Québec ont eu à traiter plusieurs dossiers qui se démarquent, soit par leur complexité, leur durée ou les conséquences que ceux-ci auront sur l'évolution de la jurisprudence et du droit. Voici donc quelques éléments marquants pour l'année 2024-2025.

DOSSIER KIM LEBEL (200-01-249031-224)

Me Éva Bouchard a représenté monsieur Kim Lebel déclaré non responsable du meurtre au second degré de son voisin, à coup de barre de fer. Une déclaration de non-responsabilité pour cause de troubles mentaux a été prononcée et une audition

concernant la question d'accusé à haut risque fut débattue devant la Cour supérieure. Plusieurs experts furent entendus lors de l'audience.

Monsieur Lebel était et est toujours aux prises avec un trouble schizo-affectif. Me Bouchard et Me Rigali-Boivin ont produit un rapport d'expertise de la Dre Marie-Josée Beauchemin qui a témoigné lors de l'audience. Le psychiatre, Dr Sylvain Faucher, a également témoigné à l'appui du rapport qu'il a rédigé voulant que monsieur Lebel était non responsable des événements pour cause de troubles mentaux. L'audition s'est déroulée devant le juge Carl Thibault, JCS. La poursuite souhaitait faire déclarer monsieur Lebel accusé à haut risque en vertu de 672.64 C.cr., une nouvelle disposition du Code qui a créé une certaine controverse quant à son interprétation.

Le 22 mars 2024, le Juge Carl Thibault a rendu son jugement et a déclaré le client de Me Bouchard, accusé à haut risque.

Me Bouchard a porté en appel cette décision sur la déclaration d'accusé à haut risque. Ce dossier a été plaidé devant la Cour d'appel en octobre 2024. La Cour d'appel a invalidé la décision du juge de première instance et a révoqué le statut d'accusé à haut risque sur le critère de la probabilité marquée que l'accusé use de violence de manière à mettre en danger la sécurité d'autrui, mais a maintenu le statut sur le second critère, soit le risque réel de préjudice grave. Cette demi-victoire a permis à Me Bouchard et à son client d'être entendus à nouveau devant la CETM récemment. Ils sont en attente de la décision qui devrait être rendue prochainement. Une enquête publique a eu lieu également en octobre 2024 et le rapport de la coroner a été déposé il y a quelques semaines. Ce dossier est très médiatisé depuis le début des procédures judiciaires.

DOSSIER FRÉDÉRIK SILVA (500-10-007775-222 et 500-10-007777-228)

Me Alex Savoie représente monsieur Frédérick Silva en appel d'une déclaration de culpabilité de trois (3) accusations de meurtre dans les dossiers 500-01-184105-192 et 500-01-198023-191. La divulgation de la preuve est très volumineuse et Me Savoie doit analyser l'ensemble du procès dans lequel son client était représenté par deux avocates de la pratique privée. Les avocats du CCJM n'étaient pas en mesure d'accepter ce mandat d'envergure en raison d'un conflit d'intérêts et du fait que Monsieur Silva est témoin repent.

Me Savoie fut libéré de juillet 2023 à février 2025 pour travailler presque exclusivement dans ces dossiers de grande envergure. Il a déposé son mémoire à la fin février 2025 et est en attente du mémoire de la poursuite. L'audience devant la Cour d'appel de Montréal devrait avoir lieu en 2025 ou au début de l'année 2026.

DOSSIER SÉBASTIEN BOULANGER-DORVAL (200-01-263687-240)

Me Marie-Laure Généreux représente Sébastien Boulanger-Dorval concernant la fuite de données chez Desjardins. Elle représente l'accusé #1, qui était l'employé de Desjardins et qui serait à l'origine du vol de données de 9,7 millions de membres / clients. En 2024, elle a procédé à l'enquête sur remise en liberté d'une durée de 3 jours qui a mené à une décision de remise en liberté de son client sous conditions. L'enquête policière a duré plus de 5 ans et la preuve est extrêmement volumineuse. De nombreuses négociations ont

déjà eu lieu avec la poursuite en 2024, après le dépôt d'un acte d'accusation direct. Ils ont finalement pu réopter et sont de retour à la Cour du Québec. Des procédures longues et complexes sont à prévoir en 2025-2026, incluant plusieurs requêtes préliminaires. Le dossier vise 6 co-accusés.

