AIDE JURIDIQUE ESTRIE

Centre communautaire juridique de l'Estrie

Rapport annuel 2020

Table des matières

5 MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

6 PRÉSENTATION DU CENTRE COMMUNAUTAIRE JURIDIQUE DE L'ESTRIE

10 STATISTIQUES

12 FAITS SAILLANTS 2020-2021

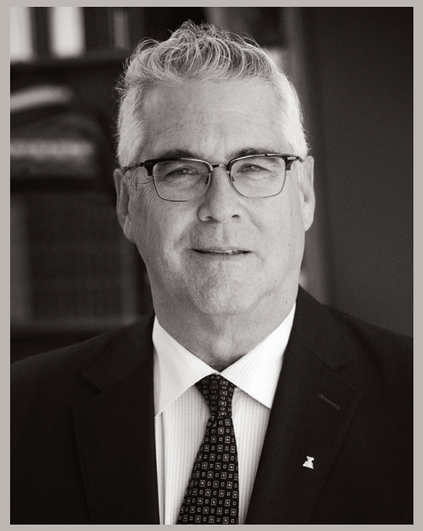
14 IMPLICATIONS ET RAYONNEMENT

21 PLAN STRATÉGIQUE RÉSULTATS 2020-2021

26 MESURES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

27 OBLIGATIONS DÉCOULANT DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET DÉCLARATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Je suis heureux de présenter le rapport annuel du Centre communautaire juridique de l'Estrie.

Chez nous, comme partout ailleurs, l'année a été marquée par un climat d'insécurité, de morosité et d'inquiétudes. Alors que l'histoire s'écrivait chaque jour, nous nous sommes adaptés à vitesse grand V aux nouvelles réalités engendrées par la pandémie et au vocabulaire s'y rattachant : distanciation, masque de procédure, confinement, présentiel, virtuel, télétravail, vague, zones de couleur, crise…

Malgré tout, nous avons été en mesure de fournir des services de qualité tout en suivant la cadence de l'activité judiciaire imposée par les tribunaux. Je suis fier de l'accomplissement de l'équipe de direction qui, sans relâche, a élaboré et mis à jour un plan de continuité des services et un protocole sanitaire, a fait l'acquisition rapide de matériel informatique augmentant la mobilité du personnel, a instauré le télétravail et implanté des salles d'audiences virtuelles.

Je veux également souligner l'engagement exceptionnel de tout le personnel avocat et de soutien sans lequel il aurait été impossible d'accomplir notre mission à satisfaction. J'admire votre résilience, votre sang-froid et votre persévérance à offrir des services de qualité à la population. Je vous témoigne toute ma reconnaissance.

J'ai eu la chance de pouvoir compter sur l'appui d'un conseil d'administration exceptionnel dont les membres ont aussi joué leur rôle dans des conditions tout autant difficiles. Votre partage de connaissances, vos judicieux conseils et votre support ont été très appréciés. Merci !

Nous sommes reconnus pour notre professionnalisme et notre dévouement auprès d'une clientèle dont la vulnérabilité a été exacerbée cette année. En parcourant ce rapport, vous découvrirez une multitude de renseignements qui révèlent l'excellence et l'engagement du personnel ainsi que les résultats des objectifs du Plan stratégique 2018-2022 réalisés au cours de cet exercice.

Bonne lecture !

Me PHILIPPE GILBERT
Directeur général

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 qui dispense des services juridiques de qualité supérieure.

Valeurs

Le CCJE encourage tous les membres du personnel à partager et promouvoir les valeurs qu'ils ont ensemble adoptées le 31 mars 2017 à savoir :

professionnalisme
respect
empathie
communication
entraide

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 du personnel 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 2021, ces membres sont :

Madame Joanne Beaudin, présidente
Me Daniel Grégoire, vice-président
Madame Soucila Badaroudine
Madame Kylie Côté
Madame Annie-Andrée Émond
Monsieur Fredy Wasamba Farini
Monsieur Sébastien Laberge
Madame Lyne Lacroix
Me Timothy Leonard
Madame Carole Panneton
Me Stéphane Reynolds
Madame Marie-Pierre Robert

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 CCJE.

Direction des services financiers

Sous l'autorité de la direction générale, la directrice 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
Directrice des services administratifs et financiers
4 employées

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

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 avocates
2 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

Val-des-Sources
2 avocates
2 employées

321, rue Chassé
Val-des-Sources (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

