

Rapport
annuel
2018



**AIDE
JURIDIQUE
ESTRIE**

Centre communautaire juridique de l'Estrie

Pour
VOUS





Table des matières

5

MOT DU
DIRECTEUR GÉNÉRAL

19

PLAN STRATÉGIQUE :
RÉSULTATS 2018-2019

6

PRÉSENTATION DU
CENTRE COMMUNAUTAIRE
JURIDIQUE DE L'ESTRIE

26

MESURES DE
DÉVELOPPEMENT
DURABLE

10

STATISTIQUES

27

OBLIGATIONS DÉCOULANT
DE LA DÉCLARATION DE
SERVICES AUX CITOYENS

12

FAITS SAILLANTS 2018-2019

DÉCLARATION
DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

14

IMPLICATIONS ET
RAYONNEMENT



Me PHILIPPE GILBERT
Directeur général

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel d'activités et de gestion du Centre communautaire juridique de l'Estrie (CCJE) pour l'exercice 2018-2019.

Le Centre a pour mission d'offrir des services juridiques de qualité supérieure aux personnes admissibles sur tout le territoire de l'Estrie.

Cette année, nous avons traité un peu moins de 16 000 demandes d'aide juridique dont près de la moitié ont donné lieu à des services juridiques rendus par les avocats¹ permanents du Centre dans des domaines de droit aussi variés que le droit civil, administratif, familial, criminel et de la jeunesse.

Dispensés dans sept bureaux à temps plein et trois bureaux à temps partiel, nos services sont prodigués par une équipe chevronnée formée de 27 professionnels du droit et de 34 employés de soutien qui partagent des valeurs où la clientèle demeure toujours au cœur de nos préoccupations.

D'importants objectifs découlant de la nouvelle planification stratégique ont été mis en œuvre par la création de deux comités de travail composés d'avocats et d'employés de soutien qui ont consacré leurs efforts à la refonte de notre image de marque et à l'élaboration d'un nouveau site Internet. Ces mesures adoptées pour inviter le personnel à s'impliquer représentent pour nous un puissant moyen de favoriser leur mobilisation étant ainsi concerné par le succès de notre organisation.

Voilà un bel exemple d'une mesure grandement mobilisatrice et innovante qui favorise la responsabilisation.

L'année fut également marquée par l'implication du Centre au sein d'un comité qui a mené des travaux visant l'élaboration de recommandations pour la mise en œuvre d'une transformation numérique de tout le réseau de l'aide juridique. Notre grande contribution à cet égard témoigne de l'importance que nous attachons au réseau de l'aide juridique et nous en sommes très fiers.

Une foule de renseignements contenus à ce rapport révéleront également l'excellence du travail accompli par tous nos employés et nos avocats unis dans l'atteinte de notre mission.

En terminant, je m'en voudrais de ne pas souligner le dévouement exceptionnel des membres de notre conseil d'administration. Je les remercie chaleureusement.



Me PHILIPPE GILBERT
Directeur général

¹ Afin de faciliter la lecture du présent rapport, nous emploierons le masculin comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

PRÉSENTATION
DU CENTRE
COMMUNAUTAIRE
JURIDIQUE
DE L'ESTRIE

Mission

Le Centre communautaire juridique de l'Estrie a comme mission celle d'assurer l'accès à la justice aux personnes financièrement admissibles, résidant sur le territoire de l'Estrie, en rendant des services juridiques, gratuitement ou avec contribution, dans la mesure prévue par la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.

Vision

Être reconnu de la communauté comme une équipe chevronnée, dynamique, passionnée et innovante, dispensant des services juridiques de qualité supérieure

Valeurs

Le Centre encourage tous les employés à partager et promouvoir les valeurs qu'ils ont ensemble adoptées le 31 mars 2017 à savoir, le professionnalisme, le respect et l'empathie comme valeurs organisationnelles ainsi que la communication, le respect et l'entraide comme valeurs de fonctionnement.



Ce sont les articles 29 à 49 de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques qui déterminent la formation et les pouvoirs d'un centre régional, la composition de son conseil d'administration ainsi que de son comité administratif. En outre, ils attribuent au conseil d'administration les pouvoirs de nomination des employés et du directeur général.

Enfin, ce sont les articles 20 à 30 du Règlement d'application de la loi sur l'aide juridique et la prestation de certains autres services juridiques qui déterminent les obligations dont le conseil d'administration est tributaire afin que le centre régional soit habilité à poursuivre ses activités.

Conseil d'administration

Les pouvoirs du CCJE sont exercés par son conseil d'administration qui, dans le cadre de sa mission, veille à la saine administration et à l'élaboration des orientations, des objectifs, des politiques et à l'embauche du personnel.

Le conseil est composé de douze membres bénévoles, nommés par la Commission des services juridiques, choisis en raison de leur implication au sein de la communauté et de la contribution qu'ils peuvent apporter à la mission et à la bonne gouvernance du Centre.

Au 31 mars 2019, ces membres sont :

Mme Joanne Beaudin, présidente
M. Mario Dubois, vice-président
Mme Soucila Badaroudine
Mme Caroline Beauregard
Mme Annie-Andrée Émond
Me Daniel Grégoire
Mme Lyne Lacroix
Mme Lise Laroche
M. François Lemieux
Me Timothy Leonard
Mme Carole Panneton
Me Daniel Proulx

Direction générale

Elle est constituée du directeur général et de la directrice générale adjointe qui voient à la gestion des services et des ressources. En outre, ils s'assurent de la mise en œuvre des objectifs définis par le conseil d'administration et veillent à la gestion des activités du Centre.

Direction des services financiers

Sous l'autorité de la direction générale, le directeur des services financiers est responsable des activités comptables et financières et voit à la planification administrative.

PRÉSENTATION
DU CENTRE
COMMUNAUTAIRE
JURIDIQUE
DE L'ESTRIE

Administration

Direction générale
Directeur général
Directrice générale adjointe
Directeur des services
administratifs et financiers
3 employées

225, rue King Ouest,
bureau 234
Sherbrooke (Québec)
J1H 1P8
Téléphone : 819 563-6122
Télécopieur : 819 563-7155

Les bureaux

Sherbrooke
Civil-Familial
6 avocats
11 employés

225, rue King Ouest,
bureau 234
Sherbrooke (Québec)
J1H 1P8
Téléphone : 819 563-6122
Télécopieur : 819 563-6887

Sherbrooke
Criminel-Jeunesse
Directeur
8 avocats
8 employées

225, rue King Ouest,
bureau 201
Sherbrooke (Québec)
J1H 1P8
Téléphone : 819 563-4721
Télécopieur : 819 563-7593

Magog
2 avocats
3 employées

42, rue Principale Ouest,
bureau 200
Magog (Québec)
J1X 2A5
Téléphone : 819 843-4555
Télécopieur : 819 843-0602

Coaticook
1 avocate
1 employée

29, rue Main Est,
bureau 203
Coaticook (Québec)
J1A 1N1
Téléphone : 819 849-6366
Télécopieur : 819 849-3061

Asbestos
2 avocats
3 employées

321, rue Chassé
Asbestos (Québec)
J1T 2B4
Téléphone : 819 879-5402
Télécopieur : 819 879-6741