DOSSIERS ALEX-ANTOINE BOIVIN (200-01-255855-235/200-10-700128-247)

Me Marie-Laure Généreux a représenté ce bénéficiaire dans un dossier de première instance en matière d'armes à feu dans lequel elle est aussi aller en appel à la Cour d'appel. Le procès de première instance s'est tenu devant la juge Émond en mars et juin 2024. L'admissibilité d'éléments de preuve et la qualification de l'arme à feu, au terme de la preuve circonstancielle, étaient les questions en litige. Son client a été acquitté de plusieurs chefs, mais déclaré coupable de deux chefs, dont le plus grave d'avoir déchargé une arme à feu prohibée ou à autorisation restreinte. Une peine minimale de 5 ans s'imposait. Me Généreux a déposé récemment un avis d'intention de contester la constitutionnalité de cette peine minimale. Le débat aura lieu en 2025, le PG Québec tentera d'administrer une preuve d'expert sur l'article 1^{er} en lien avec le fléau des armes à feu. Me Généreux a mandaté une criminologue pour procéder à une évaluation criminologique de Monsieur qui s'est avérée positive pour son client. Elle poursuivra donc les procédures en première instance pour l'aspect inconstitutionnalité de la peine minimale de 5 ans et en appel sur la condamnation. Son mémoire sera déposé en avril 2025 à la Cour d'appel.

DOSSIER RÉGINALD-YVES LUNDI (200-01-254222-239)

Me Généreux a représenté monsieur Lundi dans un dossier en matière sexuelle. Les accusations étaient portées contre monsieur et contre un co-accusé à l'endroit de 2 plaignantes. La preuve comprenait de nombreuses particularités pour les deux plaignantes. L'enquête préliminaire s'est tenue en mars 2024 sur 3 jours. Me Morneau (avocate du co-accusé) et Me Généreux ont été en mesure d'ébranler plusieurs aspects de la preuve de la poursuite grâce à leurs contre-interrogatoires. Me Généreux a obtenu, en faisant des demandes auprès de Meta, l'entièreté de la conversation de son client avec les plaignantes. Ces conversations contredisent de façon objective leurs versions des faits. Les avocates ont également pu mettre la main sur une vidéo qui remettait en doute la version de l'une des plaignantes. Cette dernière a été accusée de méfait public en lien avec de fausses plaintes et de bris de conditions contre leurs clients. Me Morneau et Me Généreux ont choisi de divulguer leurs éléments de preuve à la procureure en contrepartie d'un engagement de confidentialité. Finalement, la procureure a retiré les accusations concernant la plaignante accusée de méfait public et leurs clients se sont engagés en vertu de l'article 810 concernant l'autre plaignante.

8. PLAN STRATÉGIQUE (RÉSULTATS 2024-2025)

8.1 OBJECTIF 1

Objectif 1	Poursuivre l'analyse des moyens de rendre l'aide juridique plus accessible
-------------------	--

	OBJECTIFS	MOYENS / ACTIONS	CIBLES / ÉCHÉANCES
1	Poursuivre l'analyse des moyens de rendre l'aide juridique plus accessible	a) Promouvoir l'utilisation de tous les outils technologiques disponibles afin de rendre efficace le traitement de la demande d'aide juridique b) Pérenniser l'offre de service en matière d'immigration (demande d'asile) c) Insister auprès de la CSJ pour éviter la signature des mineurs de 14 ans et plus d) Transmettre à la CSJ toutes les informations pertinentes afin de pérenniser les effectifs temporaires obtenus	En cours Octobre 2024 Octobre 2024 Octobre 2024

RÉSULTATS :

Poursuivre l'analyse de moyens de rendre l'aide juridique accessible est un objectif noble, qu'il faut perpétuer au fil des années.

a) **Promouvoir l'utilisation de tous les outils technologiques disponibles afin de rendre efficace le traitement de la demande d'aide juridique:**