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 : 418 338-2133

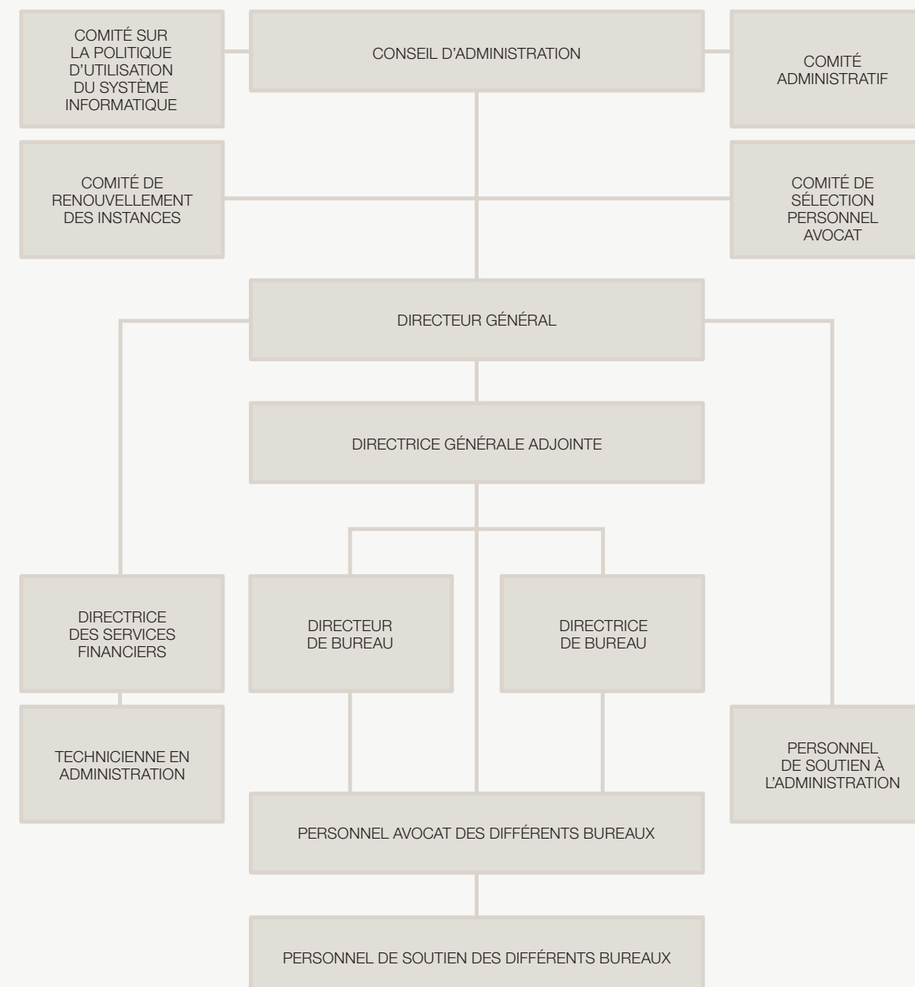
Stanstead
Desservi par le bureau d'aide juridique de Coaticook
Mardi

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

Windsor
Desservi par le bureau d'aide juridique de Val-des-Sources
Lundi après-midi

5, rue des Sources
Windsor (Québec)
J1S 2X3
Téléphone : 819 845-5583

Organigramme



12 473
demandes traitées (contributif et gratuit)

94%
dossiers gratuits

6%
dossiers à volet contributif

10 636
demandes admises

50%
demandes admises et traitées par un avocat permanent

50%
demandes admises et traitées par un avocat du privé

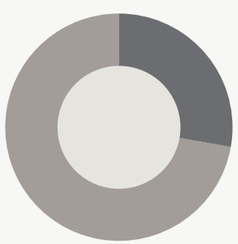
93%
demandes admises et gratuites

7%
demandes admises à volet contributif

769
appels d'arrestation

28%
appels traités par les avocats du CCJE

72%
appels traités par le service de garde provincial



Nombre total des demandes traitées par matière
(contributives et gratuites)

Civil	2017 2018	2018 2019	2019 2020	2020 2021
CIVIL - ADMINISTRATIF	2 273	2 167	2 146	1 679
FAMILIAL	2 482	2 232	2 154	1 866
PROTECTION DE LA JEUNESSE	2 698	2 986	2 874	2 823
IMMIGRATION	50	75	76	33
HOMOLOGATION	179	184	157	181
TOTAL	**7 682**	**7 644**	**7 407**	**6 582**
Criminel				
CARCÉRAL	121	116	71	95
CRIMINEL	2 773	3 462	2 907	2 312
CRIMINEL - JEUNESSE	710	614	505	438
CRIMINEL - SOMMAIRE	4 100	3 859	3 274	2 829
CHAPITRE III	5	6	7	26
TOTAL	**7 709**	**8 057**	**6 764**	**5 700**
GRAND TOTAL	**15 391**	**15 701**	**14 171**	**12 282***

* NOTE : Excluant le notarial et les données incomplètes

Statistiques 2020-2021 du service de garde 24 heures

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 2020	42	32	0	4	6	0	3	7	10	0	0
Mai 2020	60	48	0	12	0	0	2	10	12	0	0
Juin 2020	81	65	0	11	5	0	6	10	16	0	0
Juillet 2020	72	50	0	15	6	1	11	61	68	3	1
Août 2020	91	78	1	9	3	0	23	68	77	4	10
Septembre 2020	70	48	2	15	5	0	13	57	63	2	5
Octobre 2020	64	47	0	15	2	0	13	51	58	3	3
Novembre 2020	67	49	0	16	2	0	19	48	55	2	10
Décembre 2020	54	32	0	21	1	0	12	42	47	1	6
Janvier 2021	62	39	0	20	3	0	13	49	58	1	3
Février 2021	53	36	0	14	3	0	13	40	50	0	3
Mars 2021	53	31	0	14	8	0	13	40	48	2	3
			3	166	44	1					
TOTAL	**769**	**555**	**214**				**141**	**483**	**562**	**18**	**44**

Quelques événements marquants pour l'année 2020-2021 méritent d'être soulignés dans le cadre de ce rapport :

Nomination au conseil d'administration

Un nouveau membre a été nommé au conseil d'administration du Centre. Il s'agit de Monsieur Fredy Wasamba Farini en remplacement de Monsieur François Lemieux.

Monsieur Farini poursuit ses études au baccalauréat en sciences politiques appliquées à l'Université de Sherbrooke. Il est, depuis le mois d'août 2018, parrainé par le comité local Entraide universitaire mondiale du Canada de l'Université de Sherbrooke via le Programme d'étudiants réfugiés. Monsieur Farini s'est démarqué par son engagement dans la reconstruction sociale des communautés réfugiées au Malawi et, entre autres, a créé et développé une organisation (Salama Africa) pour l'autonomisation des jeunes du camp de réfugiés de Dzaleka.

Départs à la retraite

Deux avocats du bureau de Magog ont pris leur retraite cette année. Il s'agit de Me Michel Tétrault et de Me Joël Blais. De plus, deux membres du personnel de soutien ont pris leur retraite, soit Madame Marie-Claude Bergeron, qui occupait le poste de secrétaire principale à l'administration, et de Madame Pierrette Casavant, secrétaire juridique à la section civile. Enfin, Monsieur Pierre Vachon a également pris sa retraite après dix-huit années à titre de directeur des services financiers du Centre.