Lac-Mégantic
Directrice
1 avocate
2 employées

4340, rue Laval
Lac-Mégantic (Québec)
G6B 1B8
Téléphone : 819 583-1214
Télécopieur : 819 583-5544

Thetford Mines
3 avocats
4 employées

57, rue Notre-Dame Ouest
Thetford Mines (Québec)
G6G 1J4
Téléphone : 418 338-2133
Télécopieur : 418 338-6687

Les bureaux à temps partiel

Disraeli
Desservi par le bureau
d'aide juridique
de Thetford Mines
Vendredi après-midi - CLSC

245, rue Montcalm
Disraeli (Québec)
G0N 1E0
Téléphone : 418 449-3513

Stanstead
Desservi par le bureau
d'aide juridique
de Coaticook
Mardi

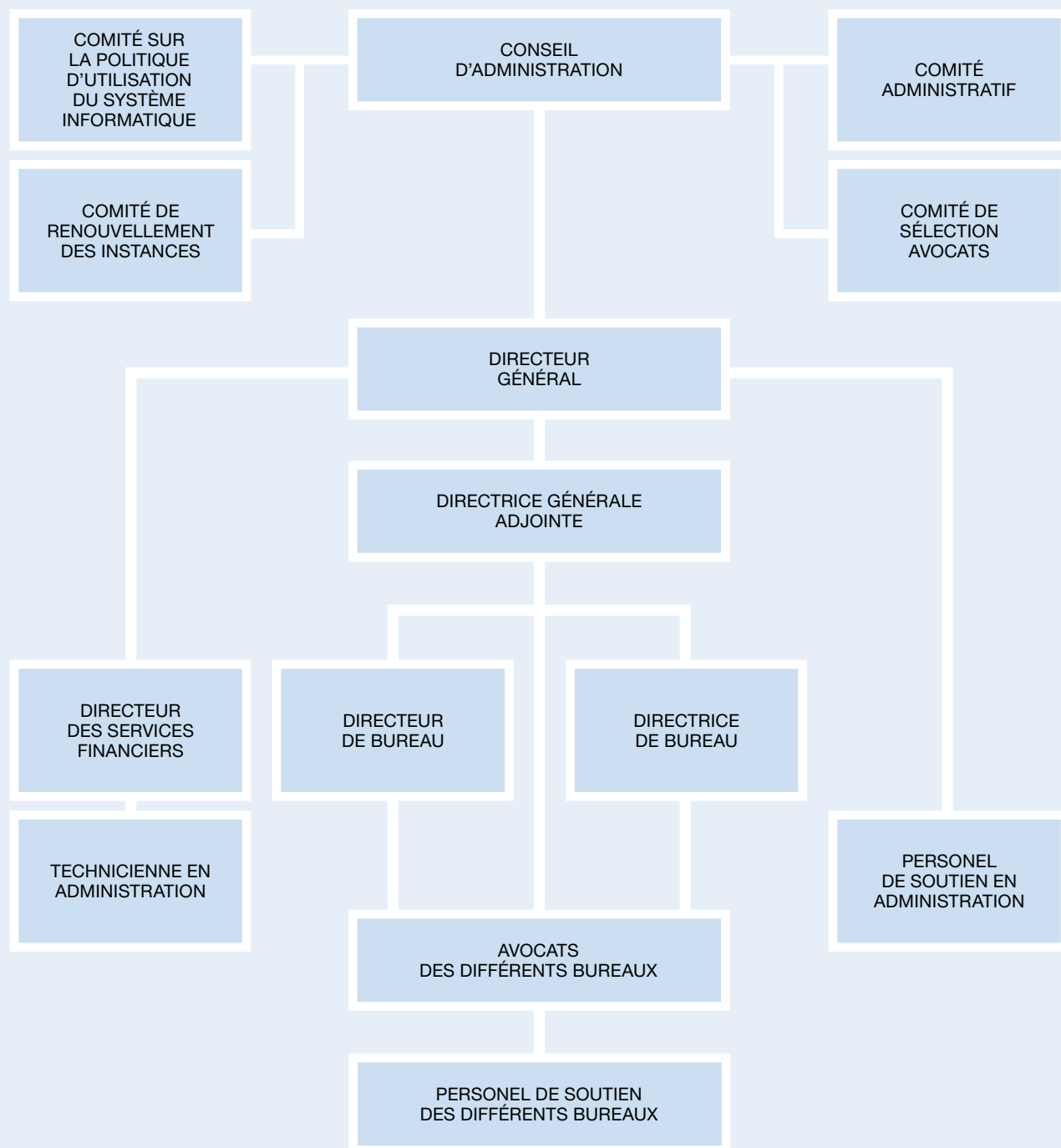
674, rue Dufferin
Stanstead (Québec)
J0B 3E0
Téléphone : 1 800 967-5717

Windsor
Desservi par le bureau
d'aide juridique
d'Asbestos
Lundi après-midi

207, rue St-Georges
Windsor (Québec)
J1S 1K3
Téléphone : 819 845-5583

PRÉSENTATION
DU CENTRE
COMMUNAUTAIRE
JURIDIQUE
DE L'ESTRIE

Organigramme



Nombre total des demandes d'aide juridique traitées

(volet contributif et gratuit)

15 853

7%

Dossiers à volet contributif

93%

Dossiers gratuits

Nombre des demandes qui ont fait l'objet d'une attestation régulière

(acceptées)

14 112

48%

traitées par un avocat
permanent du Centre

52%

traitées par un avocat
du privé

Nombre total d'appels d'arrestation

1316

42%

reçus par les avocats
du Centre

58%

reçus par le service
de garde provincial

Nombre total des demandes traitées par matière

(contributives et gratuites)

Civil	2015	2016	2017	2018
	2016	2017	2018	2019
CIVIL - ADMINISTRATIF	2 494	2 568	2 273	2 167
FAMILIAL	2 866	2 806	2 482	2 232
PROTECTION DE LA JEUNESSE	2 552	3 036	2 698	2 986
IMMIGRATION	41	47	50	75
HOMOLOGATION	173	188	179	184
TOTAL	8 126	8 645	7 682	7 644

Criminel	2015	2016	2017	2018
	2016	2017	2018	2019
CARCÉRAL	83	52	121	116
CRIMINEL	2 975	2 756	2 773	3 462
CRIMINEL - JEUNESSE	746	786	710	614
CRIMINEL - SOMMAIRE	4 090	4 153	4 100	3 859
CHAPITRE III	2	6	5	6
TOTAL	7 896	7 753	7 709	8 057