Dans le cadre de notre engagement à promouvoir l'utilisation des outils technologiques pour améliorer l'efficacité du traitement des demandes d'aide juridique, nous avons réalisé des avancées significatives au cours de l'année. Le déploiement de OneNote et SharePoint dans certains de nos bureaux a permis de renforcer la collaboration et la gestion documentaire, facilitant ainsi le suivi et le traitement des dossiers. Par ailleurs, l'implantation d'une solution de signature virtuelle constitue une amélioration notable en réduisant les délais administratifs et en simplifiant les processus pour les usagers et les intervenants. Bien que cet objectif ait été atteint partiellement, ces initiatives

marquent une progression importante vers une gestion plus efficace et numérique des demandes d'aide juridique.

b) Pérenniser l'offre de service en matière d'immigration (demande d'asile) :

Malgré notre engagement à pérenniser l'offre de services en immigration pour les demandeurs d'asile, une décision gouvernementale, en date du 27 février 2025, a mis fin au projet pilote dans la région de Québec. Cette décision, indépendante de notre volonté, empêche la poursuite et la consolidation des services que nous avons mis en place. Bien que cet objectif ne puisse être atteint, nous demeurons déterminés à soutenir les personnes en situation de vulnérabilité et à explorer d'autres avenues afin de répondre aux besoins en matière d'aide juridique en immigration.

c) Insister auprès de la CSJ pour éviter la signature des mineurs de 14 et plus

Dans le cadre de notre objectif visant à sensibiliser la CSJ sur la nécessité d'éviter l'imposition de la signature aux mineurs de 14 ans et plus, nous avons entrepris des actions concrètes. Un argumentaire détaillé, élaboré par l'une de nos directrices, a été transmis à la CSJ afin de justifier cette demande. Bien qu'aucune décision officielle n'ait encore été rendue à ce jour, nous considérons que notre objectif a été atteint, ayant ainsi porté cette préoccupation à l'attention des instances concernées et amorcé un dialogue sur cet enjeu important.

d) Transmettre à la CSJ toutes les informations pertinentes afin de pérenniser les effectifs temporaires obtenus :

Afin d'assurer la pérennisation des effectifs temporaires obtenus, nous avons transmis à la CSJ une reddition de compte détaillée visant à maintenir les quatre postes en immigration. Malgré nos efforts, cette demande n'a pas été retenue. Concernant les deux postes du projet pilote en médiation en droit de la jeunesse, une nouvelle reddition de compte sera préparée et soumise le 9 mai 2025. Bien que le résultat obtenu soit décevant, nous considérons que l'objectif a été atteint, puisque toutes les informations pertinentes ont été transmises aux instances concernées afin de soutenir nos demandes.

8.2 OBJECTIF 2

Objectif 2		Augmenter la visibilité du CCJQ	
OBJECTIFS	MOYENS / ACTIONS	CIBLES / ÉCHÉANCES	
2	Augmenter la visibilité du CCJQ	a) Continuer de diffuser à des organismes des chroniques afin de faire connaître nos services	En cours
		b) Participer à toute foire de l'emploi susceptible de permettre d'obtenir plus de candidatures pour des emplois disponibles au sein du CCJQ	31 mars 2025
		c) Encourager le développement de partenariat avec le Barreau, la Faculté de droit de l'Université Laval ou tout autre intervenant du monde juridique	En cours
		d) Encourager nos avocats à s'impliquer dans des organismes communautaires dans le but de promouvoir notre mission et de faire connaître nos services	En cours
		e) Maintenir notre implication auprès de l'école du Barreau à titre de professeur, de manière à faire connaître notre organisation et de favoriser le recrutement de futurs stagiaires	En cours

RÉSULTATS :

a) Continuer de diffuser à des organismes des chroniques afin de faire connaître nos services

Dans le cadre de notre engagement à promouvoir nos services, nous avons poursuivi la diffusion de **chroniques informatives** auprès des organismes de la grande région de Québec. Grâce aux efforts soutenus de l'une de nos directrices, ces publications ont bénéficié d'une diffusion large et ciblée, permettant ainsi de mieux faire connaître notre mission et d'accroître l'accessibilité à l'aide juridique. Nous considérons donc que cet objectif a été pleinement atteint.