Du sang neuf au CCJE

Une nouvelle avocate a été embauchée, il s'agit de Me Céline Gallant, alors que quatre membres du personnel de soutien se sont joints à l'équipe, il s'agit de Mesdames Mariane Surprenant, Mélanie Leroux, Lina Bollella et Isabelle Thibault. Enfin, Madame Jessica Mercier complète l'équipe de direction à titre de directrice des services financiers.

Implication du personnel avocat

Plusieurs membres du personnel avocat du Centre ont offert bon nombre de formations, conférences ou séances d'information devant plusieurs forums professionnels ou communautaires. Ils ont également poursuivi la tradition d'implication communautaire de notre Centre. 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 leur implication.

Le programme eMAJ s'installe

D'importantes étapes ont été franchies cette année donnant naissance petit à petit au programme eMAJ. Suite à l'embauche d'un directeur de programme, un exercice collaboratif établissant les règles de gouvernance a été mené. De plus, la firme Klynveld, Peat, Marwick et Goerdeler (KPMG) a été mandatée pour préparer le plan d'affaires devant être présenté aux autorités gouvernementales.

Parallèlement à ces travaux, en plus d'un exercice définissant la vision du programme, quatre projets ont été déployés permettant son implantation progressive, soit le projet d'affaires et la collecte des données, le développement d'un programme de formations adaptées, le déploiement de matériel informatique permettant la mobilité et l'implantation éventuelle d'un outil de gestion de pratique.

La modernisation du réseau de l'aide juridique permettra de gagner en qualité et efficience avec les nouvelles technologies pour améliorer l'expérience des différentes parties prenantes, mais également de dégager de la capacité pour mieux servir la clientèle. La mise en œuvre du programme s'échelonnera de 2021 à 2023.

Des jouets pour les jeunes du Centre jeunesse de l'Estrie

Me Annie-Pier Babineau, du bureau criminel-jeunesse, est l'initiatrice d'une campagne de sociofinancement destinée aux jeunes placés en Centre jeunesse. La campagne a permis d'amasser 2 460 $ qui ont servi à l'achat de livres, de jeux de société et d'articles de sports aux enfants qui ne peuvent plus être en contact avec leur famille pour des raisons de sécurité.

Formations de la CSJ

Cette année, en raison de la crise sanitaire, les journées de formations organisées par la CSJ ont été annulées et un éventail de formations a été mis à la disposition des avocats du réseau en format virtuel. Six avocats du Centre, soit Mes Benoit Gagnon, Marc-André Champagne, Caroline St-André, Jessyca Duval, Gabrielle Lemay, Mélissa Robert et Annie-Pier Babineau ont participé à l'élaboration des formations et de la documentation afférente.

Activités cliniques à l'École du Barreau

Me Jean-Christian Blais et Me Jessyca Duval ont supervisé deux étudiants dans le cadre d'un partenariat entre l'École du Barreau du Québec et la CSJ lors d'un projet-pilote portant sur l'apprentissage par l'expérience pratique. Cette activité d'une durée de neuf jours permettait aux étudiants de travailler leurs compétences en lien avec les thèmes suivants : la consultation, la rédaction et la recherche juridiques.

Plateforme intranet du CCJE

Mes Marie-Claude Boucher, Simon Delisle-Beaulieu, Lydia Jacques, Mesdames Jessica Mercier, Marie-France Duquette, Véronique Dubé et Mariane Surprenant composent le comité qui a amorcé d'importants travaux à la création d'une plateforme intranet destinée au personnel du CCJE. L'élaboration de cette plateforme s'inscrit dans la phase II de l'orientation « Développer une stratégie numérique » du plan stratégique 2018-2022.

Comité des affaires criminelles et pénales

Dès le début de la pandémie, Me Benoit Gagnon a pris au pied levé l'intérim du Comité des affaires criminelles et pénales du Barreau de Saint-François afin de gérer la crise au niveau criminel et pénal. Avec les représentants de la magistrature, du DPCP, du ministère de la Justice et de la sécurité publique, il a organisé les travaux judiciaires d'une manière efficace, légale, et ce, alors que tout le Québec était « sur pause ». Afin de permettre aux avocats de s'adapter rapidement aux changements fréquents, la rédaction de plus de 10 versions d'un protocole de gestion des dossiers en matière criminelle a été requise au courant de l'année 2020.

Projet de recherche universitaire sur le PMRG

Me Michèle Lamarre-Leroux a participé à un projet de recherche à grand déploiement piloté par l'Université Laval portant sur le Programme de mesures de rechange général pour adultes (PMRG). Le projet est organisé par l'Observatoire de recherche sur l'accès à la justice (ORAJ). La réflexion visait l'évaluation des points forts et des faiblesses du PMRG et également à imaginer une vision à long terme de ce programme.

IMPLICATIONS ET RAYONNEMENT DES AVOCATS DU CCJE

L'aide à la personne et à la famille

Action Plus de Sherbrooke
Me Alexandra Houde
Me Annie-Claude Hinse
Personnes-ressources

Association des proches de personnes atteintes de maladie mentale de l'Estrie (APPAAM)
Me Simon Delisle-Beaulieu
Membre du C.A.