GRAND TOTAL	2015	2016	2017	2018
	2016	2017	2018	2019*
	16 022	16 398	15 391	15 701*

* NOTE : Excluant le notarial et les données incomplètes

Statistiques du service de garde 24 heures 2018-2019

PÉRIODE COUVERTE	TOTAL APPELS	SERVICE PROVINCIAL	SERVICE TELMATIK				ARRESTATION		RÉGION JUDICIAIRE		
			6:00-8:30	JOUR	12:00-13:30	16:00-21:00	DÉTENTION	LIBÉRATION	ST-FRANÇOIS	MÉGANTIC	THETFORD
Avril 2018	115	59	10	27	7	12	22	93	98	1	16
Mai 2018	103	57	3	15	3	25	14	89	89	2	12
Juin 2018	102	57	0	24	3	18	6	96	89	3	10
Juillet 2018	130	79	3	17	4	27	12	118	116	2	12
Août 2018	141	84	8	17	7	25	6	135	124	5	12
Septembre 2018	115	76	3	14	4	18	6	109	99	5	11
Octobre 2018	106	60	4	19	5	18	12	94	94	1	11
Novembre 2018	114	62	5	26	5	16	7	107	97	7	10
Décembre 2018	83	50	0	17	8	8	34	49	76	0	7
Janvier 2019	101	52	6	28	4	11	28	73	90	1	10
Février 2019	95	59	4	19	1	12	28	67	82	6	7
Mars 2019	111	62	1	26	4	18	39	72	95	6	10
			47	26	55	208					
TOTAL	1316	757		559			214	1102	1149	39	128

Quelques événements marquants pour l'année 2018-2019 méritent d'être soulignés dans le cadre de ce rapport :

Nominations au conseil d'administration

Deux nouveaux membres ont été nommés au conseil d'administration du Centre. Il s'agit de madame Carole Panneton en remplacement de madame Liette Tessier-Allard et de Me Daniel Grégoire en remplacement de Me André Fournier. Madame Panneton est directrice générale et formatrice en droits et recours en santé mentale à l'organisme Pro-Def Estrie et Me Grégoire est directeur de l'École du barreau à Sherbrooke.

Départ à la retraite

Une seule employée de soutien, madame Suzanne Gaudet, a pris sa retraite cette année. Madame Gaudet occupait un poste de secrétaire juridique à la section jeunesse du bureau de Sherbrooke

Du sang neuf au CCJE

Une seule nouvelle avocate a été embauchée, il s'agit de Me Lydia Jacques. De plus, quatre employées de soutien ont obtenu des postes permanents, il s'agit de mesdames Hajanirina Ramarason, Anic St-Onge Lamoureux, Suzie Brouillet et Anne Vachon. Enfin, quatre employées de soutien ont été engagées pour effectuer divers remplacements en cours d'année.

Convention collective des avocates et avocats de l'aide juridique de l'Estrie

Le 22 mars dernier, nous avons procédé à la signature de la convention collective des avocates et avocats de l'aide juridique de l'Estrie. L'ancien contrat de travail était expiré depuis le 31 mars 2015.

Programme de formation destiné aux gestionnaires du CCJE

Trois cadres du Centre ont participé à un programme de formation de 56 heures à l'École des dirigeants des HEC à Montréal. Ce programme a spécialement été conçu pour les cadres œuvrant à l'aide juridique et regroupait des cours portant sur le métier de gestionnaire, le management, le coaching et sur les habiletés de direction et de communication.

Modernisation de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques

Le CCJE, deux autres Centres communautaires juridiques ainsi que la Commission des services juridiques font partie du sous-comité interne du réseau de l'aide juridique mis sur pied afin de procéder à la modernisation de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques. Au cours de l'exercice précédent, des modifications à la loi et aux règlements ont été proposées au ministère de la Justice, notamment en ce qui a trait aux questions entourant les délais en matière criminelle. Cette année, les travaux se sont poursuivis sous l'angle des modes de prévention et de règlement des différends, tels que préconisés au nouveau Code de procédure civile. À cet égard, deux rencontres de travail ont été tenues à l'automne 2018.

Implication des avocats

Plusieurs avocats du Centre ont offert bon nombre de formations, conférences ou séances d'information devant plusieurs forums professionnels ou communautaires. Ils ont également poursuivi notre tradition d'implication communautaire. Ils se sont impliqués à titre de personnes-ressources ou membres de conseils d'administration de plusieurs organismes communautaires ou professionnels. Ils ont également participé aux campagnes de financement de certains de ces organismes. La section IMPLICATIONS ET RAYONNEMENT de ce rapport illustre de façon détaillée l'ampleur de l'implication des avocats.

Traitement de l'admissibilité à l'aide juridique et formation

La direction générale a poursuivi la campagne de valorisation de la qualité de la demande d'aide juridique entreprise en janvier 2016 par la dispense, cet automne, d'une formation d'une journée destinée à tous les employés de soutien. La première partie de la formation portait exclusivement sur l'application pratique de la Politique de traitement de la demande d'aide juridique et de la Politique des documents devant accompagner la demande d'aide juridique. Me Valérie Lauzier a agi à titre de formatrice. La deuxième partie de la formation a été présentée par madame Marie-Eve Vachon, CPA, CA, et portait sur la lecture et la compréhension des états financiers.

De plus, pour faire suite à l'implantation de mesures additionnelles de contrôle, la direction a procédé à une vérification-échantillonnage impromptue de manière à contrôler la conformité du processus d'admissibilité.

Programme d'accompagnement justice et santé mentale

Deux avocats du Centre, Mes Philippe Gilbert et Benoit Gagnon, ont poursuivi leur implication au sein du comité directeur du Programme d'accompagnement justice et santé mentale pour le territoire de Sherbrooke. Ce programme a connu son lancement officiel le 6 septembre dernier et sa pérennité est désormais assurée. Le programme offre aux personnes vivant avec un problème de santé mentale un traitement judiciaire adapté par le biais d'une prise en charge globale et partagée par les intervenants du milieu judiciaire, de la santé et des services sociaux. Cinq rencontres de travail et une conférence de presse ont été tenues au cours de cet exercice.

Journées de formation de la CSJ

Sept avocats du Centre, soit Mes Marc-André Champagne, Michèle Lamarre-Leroux, Jessyca Duval, Benoit Gagnon, Gabrielle Lemay, Mélissa Robert et Michel Tétraut ont participé à titre de conférenciers aux journées de formation organisées par la CSJ et destinées aux avocats du réseau.

La transformation numérique du réseau de l'aide juridique

Le Comité justice sans papier, composé du CCJE, de quatre autres Centres communautaires juridiques et de la Commission des services juridiques, ont entrepris au cours de cet exercice des travaux de préparation visant la mise en œuvre de la transformation numérique des processus du réseau de l'aide juridique. Cette démarche s'inscrit dans la foulée des orientations ministérielles annonçant d'importants investissements, au cours des prochaines années, en lien avec la modernisation du système de justice au Québec.

IMPLICATIONS ET RAYONNEMENT

Aide à la personne et à la famille

Action Plus de Sherbrooke

Me Alexandra Houde
Me Annie-Claude Hinse
Personnes-ressources

Association féminine d'éducation et d'action sociale de Magog et d'Eastman

Me Michel Tétrault
Personne-ressource

Association des proches de personnes atteintes de maladie mentale de l'Estrie (APPAAM)

Me Simon Delisle-Beaulieu
Membre du C.A.