b) Participer à toute foire de l'emploi susceptible de permettre d'obtenir plus de candidatures pour des emplois disponibles au sein du CCJQ :

Dans le but d'attirer de nouveaux talents au sein du Centre communautaire juridique de Québec, nous avons saisi toutes les occasions disponibles pour participer à des événements de recrutement. Notamment, notre présence à l'activité **Réseau-Stage** et à la **Journée carrière** de l'Université Laval nous a permis de promouvoir nos opportunités auprès de jeunes talents en droit. Toutefois, l'objectif ne peut être considéré comme pleinement atteint, puisque **nous n'avons pas participé à une foire de l'emploi visant le recrutement d'employés de soutien**. Malgré cela, ces initiatives contribuent à accroître notre visibilité et à renforcer notre attractivité en tant qu'employeur.

c) Encourager le développement de partenariat avec le Barreau, la Faculté de droit de l'Université Laval ou autre intervenant du monde juridique :

Dans le cadre de notre engagement à développer des partenariats avec le Barreau, la Faculté de droit de l'Université Laval et d'autres intervenants du monde juridique, nous avons multiplié nos collaborations et notre présence au sein de la communauté juridique. Notre **directeur général enseigne à l'École du Barreau**, tandis qu'une **avocate du CCJQ dispense des cours en droit de la famille**. De plus, nous avons pris part à plusieurs activités organisées par l'**Université Laval et l'École du Barreau**, favorisant ainsi les échanges avec la relève et les professionnels du droit. Ces initiatives renforcent notre visibilité et notre engagement auprès des futurs juristes, confirmant ainsi l'atteinte de cet objectif.

d) Encourager nos avocats à s'impliquer dans des organismes communautaires dans le but de promouvoir notre mission et de faire connaître nos services

Dans le cadre de notre objectif visant à encourager l'implication de nos avocats au sein d'organismes communautaires afin de promouvoir notre mission et faire connaître nos services, nous avons atteint des résultats significatifs. La partie 8 de ce rapport annuel présente en détail les diverses contributions de nos avocats à cet égard. De plus, l'implication communautaire est un critère pris en compte lors de l'évaluation du rendement par la direction générale, témoignant ainsi de son importance dans notre organisation. Ces efforts renforcent notre présence dans la communauté et consolident notre engagement envers l'accessibilité à la justice.

e) Maintenir notre implication auprès de l'école du Barreau à titre de professeur, afin de faire connaître notre organisation et de favoriser le recrutement de futurs stagiaires

Nous avons maintenu notre engagement auprès de l'École du Barreau afin de faire connaître notre organisation et de favoriser le recrutement de futurs stagiaires. Notre directeur général poursuit son implication en enseignant le droit de la famille et le droit des personnes, contribuant ainsi à la formation de la relève juridique. Cette présence active permet de promouvoir notre mission auprès des étudiants et de renforcer l'attractivité du CCJQ en tant que milieu de stage. Nous considérons donc que cet objectif a été pleinement atteint.

8.3 OBJECTIF 3

Objectif 3	Favoriser le passage de notre organisation à la modernisation de la justice et l'utilisation des nouvelles technologies
------------	--

OBJECTIFS	MOYENS / ACTIONS	CIBLES / ÉCHÉANCES
3 Favoriser le passage de notre organisation à la modernisation de la justice et à l'utilisation des nouvelles technologies	a) Maintenir la sensibilisation des avocats et de notre personnel de soutien à l'éventuel passage à une justice sans papier b) Maintenir la formation sur l'usage des divers outils informatiques, tant pour nos avocats que pour notre personnel de soutien c) Déployer le formulaire d'informations sur le requérant d) Déployer l'outil de gestion de pratique pour tout le personnel du CCJQ e) Déployer un effectif de proximité pour former les employés qui utiliseront les nouvelles technologies	En cours En cours Printemps 2024 Été 2024 Été 2024

RÉSULTATS :

a) Maintenir la sensibilisation des avocats et du personnel de soutien à l'éventuel passage à une justice sans papier :