Cellule Parent'aise (Table négligence du CIUSSS)
Me Marie-Christine Roy
Rencontre avec des intervenants-présentation de l'aide juridique

Centre des femmes Memphrémagog
Me Gabrielle Lemay
Personne-ressource

Centre des femmes de la MRC du Granit
Me Nathalie Gaulin
Partenariat en développement afin d'offrir des conférences

Coalition sherbrookoise pour le travail de rue
Me Jean-Christian Blais
Personne-ressource

Comité sur l'échange de garde d'enfants
Me Marie-Christine Roy
Rencontre avec des intervenants-présentation de l'aide juridique

Comité-Famille régional
Me Lisanne Fabi
Me Céline Gallant
Me Marie-Christine Roy
Membres

Cordée (La)
Me Jean-Christian Blais
Personne-ressource

Corporation de développement communautaire des Sources
Me Marie-Christine Roy-
Membre

DIRA – Estrie
Me Annie-Claude Hinse
Personne-ressource

Escale (L') de l'Estrie
Me Lisanne Fabi
Personne-ressource

Expression- centre d'écoute active
(auparavant SOS Onde amitié)
Me Lydia Jacques
Personne-ressource
Membre du C.A. (trésorière)

Gîtée (La)
Me Elizabeth Martel
Personne-ressource

Groupe d'entraide cancer et vie
Me Elizabeth Martel
Personne-ressource

Groupe Probex
Me Jean-Christian Blais
Personne-ressource

Local de quartier
Me Marie-Christine Roy
Rencontre avec une intervenante-présentation de l'aide juridique

Maison CALM
Me Céline Gallant
Membre du C.A.
(vice-présidente)

Maison de la famille de Lac-Mégantic
Me Marie-Ève Maillé
Personne-ressource
Membre du C.A.

Maison d'hébergement La Bouée
Me Marie-Ève Maillé
Me Nathalie Gaulin
Personnes-ressources

Moisson Estrie
Me Alexandra Houde
Personne-ressource
Membre du C.A.

MomentHom
Me Marc-André Champagne
Personne-ressource

Pro-Def Estrie
Me Alexandra Houde
Personne-ressource
Me Jean-Christian Blais
Membre du comité
Mesures d'exception
Me Valérie Lauzier
Membre du C.A.

Récupération Frontenac inc.
Me Elizabeth Martel
Personne-ressource
Membre du C.A.

Réseau d'entraide des Appalaches
Me Elizabeth Martel
Personne-ressource
Membre du comité de la refonte des règlements généraux de l'organisme
Membre du C.A.

Santé publique
(équipe de proximité – services psychosociaux – projets de mobilisation communautaire)
Me Nathalie Gaulin
Personne-ressource

Service d'aide à domicile du Granit
Me Nathalie Gaulin
Membre du C.A. (présidente)

Service d'aide aux Néo-Canadiens
Me Annie-Claude Hinse
Personne-ressource

Service de police de Sherbrooke
Me Jean-Christian Blais
Personne-ressource

Service budgétaire populaire des Sources
Me Marie-Christine Roy
Personne-ressource

Enseignement et jeunesse

Carrefour jeunesse emploi de Coaticook
Me Véronique Dion
Membre du C.A.

Club Optimiste de Lac-Mégantic
Me Marie-Ève Maillé
Membre du C.A. (trésorière)
Me Nathalie Gaulin
Membre du C.A.
(vice-présidente)

CPE sous les étoiles
(Lac-Mégantic)
Me Marie-Ève Maillé
Personne-ressource
Membre du C.A.
(jusqu'au 31 octobre 2020)

Commission scolaire de la région de Sherbrooke
Me Gabrielle Lemay
Membre du conseil d'établissement

Ligue pour l'enfance de l'Estrie
Me Lisanne Fabi
Membre du Comité d'étude sur la supervision des accès

Maison des jeunes du Granit
Me Nathalie Gaulin
Membre du C.A. (présidente)

Mesures alternatives Jeunesse Frontenac
Me André Gardner
Personne-ressource
Membre du C.A. (président)

Polyvalente Montignac
Me Stéphanie Raymond
Supervision d'élèves du secondaire
Me Marie-Ève Maillé
Rencontre avec des élèves sur la persévérance scolaire et le métier d'avocat

Séminaire de Sherbrooke
Me Gabrielle Lemay
Sélection et supervision de deux étudiants en techniques juridiques dans le cadre du mentorat

Université de Sherbrooke
Carrefour étudiant
Me Marie-Christine Roy
Activité de promotion des activités cliniques offerte par l'aide juridique

Programme clinique
Me Jean-Christian Blais
Me Marc-André Champagne
Me Simon Delisle-Beaulieu
Me Jessyca Duval
Me Lisanne Fabi
Me Céline Gallant
Me André Gardner
Me Alexandra Houde
Me Lydia Jacques
Me Michèle Lamarre-Leroux
Me Valérie Lauzier
Me Nadia Plante
Me Mélissa Robert
Supervision d'étudiants

Programme clinique (projet-pilote École du Barreau de Sherbrooke)
Me Jean-Christian Blais
Me Jessyca Duval
Supervision d'un étudiant

Programme coopératif
Me Lydia Jacques
Entrevues de sélection et supervision de l'étudiant
Me André Gardner
Supervision de l'étudiant

Faculté de droit
Me Benoit Gagnon
Membre du conseil de la faculté

Programme de 2e cycle (maîtrise en pratique du droit criminel et pénal)
Me Marc-André Champagne
Me Benoit Gagnon
Chargés de cours

Université Laval
(projet de recherche sur le PMRG)
Me Michèle Lamarre-Leroux
Participante – rencontre avec un étudiant à la maîtrise

Tandem (Le)
(Centre de pédiatrie sociale du Dr Julien)
Me Valérie Lauzier
Personne-ressource

Val-du-Lac
Me Annie-Pier Babineau
Collecte de dons pour l'achat de livres et jeux de société pour les jeunes

IMPLICATIONS ET RAYONNEMENT DES AVOCATS DU CCJE

Justice

Association des Jeunes Barreaux de Région
Arthabaska
Me Lydia Jacques
Membre du C.A. (administratrice et par la suite vice-présidente)
Me Elizabeth Martel
Membre du C.A. (vice-présidente et par la suite présidente)
Responsable du comité de la formation

Barreau d'Arthabaska
Me André Gardner
Conseiller
Membre du comité du prix de reconnaissance civile

Barreau de Saint-François
Comité de formation permanente
Me Céline Gallant
Présidente
Me Annie-Claude Hinse
Me Mélissa Robert
Membres

Comité des affaires criminelles et pénales
Me Benoit Gagnon
Président par intérim