Association du syndrome de Down

Me Alexandra Houde
Personne-ressource

Centre de réadaptation de l'Estrie

Me Jean-Christian Blais
Rencontre afin de présenter
nos services et formation sur
l'aide juridique aux travailleurs
sociaux

CIVAS

Me Audrey Parizeau
Membre du C.A.
Personne-ressource

Comité-Famille régional

Me Michel Tétrault
Me Marie-Christine Roy
Me Lianne Fabi
Membres

Cordée (La)

Me Jean-Christian Blais
Rencontre afin de
présenter nos services
Personne-ressource

Coalition sherbrookoise pour le travail de rue

Me Jean-Christian Blais
Rencontre afin de présenter
nos services et développement
d'un partenariat

DIRA – Estrie

Me Annie-Claude Hinse
Me Alexandra Houde
Personnes-ressources

Équijustice Estrie

Me Mélissa Robert
Membre du C.A.
(vice-présidente)

Gîtée (La)

Me Élisabeth Martel
Personne-ressource

Groupe Probex

Me Jean-Christian Blais
Rencontre afin de présenter
nos services et développer
un partenariat

Maison d'hébergement

La Bouée (pour femmes et
enfants en difficultés)
Me Marie-Ève Maillé
Me Nathalie Gaulin
Personnes-ressources

Moisson Estrie

Me Alexandra Houde
Personne-ressource
Membre du C.A. et du
sous-comité Ressources
humaines

MomentHom

Me Marc-André Champagne
Personne-ressource

Mon Shack

Me Jean-Christian Blais
Rencontre afin de
présenter nos services

Naissance Renaissance Estrie

Me Gabrielle Lemay
Membre du C.A. (présidente)
et du comité de financement

Pro-Def Estrie

Me Alexandra Houde
Personne-ressource
Me Annie-Claude Hinse
Membre du comité Mesures
d'exception
(jusqu'à l'automne 2018)
Me Jean-Christian Blais
Membre du comité
Mesures d'exception
Me Valérie Lauzier
Membre du C.A.

Récupération Frontenac inc.

Me Élisabeth Martel
Personne-ressource
Membre du C.A.
Membre du comité
Approvisionnement du verre

Réseau d'entraide des Appalaches

Me Élisabeth Martel
Personne-ressource
Membre du C.A.
(administratrice)
Membre du comité de la
refonte des règlements
généraux de l'organisme

Roses pour la cause (Les)

(Lac-Mégantic)
Me Nathalie Gaulin
Membre du comité
d'approbation des demandes
d'aide financière

Service d'aide à domicile du Granit

Me Nathalie Gaulin
Membre du C.A.
(vice-présidente)

Société d'aide au développement de la collectivité de Lac-Mégantic

Me Marie-Ève Maillé
Séance d'information

SOS Onde amitié

Me Élisabeth Martel
Membre du C.A.
(administratrice)
(jusqu'en avril 2018)

Tremplin 16/30 (Le)

Me Jessyca Duval
Membre du C.A. (présidente)
(jusqu'en avril 2018)

IMPLICATIONS ET RAYONNEMENT

Enseignement et jeunesse

Cégep de Thetford Mines (étudiants étrangers)

Me André Gardner
Conférencier (2 séances)

Club Optimiste de Lac-Mégantic

Me Marie-Ève Maillé
Membre du C.A. (trésorière)
Me Nathalie Gaulin
Membre du C.A. (secrétaire)

Collège de Sherbrooke (Groupe de francisation)

Me Simon Delisle-Beaulieu
Me Marie-Christine Roy
Séances d'information

CPE Fafouin

Me Karine Arseneault-Sirois
Personne-ressource
Membre du C.A. (jusqu'au
20 septembre 2018)

CPE sous les étoiles (Lac-Mégantic)

Me Marie-Ève Maillé
Membre du C.A.

École primaire La Maisonnée

Me Gabrielle Lemay
Me Mélissa Robert
Séance d'information auprès
de 3 classes de 6^e année

École secondaire La Frontalière

Me Karine Pinette
Supervision d'un élève lors
d'un stage d'observation
d'une journée
Me Michèle Lamarre-Leroux
Supervision de 4 élèves dans
le cadre de l'activité Éducaloi
d'une journée

Jeunes explorateurs d'un jour

Me Jessyca Duval
Supervision de 4 élèves

Mesures alternatives Jeunesse Frontenac

Me André Gardner
Personne-ressource
Membre du C.A. (président)

Points jeunesse du Granit

Me Nathalie Gaulin
Membre du C.A.
(vice-présidente)

Polyvalente Montignac (Lac-Mégantic)

Me Marie-Ève Maillé
Séance d'information

Séminaire de Sherbrooke

Me Mélissa Robert
Séance d'information pour
des élèves de 4^e secondaire
à trois reprises
Me Michèle Lamarre-Leroux
Supervision d'un élève lors
d'une journée choix de carrière

Université de Sherbrooke Programme clinique

Me Jean-Christian Blais
Me Lianne Fabi
Me Audrey Parizeau
Me André Gardner
Me Simon Delisle-Beaulieu
Me Nadia Plante
Me Michel Tétrault
Me Valérie Lauzier
Me Mélissa Robert
Me Marc-André Champagne
Me Joël Blais
Me Jessyca Duval
Me Michèle Lamarre-Leroux
Me Nathalie Gaulin
Supervision d'étudiants

Université de Sherbrooke Programme coopératif

Me Annie-Claude Hinse
Supervision d'une étudiante

Université de Sherbrooke Programme de 1^{er} cycle

Me Benoit Gagnon
Chargé de cours
Conseil de la Faculté de droit
(représente les chargés de
cours)

Université de Sherbrooke Programme de 2^e cycle

Me Marc-André Champagne
Me Benoit Gagnon
Chargés de cours

Université de Sherbrooke Conférence

Me Jean-Christian Blais
Présentation de l'aide juridique
à une cinquantaine d'étudiants

Université du Québec à Montréal

Me Michèle Lamarre-Leroux
Rencontre avec une étudiante
à la maîtrise pour un projet
de recherche sur les coûts
humains et financiers du
système de justice

IMPLICATIONS ET RAYONNEMENT

Justice

**Association des avocates
et avocats en droit de
la famille du Québec**
Me Michel Tétrault
Membre et consultant

**Association des Jeunes
Barreaux de Région**
Arthabaska
Me Élisabeth Martel
Membre du C.A. (secrétaire)
Saint-François
Me Marie-Christine Roy
Membre du C.A. (secrétaire)

Barreau d'Arthabaska
Me André Gardner
Conseiller
Membre du comité du prix
Mérite

Barreau de Saint-François
Comité de formation
permanente
Me Jean-Christian Blais
Me Annie-Claude Hinse
Membres
Me Michel Tétrault
Président

Barreau de Saint-François
Comité de la famille
Me Lianne Fabi
Membre

Barreau de Saint-François
Comité des affaires
administratives
Me Annie-Claude Hinse
Membre

Barreau de Saint-François
Comité jeunesse
Me Mélissa Robert
Membre (secrétaire)

Barreau de Saint-François
Comité des affaires criminelles
et pénales
Me Benoit Gagnon
Membre (secrétaire)

Barreau du Québec
Service de la formation
continue
Me Michel Tétrault
Membre du comité aviseur