Dans le cadre de notre engagement à préparer nos équipes à l'éventuel passage à une **justice sans papier**, nous avons mis en place plusieurs initiatives de sensibilisation. Grâce à la **contribution de notre secrétaire principal dédié à la formation**, notre personnel est régulièrement informé et accompagné dans cette transition. De plus, les **infolettres périodiques de l'équipe e-MAJ** permettent de suivre l'évolution des projets numériques et de mettre en lumière les réussites au sein du réseau de l'aide juridique. Ces actions continues nous permettent d'affirmer que cet objectif a été pleinement atteint.

b) Maintenir la formation sur l'usage des divers outils informatiques, tant pour nos avocats que pour notre personnel de soutien :

Dans le cadre de notre engagement à assurer une maîtrise efficace des outils informatiques par nos **avocats et notre personnel de soutien**, nous avons maintenu nos efforts de formation. Le **déploiement des formations B-12** se poursuit afin d'améliorer la compréhension et l'utilisation des ressources technologiques mises à la disposition de nos employés. De plus, notre **secrétaire principal dédié à la formation** continue d'accompagner les équipes en supervisant le **déploiement de l'outil de gestion pratique temporaire** et en assurant un **suivi personnalisé** auprès des utilisateurs. Ces initiatives démontrent que cet objectif a été pleinement atteint.

c) Déployer le formulaire d'informations sur le requérant

L'objectif de déployer le formulaire d'informations sur le requérant n'a pas été atteint. Bien que son implantation ne présente pas de difficulté technique, son utilisation demeure limitée en raison de la double saisie de certains éléments, ce qui constitue un frein à son adoption. Afin d'en maximiser l'efficacité et d'en faciliter l'implantation, il sera essentiel que ce formulaire puisse communiquer directement avec la demande d'aide juridique. Une fois cette intégration réalisée, son utilisation pourra être encouragée de manière plus structurée au sein de notre organisation.

d) Déployer l'outil de gestion de pratique pour tout le personnel du CCJQ

L'objectif de déployer l'outil de gestion de pratique pour tout le personnel du CCJQ a été partiellement atteint. Actuellement, plusieurs bureaux utilisent déjà cet outil, marquant une avancée significative dans son implantation. Le déploiement se poursuivra tout au long du prochain exercice financier, afin d'assurer une adoption complète par l'ensemble de nos employés. Nous espérons qu'à l'occasion du prochain rapport annuel, nous pourrions confirmer que tous nos employés utilisent pleinement cet outil, optimisant ainsi la gestion des pratiques au sein du CCJQ.

e) Déployer un effectif de proximité pour former les employés qui utiliseront les nouvelles technologies

Afin de soutenir le passage à un environnement de travail sans papier, nous avons, à compter de juin 2024, procédé à l'affichage et à l'embauche d'une secrétaire dédiée à la formation. Cette nouvelle ressource a pour mission de piloter le déploiement de nos outils numériques, en offrant un soutien direct et personnalisé aux employés. Grâce à cette initiative, nous avons pu assurer une formation continue et adaptée à l'ensemble de notre personnel, facilitant l'intégration des nouvelles technologies. Nous sommes convaincus que cet objectif a été pleinement atteint.

8.4 OBJECTIF 4

Objectif 4	Maximiser la qualité de vie et le bien-être de nos employés
-------------------	--

OBJECTIFS	MOYENS / ACTIONS	CIBLES / ÉCHÉANCES
4	<p>Maximiser la qualité de vie et le bien-être de nos employés</p>	<p>a) Maintenir la diffusion d'information susceptible de venir en aide à nos employés (exemple: PAE) En cours</p> <p>b) Maintenir la fréquence de nos tournées de bureaux pour solidifier nos liens En cours</p> <p>c) Maintenir l'implication de nos employés dans nos projets et/ou décisions pour créer un environnement de travail mobilisant En cours</p> <p>d) Organiser des activités à caractère social et/ou sportif visant à promouvoir la santé et le bien-être de nos employé.e.s En cours</p>

RÉSULTATS :

a) Maintenir la diffusion de l'information susceptible de venir en aide à nos employés (exemple : PAE) :