Comité de la famille
Me Lisanne Fabi
Me Céline Gallant
Membres

Comité de la jeunesse
Me Mélissa Robert
Membre (secrétaire)

Comité de liaison avec la magistrature pour le district de Frontenac
Me André Gardner
Membre responsable

Barreau du Québec
École du Barreau
Me Simon Delisle-Beaulieu
Me Elizabeth Martel
Me Benoit Gagnon
Enseignants

Comité Pro Bono
Québec
Me Annie-Claude Hinse
Membre du comité d'approbation

Canada
Me Simon Delisle-Beaulieu
Supervision de 2 étudiants

Programme e-MAJ
(transformation numérique du réseau d'aide juridique)
Me Philippe Gilbert
Membre du comité directeur

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

Comité provincial du réseau de l'aide juridique en droit de la jeunesse
Me Mélissa Robert
Membre

Comité paritaire assurance-maladie
Me Simon Delisle-Beaulieu
Participant

Comité stratégique intersectoriel en itinérance de l'Estrie
Me Benoit Gagnon
Membre

Équijustice Estrie
Me Mélissa Robert
Membre du C.A. (présidente)

Programme d'accompagnement justice et santé mentale de Sherbrooke (PAJ-SM)
Me Benoit Gagnon
Me Philippe Gilbert
Membres du comité directeur
Me Benoit Gagnon
Membre du comité organisationnel

Programme d'adaptabilité sociale relatif aux constats d'infraction
Cour municipale de Sherbrooke
Me Benoit Gagnon
Membre

Programme de mesures de rechange général (PMRG)
Comité de vigie
Me Jessyca Duval
Participante

CIUSSS de L'Estrie – CHUS

CSSS-IUGS
Me Jean-Christian Blais
Me Alexandra Houde
Me Marie-Eve Maillé
Me Nadia Plante
Me Michèle Lamarre-Leroux
Personnes-ressources

CSSS du Granit
Me Nathalie Gaulin
Personne-ressource

CSSS des Sources
Me Marie-Christine Roy
Personne-ressource

CSSS de Coaticook
Me Stéphanie Raymond
Personne-ressource
Me Véronique Dion
Rencontre avec des intervenants-présentation de l'aide juridique
Personne-ressource

CSSS de Stanstead
Me Stéphanie Raymond
Personne-ressource

CISSS de Chaudière – Appalaches

CSSS de Thetford Mines
Me André Gardner
Me Lydia Jacques
Me Elizabeth Martel
Personnes-ressources

Autres organismes

ACEF Amiante-Beauce-Etchemin
Me André Gardner
Personne-ressource

Caisse Desjardins du Granit (Lac-Mégantic)
Me Marie-Ève Maillé
Membre du C.A. (administratrice)

Radio CJAM 99.3
Me Marie-Christine Roy
Rencontre sur les opportunités publicitaires

Radio locale de Thetford Mines
Me André Gardner
Animateur d'une chronique juridique hebdomadaire

Participation à la ligne téléphonique provinciale de consultations juridiques Covid-19
Mes Annie-Pier Babineau, Jean-Christian Blais, Simon Delisle-Beaulieu, Véronique Dion, Lisanne Fabi, Céline Gallant, André Gardner, Valérie Lauzier, Elizabeth Martel, Mélissa Robert et Marie-Christine Roy.

Formations données par les avocats du CCJE

Présentation de l'aide juridique
Donnée à Local de quartier MRC des Sources
Me Marie-Christine Roy - 31 janvier 2020

Présentation de l'aide juridique
Donnée aux membres du Groupe d'entraide cancer et vie
Me Elizabeth Martel - 17 février 2020

Présentation de l'aide juridique
Donnée à Cellule Parent'aise (Table de négligence du CIUSSS)
Me Marie-Christine Roy - 28 mai 2020

L'admissibilité à l'aide juridique
Données aux nouveaux membres du personnel du CCJE
Mes Simon Delisle-Beaulieu et Valérie Lauzier
19 et 26 juin 2020

Présentation de l'aide juridique
Donnée aux policiers spécialisés en santé mentale du Service de police de Sherbrooke
Me Jean-Christian Blais - 15 octobre 2020

Webinaire sur la garde en établissement et le consentement aux soins
Donné à 40 membres du Barreau du Québec
Me Simon Delisle-Beaulieu - 24 novembre 2020

Présentation de l'aide juridique
Donnée au Comité sur l'échange de garde d'enfants
Me Marie-Christine Roy - 16 décembre 2020

Les développements récents de la Cour suprême du Canada en matière criminelle et pénale
Donnée virtuellement aux avocats de l'aide juridique
Mes Marc-André Champagne, Jessyca Duval, Benoit Gagnon et Caroline St-André - 13 janvier 2021

Les développements récents au Québec en matière de justice pénale pour les adolescents
Donnée virtuellement aux avocats de l'aide juridique
Mes Gabrielle Lemay et Mélissa Robert - 18 janvier 2021

L'état du droit concernant les peines minimales obligatoires pour les infractions à caractère sexuel avec des personnes âgées de moins de 18 ans
Donnée virtuellement aux avocats du CCJE
Me André Gardner - 18 janvier 2021

Formation en droit carcéral
Donnée virtuellement aux avocats du CCJE
Me Caroline St-André - 18 janvier 2021

Quelques causes d'intérêt 2020-2021

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

ME BENOIT GAGNON, avocat désigné
SHERBROOKE CRIMINEL - JEUNESSE

La Reine c. Bryan Demers-Thibeault et Procureure Générale du Québec et Commission des services juridiques
C.A., 200-01-003366-171
27 janvier 2020
Juges LOUIS ROCHETTE, GUY GAGNON et SIMON RUEL

Monsieur Demers-Thibeault (intimé) a été acquitté de meurtre le 11 mai 2017. Verdict porté en appel par le ministère public. Avocat de l'accusé, Me St-Laurent, est en défaut de produire le mémoire vu l'insuffisance du tarif d'aide juridique versé en vertu de la Loi sur l'aide juridique. Demande à la Cour d'appel d'être désigné selon l'article 684(1) C.cr. vu l'indigence de l'intimé, la gravité de l'infraction, la complexité et l'ampleur du dossier et demande d'établir une rémunération adéquate aux fins de l'appel. Contestation de la requête par le ministère public et la Procureure générale. Intervention de la Commission des services juridiques et dépôt d'une lettre attestant de l'admissibilité de l'intimé à l'aide juridique et de la disponibilité de Me Benoit Gagnon, avocat d'expérience, pour reprendre le dossier de l'intimé.