École du Barreau
Me Simon Delisle-Beaulieu
Me Michel Tétrault
Me Benoit Gagnon
Enseignants

Comité santé mentale
Me Jean-Christian Blais
Membre organisateur
Me Simon Delisle-Beaulieu
Membre

**Colloque en droit
de la famille**
Me Michel Tétrault
Participant

Colloque en déontologie
Me Michel Tétrault
Organisation et animation

**Revue canadienne
de droit familial**
Me Michel Tétrault
Membre du comité de rédaction

**Comité Pro Bono
Québec**
Me Annie-Claude Hinse
Membre du comité
d'approbation
**Comité Pro Bono
Canada**
Me Simon Delisle-Beaulieu
Supervision de 2 étudiants

**Comité du programme
de mesures de rechange
général (PMRG)**
Me Jessyca Duval
Me Michèle Lamarre-Leroux
Participant

**Comité stratégique
intersectoriel régional en
itinérance de l'Estrie**
Me Benoit Gagnon
Participant

**Commission des services
juridiques**
Comité sur la modernisation
de la Loi sur l'aide juridique
Me Philippe Gilbert
Membre

**Comité de la justice
sans papier**
Me Philippe Gilbert
Membre

**Programme
d'accompagnement justice
et santé mentale de
Sherbrooke (PAJ-SM)**
Me Benoit Gagnon
Me Philippe Gilbert
Participants

CIUSS de L'Estrie – CHUS

CLSC Estrie
Me Jean-Christian Blais
Me Nadia Plante
Me Michel Tétrault
Personnes-ressources

CSSS du Granit
Me Audrey Parizeau
Me Nathalie Gaulin
Personnes-ressources

CSSS des Sources
Me Simon Delisle-Beaulieu
Me Marie-Christine Roy
Personnes-ressources

CSSS Estrie
Me Alexandra Houde
Personne-ressource

CIUSS de Chaudière – Appalaches

CSS de Thetford Mines
Me André Gardner
Me Élisabeth Martel
Personnes-ressources

IMPLICATIONS ET RAYONNEMENT

Autres organismes

ACEF Amiante-Beauce- Etchemin

Me André Gardner
Personne-ressource

ACEF Estrie

Me Alexandra Houde
Personne-ressource

Carrefour jeunesse emploi d'Asbestos

Me Simon Delisle-Beaulieu
Séance d'information

Carrefour jeunesse emploi de Frontenac

Me André Gardner
Personne-ressource

Carrefour jeunesse emploi du Granit

Me Audrey Parizeau
Séance d'information pour
10 jeunes

Chambre de commerce de Lac-Mégantic

Me Marie-Ève Maillé
Personne-ressource
Membre du C.A. et du comité
des ressources humaines

Caisse Desjardins du Granit (Lac-Mégantic)

Me Marie-Ève Maillé
Membre du C.A.
(administratrice)

Grande table des partenaires de Magog

Me Michel Tétrault
Membre

Radio locale de Thetford Mines

Me André Gardner
Animateur d'une chronique
hebdomadaire

Radio-Canada (Première chaîne) émission locale du retour à la maison

Me Benoit Gagnon
Me Michèle Lamarre-Leroux
Me Michel Tétrault
Animateurs de chroniques
juridiques

Société d'aide au développement économique du Granit

Me Marie-Ève Maillé
Personne-ressource
Membre du C.A. et du comité
d'aide au financement

Formations données par les avocats du CCJE

L'obligation alimentaire

Association des avocates et avocats en droit de la famille du Québec
Me Michel Tétrault - 13 février 2018

Jurisprudence marquante 2017-2018

Association des avocates et avocats en droit de la famille du Québec
Me Michel Tétrault - 13 février 2018

Les conséquences de l'arrêt J.M. c. Hôpital Jean-Talon

Membres du Barreau de Saint-François
Me Simon Delisle-Beaulieu - 20 avril 2018

La présomption d'innocence dans le contexte des plaintes en harcèlement sexuel

Congrès annuel de la CSN
Me Michèle Lamarre-Leroux - 29 mai 2018

Jurisprudence récente 2016-2018 en matière de LSJPA

Congrès annuel de l'AJBR
Me Gabrielle Lemay et Me Mélissa Robert - 31 mai 2018

Jurisprudence marquante 2017-2018

Avocats familialistes de Gatineau
Me Michel Tétrault - 1er juin 2018

Jurisprudence marquante 2017-2018

Juges de la Cour supérieure à Montréal
Me Michel Tétrault - 23 octobre 2018

La jurisprudence marquante en droit de la famille 2017-2018

Me Michel Tétrault - 15 novembre 2018

Les récents développements de la Cour suprême du Canada en matière criminelle et pénale

Avocats de l'aide juridique
Me Marc-André Champagne
Me Jessyca Duval
Me Benoit Gagnon
Me Michèle Lamarre-Leroux
15 novembre 2018

Les développements récents au Québec en matière de justice pénale pour les adolescents

Avocats de l'aide juridique
Me Gabrielle Lemay et Me Mélissa Robert - 16 novembre 2018

L'admissibilité à l'aide juridique

Personnel de soutien du CCJE
Me Valérie Lauzier - 29 et 30 novembre 2018

IMPLICATIONS ET RAYONNEMENT

Causes d'intérêt 2018-2019

Les causes d'intérêt contribuent généralement à l'avancement du droit. Elles témoignent aussi de la lourdeur de la pratique à l'aide juridique et mettent en valeur le professionnalisme et l'engagement dont font preuve les avocats. Voici quelques exemples qui ont eu lieu au cours de cet exercice.

R c. Roy, C.Q., 450-01-101972-177, 450-01-1018973-175

Juge CLAIRE DESGENS

Me AUDREY PARIZEAU

BAJ SHERBROOKE CRIMINEL

Accusations criminelles de possession de méthamphétamines et de bris de promesse. Requête en exclusion de la preuve sous 24(2) de la Charte pour violations aux articles 7, 8 et 9. Arrestation illégale. Situation jugée non nécessaire que les policiers dégagent leur arme à feu au moment de l'arrestation. Exclusion de la preuve recueillie. Acquittement.

R c. Grégoire, 2018 QCCS 626

Juge CHARLES OUELLET

Me MARC-ANDRÉ CHAMPAGNE

BAJ SHERBROOKE CRIMINEL

Appel du ministère public de l'acquittement de l'accusé suite à l'exclusion de la preuve pour possession de méthamphétamines et de résine de cannabis. La réponse à un appel 911 ne constitue pas automatiquement un droit d'entrer dans la résidence d'un individu. En l'espèce, la conduite du policier de forcer son entrée à l'intérieur n'était pas justifiée et la fouille qui en découle est abusive. Appel rejeté, acquittement maintenu.

Bissonnette Nicol c. R, C.S., 450-36-001115-188

Juge CHARLES OUELLET

Me JESSYCA DUVAL

BAJ SHERBROOKE CRIMINEL

Appel de l'accusée d'avoir été trouvée coupable pour conduite d'un véhicule alors que ses capacités étaient affaiblies par une drogue ou l'alcool. En appel, l'accusée fait valoir que rien dans la preuve ne permettait de conclure hors de tout doute raisonnable qu'elle avait les facultés affaiblies au moment de la conduite et que de l'ensemble de la preuve, le juge de 1^{ère} instance ne pouvait tirer cette inférence. En ce faisant, le Tribunal conclut que le juge d'instance a rendu un verdict déraisonnable eu égard à la preuve et substitue à la déclaration de culpabilité un verdict d'acquittement.