Dans le cadre de notre objectif de maintenir la diffusion de l'information susceptible de venir en aide à nos employés, nous avons assuré un relais constant d'informations provenant de diverses sources, y compris la CSJ, afin de garantir que nos employés disposent de toutes les ressources nécessaires pour préserver leur bien-être. Cela inclut des informations sur des programmes comme le PAE (programme d'aide aux employés), parmi d'autres initiatives. Nous sommes confiants que cet objectif a été pleinement atteint.

b) Maintenir la fréquence de nos tournées de bureaux pour solidifier nos liens

Dans le cadre de notre objectif visant à solidifier nos liens avec nos bureaux, nous avons prévu une tournée en février 2025, avec des dates déjà convenues avec les directrices de chaque bureau. Cependant, le 1er novembre 2024, nous avons appris par la CSJ que le gouvernement avait imposé des restrictions budgétaires importantes, notamment des limitations sur les

déplacements pour des services autres que ceux directement offerts à la population. En conséquence, nous avons été contraints d'annuler notre tournée des bureaux, afin de respecter les nouvelles directives et de faire preuve de cohérence avec l'annonce des coupures budgétaires. Malgré notre volonté de maintenir cet objectif, nous reconnaissons que nous n'avons pas pu l'atteindre, bien que cette décision ait été prise dans le respect des nouvelles exigences.

c) Maintenir l'implication de nos employés dans nos projets et/ou décisions pour créer un environnement de travail mobilisant

Nous accordons une importance particulière à l'implication de nos employés dans nos projets et décisions afin de favoriser un environnement de travail mobilisant. À ce titre, nous avons consulté nos équipes sur des initiatives majeures, notamment le projet de site internet du CCJQ, ainsi que par le biais d'un comité visant à recueillir leurs commentaires pour la création de l'intranet du CCJQ. Bien que cet objectif soit partiellement atteint, nous demeurons engagés à solliciter activement l'avis de nos employés dans l'implantation de nouveaux projets afin d'assurer leur engagement et leur adhésion aux initiatives de l'organisation.

d) Organiser des activités à caractère social et/ou sportif visant à promouvoir la santé et le bien-être de nos employés.es

Dans le cadre de notre engagement à promouvoir la santé et le bien-être de nos employés, nous avons cherché à organiser des activités à caractère social et sportif. Toutefois, la rigueur budgétaire imposée à compter de novembre 2024 a limité notre capacité à investir dans ce type d'initiatives.

Nous avons inscrit notre bureau au Défi des entreprises prévu le 8 juin 2024, mais en raison d'une météo incertaine, la direction générale a dû annuler l'événement. Afin de maintenir notre engagement envers nos employés, cette activité a été remplacée par une soirée de type 5 à 7, qui s'est tenue le 12 septembre 2024 et a permis de rassembler l'ensemble du personnel du CCJQ dans un cadre convivial.

Malgré les contraintes budgétaires et logistiques, nous avons poursuivi nos efforts pour offrir à nos employés des moments d'échange et de cohésion, et nous continuerons à explorer de nouvelles initiatives en ce sens.

Dans les circonstances, nous considérons que cet objectif a été partiellement atteint.

9. OBLIGATIONS DÉCOULANT DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS (TRAITEMENT DES PLAINTES)

9.1 **LOI SUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE – DIFFUSION DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS**

Pour le moment, c'est la déclaration de services aux citoyens adoptée lors de l'assemblée générale annuelle tenue en mai 2016 qui s'applique au CCJQ. Cette dernière est très semblable à celle qui fut adoptée en octobre 2015, par la Commission des services juridiques. Elle n'a pas apporté de changement majeur, mais elle a permis de faire les ajustements nécessaires avec les nouveaux services qui se sont ajoutés au cours des dernières années, notamment quant au Service d'aide à l'homologation (SAH), aux dispositions relatives aux mégaprocès, aux ordonnances du tribunal en matière criminelle ou au Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

Il est à noter qu'une nouvelle version a été adoptée par le conseil d'administration du CCJQ le 14 décembre 2023, réaffirmant ainsi son engagement à offrir des services accessibles, fiables et de qualité. Toutefois, cette nouvelle version de déclaration de services aux citoyens n'a pas encore été adoptée par l'ensemble des Centres que compose le réseau de l'aide juridique.