Le simple fait que l'intimé bénéficie de l'aide juridique pour préparer sa cause en appel exclut la possibilité d'invoquer une désignation selon l'article 684(1) C.cr. Comme Me St-Laurent refuse d'accepter un mandat d'aide juridique pour représenter l'intimé et que Me Gagnon est prêt à accepter ce mandat et à comparaître promptement devant la Cour pour que soit établi un échéancier assurant le dépôt du mémoire de l'intimé dans les meilleurs délais, la Cour ordonne la désignation de Me Benoit Gagnon du bureau d'aide juridique de Sherbrooke pour agir en appel au nom de l'intimé-accusé. Personne ne conteste que Me Gagnon possède la compétence requise pour mener à bien ce mandat.

ME BENOIT GAGNON
SHERBROOKE CRIMINEL - JEUNESSE

La Reine c. Bryan Demers-Thibeault
C.A., 200-01-003366-171
25 septembre 2020
Juges GUY GAGNON, JACQUES J. LEVESQUE et JOCELYN F. RANCOURT

Appel du ministère public (appelant) contre un verdict d'acquittement à l'encontre d'une accusation de meurtre rendu le 11 mai 2017. L'appelant fait valoir entre autres que le résumé de la thèse de la défense fait par la juge au jury reprend sans restriction ni réserve des arguments non conformes à la preuve, non fondés et contraires au droit. Cette erreur contenue dans son exposé a rendu l'exercice inapproprié à un point tel que la tenue d'un nouveau procès doit être ordonnée. L'appelant expose une kyrielle d'erreurs ou d'omissions qu'aurait commises la juge lorsqu'elle a résumé le témoignage de l'intimé. Elle fait également valoir que le résumé de certains autres témoignages ne serait pas exact. Tout cela aurait eu pour effet de laisser une vision trop positive de la preuve de la défense et indûment négative au regard de la preuve du ministère public. Cet argument ne se fonde sur aucune assise sérieuse. De plus, la poursuite n'a pu, dans la preuve qu'elle avançait, présenter des éléments réalistes et convaincants qui auraient permis au jury de conclure hors de tout doute raisonnable que Bryan Demers-Thibeault avait l'intention de causer la mort. Appel rejeté, acquittement maintenu.

ME MARC-ANDRE CHAMPAGNE
SHERBROOKE CRIMINEL - JEUNESSE

R. c. Garneau
C.Q. 450-01-105635-184
7 janvier 2020
Juge HÉLÈNE FABI

Accusations reliées à une fraude à l'employeur. Dossier médiatisé. Plaidoyers de culpabilité et représentations sur détermination de la peine. Montant éludé de 34 000 $. Accusée incapable de faire vivre sa famille suite à une dépression et la perte de l'emploi de son conjoint. Ministère public réclamait une peine de 9 mois de détention. Peine imposée de 90 jours de détention discontinus et assortie de travaux communautaires.

ME MARC-ANDRE CHAMPAGNE
SHERBROOKE CRIMINEL - JEUNESSE

R. c. Plante
C.Q. 450-01-103644-170
9 juin 2020
Juge CONRAD CHAPDELAINE

Accusations de voies de fait armées contre des policiers. Intervention à haut risque des policiers suite à un appel logé par la mère de l'accusé à la ressource où celui-ci habitait. Accusé blessé par balle. Enquête du Bureau des enquêtes internes sur les agissements des policiers. Dossier fixé devant juge et jurés. Défense de non-responsabilité criminelle pour troubles mentaux. Demande de contre-expertise par le ministère public. Retrait des accusations pour deux des 3 chefs et verdict de non-responsabilité criminelle pour troubles mentaux sur le chef restant.

ME ANNIE-PIER BABINEAU
SHERBROOKE CRIMINEL - JEUNESSE

LSJPA
C.Q., 450-03-013804-191
17 décembre 2020
Juge CLAIRE DESGENS

Adolescent accusé d'agression sexuelle. Aucun antécédent judiciaire. L'adolescent reconnaît avoir eu des rapprochements de nature sexuelle avec la plaignante, mais présente une défense de croyance sincère, mais erronée au consentement. Il nie également certains gestes qu'il aurait commis selon la version de la plaignante et qui constitueraient certainement une agression sexuelle. La juge croit l'adolescent. Acquittement prononcé.

ME MICHÈLE LAMARRE-LEROUX
SHERBROOKE CRIMINEL - JEUNESSE

R. c. Zniber
C.Q. 450-01-112917-195
21 octobre 2020
Juge CONRAD CHAPDELAINE

Accusé décompensé. Hospitalisé à deux reprises en psychiatrie. Signature par l'accusé d'un refus de traitement. Quitte l'hôpital. Hospitalisation subséquente et demande par le psychiatre d'une garde préventive. Accusé assène sournoisement plusieurs coups de poing au visage du médecin qui perd conscience. Victime d'un traumatisme craniocérébral, lacérations au nez et à la lèvre, amnésie. Accusation de voies de fait graves. Accusé détenu plus d'un mois pour évaluation de son aptitude à comparaître à l'Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel. Accusé remis en liberté avec des conditions très contraignantes par le tribunal. Diminution du chef tel que porté à un chef de voies de fait causant des lésions corporelles. Verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux. Dossier référé à la Commission d'examen des troubles mentaux du Québec.