R c. Néron, C.S., 450-01-105651-181

Juge CHARLES OUELLET

Me MARC-ANDRÉ CHAMPAGNE

BAJ SHERBROOKE CRIMINEL

Accusation de meurtre au deuxième degré. Dossier médiatisé. Santé mentale. Procès devant juge de la Cour supérieure sans jury. Verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux. Affaire transmise à la Commission d'examen pour décision à rendre. Le 8 février 2019, la Commission ordonne la détention de l'accusé en milieu hospitalier en lui accordant des droits de sortie dont la durée, la fréquence et les modalités seront déterminées par l'équipe traitante.

PROTECTION DE LA JEUNESSE- C.Q., 450-41-006495-171

Juge MONIQUE LAVALLÉE

Me MÉLISSA ROBERT

BAJ SHERBROOKE JEUNESSE

Enfant âgé de moins de deux ans. Mesures provisoires. Allégation du DPJ d'un risque sérieux de sévices sexuels compte tenu de certains comportements discutables du père. Négation du père et témoignage d'un psychiatre indiquant qu'il y avait absence de risque du passage à l'acte du père. Démonstration de l'avocate que les gestes déplacés du père constituaient des sévices sexuels au sens de la Loi sur la protection de la jeunesse.

LSJPA C.Q., 450-03-013033-189

Juge Hélène Fabi

Me MÉLISSA ROBERT

BAJ SHERBROOKE JEUNESSE

Adolescent accusé d'agression sexuelle. Aucun antécédent judiciaire. L'adolescent reconnaît avoir eu des relations sexuelles avec la plaignante, toutefois il présente une défense de croyance sincère, mais erronée au consentement. Acquittement prononcé.

Plan stratégique

Résultats 2018-2019

Le Plan stratégique du CCJE a pour objectifs d'améliorer la visibilité et la notoriété du Centre, de favoriser l'accessibilité à des services de qualité et d'attirer et retenir les meilleurs talents au sein de ses équipes de travail. Cette section présente les résultats des travaux faits en conformité du Plan stratégique 2018-2022, de même que les orientations et les objectifs adoptés par les membres du conseil d'administration.

ENJEU 1

Améliorer la visibilité et la notoriété du CCJE

ORIENTATION 1.1

Faire connaître nos équipes et nos services

OBJECTIFS

- 1.1.1** Mettre en place des moyens pour augmenter la visibilité du CCJE
- 1.1.2** Diffuser et produire à la population, à la clientèle et aux partenaires de l'information juridique et des chroniques juridiques
- 1.1.3** chroniques juridiques
- 1.1.4** Prendre part aux différentes tribunes et programmes en matière de justice tels que les tables de concertation, les journées carrière ou autres

CIBLES

- 1.1.1** Former un comité de travail pour recenser les actions de visibilité existantes et élaborer des recommandations au 31 mars 2019; graduellement mettre en place les recommandations jusqu'au 31 mars 2022
- 1.1.2** Diffuser annuellement 100 % des chroniques du réseau
- 1.1.3** Produire et diffuser annuellement 4 chroniques juridiques
- 1.1.4** Participer annuellement à une table de concertation ou autres

RÉSULTATS 2018-2019

Nous avons formé un comité de travail composé d'avocats et d'employés de soutien qui a pour mandat de mettre en place les recommandations découlant du plan de communication marketing adopté par le conseil d'administration (voir objectif 2.2.1). Entre autres moyens, le comité devra élaborer un cahier de normes graphiques nécessaire à la refonte de notre image de marque visant ainsi à accroître l'impact des efforts de communication auprès des clientèles cibles. L'élaboration d'affiches, de dépliants promotionnels et la production de chroniques juridiques font également partie des actions de visibilité recommandées par le plan de communication ([cible 1.1.1 atteinte](#)).

Nous avons diffusé auprès des différents partenaires communautaires de la région de l'Estrie 100 % des chroniques préparées par le Service des communications de la Commission des services juridiques et des avocats du réseau de l'aide

juridique. De plus, deux chroniques juridiques, préparées par deux avocats du CCJE, seront aussi distribuées aux avocats du réseau de l'aide juridique et aux organismes communautaires de l'Estrie. La production des chroniques témoigne autant de la promotion de la mission et du mandat du Centre que de la présence, du professionnalisme et de l'accessibilité de ses avocats ([cibles 1.1.2 et 1.1.3 partiellement atteintes](#)).

Plusieurs de nos avocats participent annuellement à différentes tribunes et programmes en matière de justice tels que les tables de concertation, les journées carrière ou autres. Cette année, une avocate a nouvellement fait partie d'un comité d'évaluation du Programme de mesures de rechange général (PMRG) à Montréal. Cette rencontre a permis de développer des lignes directrices aidant les intervenants d'Équijustice dans leur prise de décision ([cible 1.1.4 atteinte](#)).

ORIENTATION 1.2

Étendre et consolider notre présence dans la communauté juridique et auprès de nos partenaires

OBJECTIFS

CIBLES

1.2.1 Créer des partenariats avec les intervenants clefs œuvrant auprès de la clientèle en santé mentale, des immigrants et des aînés

1.2.1 Établir au moins 3 ententes de partenariat au 31 mars 2022

1.2.2 Maintenir notre partenariat avec la faculté de droit de l'Université de Sherbrooke

1.2.2 Participer annuellement au programme d'activités cliniques de la faculté de droit et superviser un stagiaire coopératif annuellement

1.2.3 Maintenir et parfaire notre partenariat avec le Séminaire de Sherbrooke

1.2.3 Rencontrer le responsable du programme de techniques juridiques au 31 mars 2019 et superviser annuellement au moins un stagiaire

1.2.4 Dispenser de la formation et de l'information juridique à nos partenaires communautaires

1.2.4 Répertorier les organismes et établir les besoins au 31 mars 2019 ainsi que dispenser de la formation en fonction de leurs besoins

RÉSULTATS 2018-2019

Des rencontres ont eu lieu avec la Fédération des communautés culturelles de l'Estrie dans le but de faire connaître nos services auprès de la clientèle néo-canadienne; les discussions ne sont pas complétées.

Nous avons amélioré l'accessibilité à nos services de représentation des personnes visées par des demandes de garde en établissement et de garde provisoire. Un avocat a créé un comité en santé mentale qui relève du Barreau de Saint-François et réunit la magistrature, le CIUSSS de l'Estrie-CHUS et les avocats. Quelques rencontres ont permis la mise en place de mesures visant une meilleure représentation de cette clientèle.

Enfin, une rencontre a eu lieu avec les représentants de DIRA-Estrie, organisme ayant pour mission de lutter contre la maltraitance envers les aînés estriens. Une avocate a été désignée comme personne-ressource de première ligne pour répondre aux questions d'ordre juridique des intervenants de l'organisme ([cible 1.2.1 partiellement atteinte](#)).