Cette nouvelle déclaration entrera en vigueur dès qu'elle aura été approuvée par l'ensemble des Centres. Nous demeurons attentifs à cette évolution et poursuivons nos efforts pour assurer une mise en application harmonieuse de cet engagement envers nos clients.

Tout comme celle de la Commission des services juridiques, notre *Déclaration de services aux citoyens* est accessible sur notre site internet et reprend notre engagement à maintenir et à améliorer, le cas échéant, les services qui sont offerts à la population que nous sommes appelés à desservir. Notre engagement envers nos citoyens compte également un processus de formulation de plaintes pour le bénéficiaire, ainsi qu'un système efficace de la gestion de celles-ci.

Lorsque nous procédons à l'embauche de nouveaux employés, que ce soit à titre d'avocats ou de membres du personnel de soutien, chacun d'eux a accès à un exemplaire de la *Déclaration de services aux citoyens* et des documents qui l'accompagnent, à savoir :

- Inventaire des services offerts aux citoyens ;
- Normes de services;
- Politique applicable au personnel de soutien concernant l'obligation au secret
- Professionnel et à la confidentialité en matière de conflits d'intérêts impliquant les avocats;
- Politique concernant les conflits d'intérêts applicables aux avocats et stagiaires;
- Politique de traitement des demandes d'aide juridique relativement à l'ouverture des dossiers;

- Politique de documentation dans le traitement des demandes d'aide juridique;
- Gestion des plaintes.

De plus, nous prenons soin de faire signer à tous les employés un engagement de confidentialité quant aux renseignements auxquels ils pourraient avoir accès dans le cadre de leurs fonctions et nous allons même jusqu'à faire signer ce document aux étudiants ou aux stagiaires qui séjournent dans nos bureaux dans le cadre de leur formation de façon ponctuelle.

9.2 GESTION DES PLAINTES

En adoptant la *Déclaration de services aux citoyens*, le Centre reconnaît que les plaintes logées par les bénéficiaires concernant l'accessibilité, la prestation ou la qualité des services sont une source d'information précieuse lui permettant d'améliorer les services. Nous nous sommes dotés d'une politique officielle et intégrée de gestion des plaintes.

Depuis la mise en fonction de notre site internet, qui peut être rejoint à l'adresse suivante : aidejuridiquequebec.qc.ca, tout usager peut avoir accès à la déclaration de services aux citoyens. De plus, un hyperlien a été créé afin de permettre à ceux qui le désirent d'accéder directement à un formulaire de plainte facile à compléter.

9.3 TRAITEMENT DES PLAINTES – EXERCICE FINANCIER 2024-2025

La politique de traitement des plaintes a été affichée visiblement dans chacune des salles d'attente des bureaux et des formulaires de plaintes ont été mis à la disposition de la clientèle.

Le tableau suivant concerne les plaintes écrites et verbales reçues en cours d'exercice.

CENTRE COMMUNAUTAIRE JURIDIQUE DE QUÉBEC		2024-2025
Nombre de plaintes reçues		24
Nombre de plaintes en cours de traitement		3
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé		21
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme		0
Nombre de plaintes irrecevables		0
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		20
Nombre de plaintes par des victimes d'infractions criminelles		0

9.4 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La politique de confidentialité et le traitement de ces incidents de confidentialités sont gérés par le RPRP. De plus, cette politique se trouve également sur notre site internet aidejuridiquequebec.qc.ca.

Le tableau suivant concerne les incidents de confidentialité survenus en cours d'exercice.

TYPE DES DEMANDES TRAITÉES	2024-2025
1. Accès à des renseignements personnels	9
2. Rectification ou suppression de documents	9
3. Portabilité des données	0
4. Incident de confidentialité reportés	9
5. Incident de confidentialité reportés avec préjudice sérieux	0

ANNEXE**États financiers 2024-2025** Annexe I

*Les états financiers ont été produits à la Commission des services juridiques