ME MICHÈLE LAMARRE-LEROUX
SHERBROOKE CRIMINEL - JEUNESSE

R. c. Patenaude
C.Q. 450-01-105823-186
13 janvier 2021
Juge DANIELLE CÔTÉ

Accusation de vol qualifié, séquestration, voies de fait armées. L'accusé est caché chez une amie qui leurre la victime à venir à son domicile. L'accusé, cagoulé, frappe la victime avec un bâton de baseball, lui demande d'avouer l'agression sexuelle d'une autre femme et lui vole son cellulaire. Délai total de 35 mois et 29 jours entre le dépôt des accusations et la tenue prévisible du procès. Présentation d'une requête de type Jordan. Aucun délai imputable à la défense. Délais imputables à l'exécution du mandat d'arrestation (293 jours), à l'encombrement du rôle (135 jours), au changement de procureure en poursuite (35 jours), à la Covid-19 (91 jours) et à une remise de la poursuite due aux vacances des policiers (177 jours). Seul le délai de 91 jours dû à la Covid-19 a été retranché. Délai net de 32 mois et 28 jours. Requête en arrêt des procédures accordée.

ME VALÉRIE LAUZIER, avocate de l'intimé
SHERBROOKE CIVIL - FAMILIAL

Cour d'appel du Québec
3 mars 2021
L'HONORABLE LUCIE FOURNIER J.C.A.

Demande de permission d'appeler d'un jugement rendu le 5 février 2021 par la Cour supérieure, district de Saint-François (l'honorable Gaétan Dumas) lequel a rendu une ordonnance de sauvegarde, confiant à l'intimé la garde de l'enfant des parties, en plus d'accorder des droits d'accès à la requérante. Le juge refuse aussi la demande de la requérante visant l'expulsion de l'intimé de la résidence familiale et accorde plutôt à ce dernier l'usage de cette résidence dont la requérante est propriétaire;

L'appelante fait valoir que 1) le juge a erronément exclu une preuve pertinente; 2) a omis d'analyser la demande selon l'intérêt de l'enfant et 3) a analysé sa demande sans tenir compte du fait que les parties sont des conjoints de fait, non mariés.

Analyse par la Cour des critères requis en vertu de l'article 31 C.p.c afin qu'une permission pour en appeler d'une ordonnance de sauvegarde soit accordée. La Cour conclut que l'appel envisagé ne soulève pas de questions méritant son attention, puisque le jugement de 1ère instance ne décide pas en partie du litige ni ne cause de préjudice irrémédiable à l'appelante. L'appel envisagé n'est pas dans l'intérêt de la justice et ne répond pas aux principes directeurs de la procédure.

Par ailleurs la Cour note que l'appelante l'invite à faire une réanalyse de la preuve présentée au juge de 1ère instance et à y substituer son jugement, ce qu'elle refuse de faire vu la grande discrétion accordée au juge saisi en matière familiale. Demande d'appel rejetée. Jugement de 1ère instance maintenu.

ME GABRIELLE LEMAY, avocate du défendeur
MAGOG - DÉFENDEUR ANONYME

C.Q. chambre civile
30 novembre 2020
Juge MARTIN TÉTREAULT

Outrage au tribunal. Contexte de violation d'un jugement rendu en novembre 2019 par la Cour du Québec, chambre civile. Le défendeur alors non représenté par avocat, avait l'obligation de fournir une liste de tous ses clients bénéficiant de la télévision IP ainsi que leurs coordonnées. Le tout, dans l'objectif de faire une saisie après jugement d'une créance, puisque les demandeurs considéraient la saisie sur salaire insuffisante.

Dans ce dossier, le défendeur a été condamné préalablement deux fois à une peine d'emprisonnement pour outrage au tribunal. Il clamait d'abord ne pas être d'accord, pour ensuite prétendre ne connaître que les adresses courriel de ses clients. Avocate comparaît au dossier et représente en 1ère instance le défendeur pour évaluer s'il est toujours en situation d'outrage.

Me Lemay, avocate du défendeur, découvre que le siège social de la compagnie était situé sur une île à l'étranger. Elle finit par obtenir une liste comportant réellement uniquement les adresses courriel de 150 clients. Malgré la preuve importante versée au dossier, le tribunal ne croit toujours pas le défendeur et le recondamne à de la détention pour outrage au tribunal.

Une demande à la Cour d'appel du Québec est logée par l'avocate du défendeur. En attendant l'audition, elle tente de communiquer par courriel avec les 150 clients recevant de la téléphonie IP pour obtenir leurs coordonnées (adresse et téléphone). L'avocate reçoit un tsunami d'appels auxquels elle donne suite afin de répondre aux questions et obtenir les fameuses coordonnées.

Après plusieurs semaines, la liste a finalement été déposée à la Cour du Québec, chambre civile et, malgré des représentations soutenues de la partie adverse, le Juge Martin Tétreault a conclu que le défendeur ne se trouvait plus en situation d'outrage au tribunal.

Plan stratégique 2018-2022

Résultats 2020-2021

Le plan stratégique 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 de retenir les meilleurs talents au sein de ses équipes de travail. Les résultats présentés dans cette section sont ceux réalisés au cours de l'exercice 2020-2021, les autres objectifs ayant été mis de côté en raison de la COVID-19.