Quatorze avocats ont supervisé dix-huit étudiants inscrits au programme d'activités cliniques de l'Université de Sherbrooke. Ce programme leur permet de mettre à l'épreuve les connaissances théoriques acquises et de les transposer à une situation d'apprentissage réelle. De plus, l'établissement a reconduit le financement d'un stage coopératif en droit ([cible 1.2.2 atteinte](#)).

Un projet-pilote de mentorat adressé aux étudiants de techniques juridiques du Séminaire de Sherbrooke et ayant pour objectif de se familiariser avec les tâches accomplies dans un bureau d'aide juridique a été mis sur pied. Nous souhaitons repérer et attirer les meilleurs talents à effectuer leur stage de fin d'études au Centre, créant ainsi l'opportunité de renouveler notre personnel de soutien. Le projet-pilote a débuté en janvier 2019 et nous a permis d'accueillir deux étudiantes ([cible 1.2.3 atteinte](#)).

Enfin, l'objectif 1.2.4 a été reporté et fait partie des recommandations découlant du plan de communication marketing établi selon l'objectif 2.2.1 du plan stratégique ([cible 1.2.4 reportée](#)).

ENJEU 2

Favoriser l'accessibilité à des services de qualité

ORIENTATION 2.1

Revoir et ajuster nos façons de faire qui favorisent l'accès à la justice

OBJECTIFS

CIBLES

2.1.1 Élargir nos champs de pratique au droit carcéral et au droit de l'immigration

2.1.1 Évaluer les besoins dans chacun des champs au 31 mars 2019, former les avocats et offrir les services au 31 mars 2021

2.1.2 Atteindre et maintenir un délai raisonnable pour l'émission des attestations d'admissibilité en matière criminelle

2.1.2 Assurer un délai moyen d'émission des attestations d'admissibilité entre 4 et 6 semaines en matière criminelle

2.1.3 Améliorer l'accessibilité des services à nos bureaux à temps partiel

2.1.3 Former un comité de travail pour analyser la performance des bureaux à temps partiel et élaborer des recommandations au 31 mars 2020; mettre en place les recommandations du comité au 31 mars 2021

2.1.4 Améliorer l'accessibilité à nos services pour les clients en maison de thérapie

2.1.4 Mettre en place un projet-pilote d'ouverture des demandes d'aide juridique à distance (visioconférence) pour la clientèle en maison de thérapie au 31 mars 2020

RÉSULTATS 2018-2019

La majorité des attestations d'admissibilité en droit carcéral sont traitées par des avocats de pratique privée qui proviennent de l'extérieur du district judiciaire, laissant ainsi le champ libre à nos avocats. Une avocate-criminaliste du CCJE s'est portée volontaire pour développer cette pratique et, à cet égard, a suivi une formation en droit carcéral ([cible 2.1.3 partiellement atteinte](#)).

Les moyens mis en place cette année et l'ajout d'un nouvel avocat à la section criminelle en 2017 permettent de confirmer l'atteinte de délais raisonnables pour l'émission des attestations d'admissibilité en matière criminelle. Ceux-ci devant se situer entre quatre à six semaines, notre dernière reddition de compte témoigne de délais moyens d'environ une semaine pour l'ensemble de nos bureaux ([cible 2.1.2 atteinte](#)).

Les objectifs 2.1.3 et 2.1.4 sont fixés au prochain exercice.

ORIENTATION 2.2

Développer une stratégie numérique

OBJECTIFS

2.2.1 Élaborer un plan de communication et une stratégie numérique adaptés aux besoins du CCJE

2.2.2 Offrir à la population un site Internet au design actuel et adapté aux mobiles et tablettes numériques

2.2.3 Améliorer la gestion des dossiers des ressources humaines

CIBLES

2.2.1 Évaluer les besoins de l'organisation en matière de stratégie numérique à l'aide d'une firme spécialisée au 31 mars 2019 et élaborer un plan de communication adapté aux besoins du CCJE au 31 mars 2020

2.2.2 Créer et mettre en opération un nouveau site Internet au 31 mars 2019

2.2.3 Informatiser la gestion des ressources humaines au 31 mars 2022

RÉSULTATS 2018-2019

Un comité de travail composé de cadres, d'avocats et d'employés de soutien s'est adjoint un consultant en marketing et en communication afin d'élaborer un plan de communication adapté à nos besoins. À l'automne, cinq demi-journées ont été nécessaires au comité afin de procéder à l'analyse Tremplin, à l'approche stratégique et à l'approche tactique du plan. Au terme des travaux du comité de communication, le plan a été présenté au conseil d'administration qui l'a adopté dans ses grandes orientations. Tel que le propose la mise en œuvre de ce plan, deux comités ont été formés pour piloter la mise en place et la réalisation des activités proposées : le comité visibilité et le comité Internet. Les travaux de ces comités ont débuté à la toute fin de cet exercice et s'échelonnent tout au long du prochain exercice ([cible 2.2.1 atteinte et cible 2.2.2 en cours de réalisation](#)).

La première phase de la réalisation de cet objectif est déjà bien entamée. Depuis un an, nous nous sommes munis d'un logiciel de gestion de temps et d'assiduité qui fournit aux gestionnaires un outil essentiel permettant une visibilité en temps réel des activités des employés tout en planifiant les tâches avec une plus grande précision. Dans une deuxième phase, nous devons évaluer l'intégration d'un outil complet qui automatisera les tâches administratives et qui consolidera toutes les informations du personnel ([cible 2.2.3 atteinte](#)).

ENJEU 3

Attirer et garder les meilleurs talents

ORIENTATION 3.1

Adopter une philosophie de gestion axée sur le développement durable

OBJECTIFS

3.1.1 Assurer le développement, le transfert et le maintien des connaissances et du savoir-faire

3.1.2 Favoriser des mesures axées sur de saines habitudes de vie des employés

3.1.3 Encourager la mobilisation des employés

3.1.4 Favoriser l'application au travail de mesures de gestion environnementale

CIBLES

3.1.1 Mettre en place un programme de mentorat et d'accompagnement aux nouveaux employés devant s'amorcer avant le 31 mars 2019

3.1.2 Former un comité de travail, répertorier des façons de promouvoir de saines habitudes de vie au travail et les mettre en application au 31 mars 2020

3.1.3 Offrir aux employés de participer annuellement à une activité communautaire ou écoresponsable

3.1.4 Répertorier les meilleures pratiques écoresponsables de chaque bureau au 31 mars 2019 et les uniformiser à tout le CCJE au 31 mars 2020

RÉSULTATS 2018-2019

Cette année, nous avons établi un processus d'accompagnement en vue de favoriser l'intégration des nouveaux employés. À cet égard, une avocate a été désignée personne-ressource pour toute question relative à l'application de la Loi sur l'aide juridique en matière d'admissibilité, alors qu'une employée de soutien voit à l'intégration proprement dite de tous nouveaux employés. Pour ce faire, des périodes de jumelage sont tenues afin d'initier le nouvel employé aux politiques du Centre et au logiciel d'admissibilité. De plus, le nouvel employé peut aussi au besoin être jumelé avec une préposée à l'admissibilité le temps de se familiariser avec le processus d'entrevue initiale ([cible 3.1.1 partiellement atteinte](#)).

La réalisation de l'objectif 3.1.2 est prévue pour le prochain exercice.

En raison de contraintes administratives, l'atteinte de l'objectif 3.1.3 n'a pu être réalisée et doit être reportée à l'année prochaine ([cible 3.1.3 non atteinte](#)).

Nous continuons d'appliquer des mesures qui s'inscrivent sous le vocable « développement durable ». Les principales mesures mises en place sont répertoriées à la section MESURES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE de ce rapport. Toutefois, l'application de ces mesures varie d'un bureau à l'autre et devrait être uniformisée. Une personne qui sera désignée au cours du prochain exercice préparera un sondage afin de répertorier les meilleures pratiques écoresponsables ([cible 3.1.4 non atteinte](#)).

ORIENTATION 3.2

Favoriser l'engagement et le bien-être des employés

OBJECTIFS

CIBLES

3.2.1 Sensibiliser les employés aux valeurs de l'organisation

3.2.1 Faire connaître le Code de conduite lors d'une tournée des bureaux, produire et afficher des encarts à chaque bureau au 31 mars 2019

3.2.2 Élaborer une politique de reconnaissance pour tous les employés du CCJE

3.2.2 Former un comité de travail pour analyser les besoins et élaborer une politique au 31 mars 2020

3.2.3 Mettre en place et maintenir un programme d'horaire de travail variable permettant la conciliation travail-famille-vie personnelle

3.2.3 Réévaluer le projet avec l'exécutif syndical avant l'échéance d'une année

3.2.4 Favoriser les rencontres régionales avec les employés

3.2.4 Tenir une rencontre annuellement

3.2.5 Améliorer la performance et les comportements d'innovation

3.2.5 Analyser les pistes d'action suggérées par les résultats du sondage Performer et Innover par le Bien-Être (PIB) au 31 mars 2019 et évaluer la faisabilité d'un plan d'action pour rendre notre organisation performante et novatrice au 31 mars 2022

RÉSULTATS 2018-2019

Adopté en 2018, le Code de conduite constitue un guide pour le maintien de relations saines et harmonieuses au sein du Centre et confirme le sens de notre engagement envers notre clientèle. Il a été présenté et remis à tout le personnel du CCJE lors de journées de formation. Des encarts ont aussi été affichés à la vue de la clientèle dans tous les bureaux ([cible 3.2.1 atteinte](#)).

La réalisation de l'objectif 3.2.2 est prévue au prochain exercice.

Un projet-pilote d'horaire variable dont l'objectif est d'offrir aux employés des conditions de travail qui facilitent la conciliation travail-famille-vie personnelle a officiellement débuté en mai dernier et sera automatiquement renouvelé au cours du prochain exercice pour la durée restante de la convention collective. En cours d'année, des discussions ont eu lieu avec l'exécutif syndical visant le maintien de ce programme ([cible 3.2.3 partiellement atteinte](#)).

En plus de la formation annuelle en admissibilité, nous avons tenu une rencontre annuelle avec les employés de soutien et nous avons participé à une autre rencontre avec les avocats du Centre ([cible 3.2.3 atteinte](#)).

Nous avons participé à un projet de recherche portant sur la proactivité, l'innovation et le bien-être des employés effectué en collaboration avec l'Université de Sherbrooke, l'Université de Montréal et les HEC Montréal. Au cours de la prochaine année, un comité sera saisi du rapport diagnostique fourni à la direction du Centre et analysera les pistes d'action suggérées afin d'être plus performant ([cible 3.2.4 partiellement atteinte](#)).

En plus des objectifs stratégiques orientés sur l'adoption d'une philosophie de gestion axée sur le développement durable, le CCJE poursuit également l'application de mesures qui s'inscrivent dans une optique de développement durable.

Voici les principales mesures mises en place :

Adopter des pratiques de consommation écoresponsables

- Recyclage du papier et des documents cartonnés
- Collecte de piles usagées
- Ajout de bacs à recyclage municipaux
- Utilisation de cartouches d'encre recyclées
- Achat d'appareils à économie d'énergie
- Prioriser l'envoi de courriels plutôt que de lettres
- Envoi des attestations d'admissibilité à l'aide juridique par télécopieur
- Élimination des fontaines d'eau
- Favoriser le réemploi des fournitures et équipements
- Remplacement de collections papier par des collections électroniques
- Adhésion au service de paie en ligne

Favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies

- Personnes-ressources auprès d'organisations émanant des secteurs de l'aide à la personne et à la famille, de l'enseignement, de la jeunesse et de la santé
- Maintien des bureaux à temps partiel de Stanstead, Windsor et Disraeli
- Admissibilité au centre de détention de Sherbrooke
- Admissibilité au département de psychiatrie de l'Hôtel-Dieu de Sherbrooke
- Participation au comité stratégique intersectoriel régional en itinérance de l'Estrie
- Participation au comité directeur du PAJ-SM
- Service de garde personnalisé du lundi au vendredi de 6 h à 21 h
- Ligne téléphonique sans frais pour les détenus

OBLIGATIONS DÉCOULANT DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Le CCJE a maintenu durant l'année les engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens adoptée en 2002.

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

Traitement des plaintes

Les plaintes constituent pour le CCJE une source d'information qui lui permet d'améliorer la prestation de ses services.

10 plaintes verbales ou écrites ont été reçues au cours de la dernière année sur un total de 15 853 dossiers traités

Elles se répartissent ainsi :

5 recevables, mais non fondées

1 irrecevable

2 en cours de traitement

1 partiellement fondée

1 désistement

Une seule plainte partiellement fondée nous a permis de clarifier nos façons de faire en matière d'attestation d'identité et d'uniformiser la procédure à tous nos bureaux, alors qu'une plainte irrecevable portait sur l'inexistence légale d'un droit à la révision d'admissibilité d'une partie intéressée dans un litige en matière de couverture de service.

DÉCLARATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les informations contenues dans le Rapport annuel d'activités et de gestion 2018-2019 du Centre communautaire juridique de l'Estrie relèvent de la responsabilité du Directeur général. Cette responsabilité repose sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats en regard des objectifs et orientations du Centre.

Afin d'assurer la fiabilité de l'information et des résultats, des systèmes de contrôle internes ont été maintenus tout au long de l'exercice financier.

À ma connaissance, les résultats et les données du Rapport annuel d'activités et de gestion 2018-2019 décrivent fidèlement la mission, la vision, les valeurs du Centre communautaire juridique de l'Estrie. De plus, il fait état des objectifs et des résultats obtenus en regard du plan stratégique 2018-2022, des engagements de la Déclaration de services aux citoyens, des mesures de développement durable et des résultats relatifs aux exigences législatives qui influent sur l'organisme.

À mon avis, les données et renseignements présentés dans ce rapport annuel d'activités et de gestion sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2019.



Me PHILIPPE GILBERT
Directeur général



Centre communautaire juridique de l'Estrie

225, rue King Ouest, bureau 234
Sherbrooke (Québec) J1H 1P8