ENJEU 1

Améliorer la visibilité et la notoriété du CCJE

Orientation 1.1
Faire connaître nos équipes et nos services

Objectif 1.1.1

Mettre en place des moyens pour augmenter la visibilité du CCJE

Cible
Former un comité et mettre en place graduellement les recommandations jusqu'au 31 mars 2022 (atteinte)

Résultats
Comité visibilité (personnel avocat et soutien)
Création d'outils de communication
Démarrage du projet d'uniformisation de l'affichage extérieur des bureaux

Objectifs 1.1.2 et 1.1.3

Diffuser et produire à la population, à la clientèle et aux partenaires de l'information juridique et des chroniques juridiques

Cibles
Diffuser 100 % les chroniques du réseau de l'aide juridique (atteinte)
Produire et diffuser annuellement 4 chroniques (non atteinte)

Résultats
Chroniques du réseau de l'aide juridique

Objectif 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
Participer annuellement à une table de concertation ou autre (largement atteinte)

Résultats
Table justice Québec, sous-comité droit criminel et pénal
Comité visant l'établissement d'un programme d'accompagnement pour la clientèle aux prises avec des constats d'infraction
Comité de vigie du Programme de mesures de rechange général
Table négligence du CIUSSS MRC des Sources – Cellule Parent'aise

Orientation 1.2
Étendre et consolider notre présence dans la communauté juridique et auprès de nos partenaires

Objectif 1.2.1

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

Cible
Établir au moins 3 ententes de partenariat au 31 mars 2022 (partiellement atteinte)

Résultats
Un ou des avocats se sont impliqués notamment auprès des organismes suivants :

Pro-Def Estrie
Conseil d'administration de l'APPAAM-Estrie
DIRA Estrie
Service d'aide aux Néo-Canadiens

Objectif 1.2.2

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

Cibles
Participer au programme d'activités de la faculté de droit et superviser un stagiaire coopératif annuellement (atteinte)

Résultats
Treize avocats ont supervisé 17 étudiants
Une avocate et un avocat ont supervisé un stagiaire du programme coopératif

Objectif 1.2.3

Maintenir et parfaire notre partenariat avec le programme en techniques juridiques du Séminaire de Sherbrooke

Cible
Superviser annuellement au moins un stagiaire (partiellement atteinte)

Résultats
Projet-pilote 2019 devenu pérenne
Deux étudiants ont été partiellement supervisés. Des journées ont dû être annulées en raison de la COVID-19

Objectif 1.2.4

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

Cible
Dispenser de la formation en fonction des besoins des partenaires communautaires (atteinte)

Résultats
Un ou des avocats ont notamment dispensé de la formation sur les sujets suivants :

Présentation des services du CCJE donnée aux membres du Groupe d'entraide cancer et vie
Présentation des services du CCJE donnée à l'ÉMIP- Service de police de Sherbrooke
Présentation des services du CCJE donnée à Cellule Parent'aise (Table de négligence du CIUSSS)
Présentation des services du CCJE donnée au Comité sur l'échange de garde d'enfants
Présentation des services du CCJE donnée à Local de quartier MRC des Sources

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

Objectif 2.1.1

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

Cible
Former les avocats et offrir le service au 31 mars 2021 (atteinte)

Résultats
Une avocate a effectué les démarches suivantes :

Développement du droit carcéral
Participation à une formation en droit carcéral
Audiences et représentations devant la Commission des libérations conditionnelles du Québec
Entrevues et consultations en matière carcérale
Gestion des attestations d'admissibilité en droit carcéral
Gestion des mandats à la pratique privée
Présentation d'une formation en droit carcéral aux avocats du CCJE

Objectif 2.1.2

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

Cible
Maintenir un délai de 4 à 6 semaines (atteinte)

Résultats
Maintien du délai de 4 à 6 semaines largement respecté
Aucune plainte de rapportée

Orientation 2.2
Développer une Stratégie numérique

Objectif 2.2.3

Améliorer la gestion des dossiers des ressources humaines

Cible
Informatiser la gestion des ressources humaines au 31 mars 2022 (atteinte)

Résultats
Maintien de l'utilisation d'un logiciel adapté au programme d'horaire variable du CCJE permettant :

Gestion des feuilles de temps
Planification et gestion des horaires
Conformité et gestion par exception
Demandes d'absence
Banques de temps

ENJEU 3 Attirer et garder les meilleurs talents

Orientation 3.1
Adopter une philosophie de gestion axée sur le développement durable

Objectif 3.1.1

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

Cible
Mettre en place un programme de mentorat et d'accompagnement aux nouveaux employés devant s'amorcer avant le 31 mars 2019 (partiellement atteinte)

Résultats
Un mandat spécial a été confié à une avocate afin d'élaborer une politique de mentorat pour le personnel du CCJE
Maintien du processus d'accueil et d'intégration actuel
Élaboration du Guide du personnel
Établissement d'une plateforme intranet
Procédure d'accueil aux nouveaux membres du conseil d'administration

Orientation 3.2
Favoriser l'engagement et le bien-être des employés

Objectif 3.2.1

Sensibiliser les employés aux valeurs de l'organisation

Cibles
Faire connaître le code de conduite lors d'une tournée des bureaux, produire et afficher des encarts à chaque bureau au 31 mars 2019 (partiellement atteinte)

Résultats
Affichage dans tous les bureaux
Sensibilisation des nouveaux employés lors du processus d'accueil (objectif 3.1.1)

Objectif 3.2.2

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

Cible
Réévaluer le projet avec l'exécutif syndical avant l'échéance d'une année (atteinte)

Résultats
Maintien de l'horaire variable et de son protocole de fonctionnement

MESURES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En plus des objectifs stratégiques orientés sur l'adoption d'une philosophie de gestion axée sur le développement durable, le CCJE maintient 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 numériques
- Adhésion au service de paie en ligne
- Élimination par attrition des imprimantes individuelles
- Collecte et recyclage des masques de procédure

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
- Bureaux à temps partiel de Stanstead, Windsor et Disraeli
- Admissibilité en ligne en raison de la Covid-19
- 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
- Participation au Comité pour l'établissement d'un programme d'adaptabilité sociale relatif aux constats d'infraction
- Participation à la ligne téléphonique de consultations juridiques Covid-19
- Service de garde personnalisé du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30
- Ligne téléphonique sans frais pour les personnes détenues

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, d'apport 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.

5 plaintes verbales ou écrites ont été reçues au cours de la dernière année sur un total de **12 473** dossiers traités

Elles se répartissent ainsi :

4 recevables, mais non fondées
1 en cours de traitement
0 partiellement fondée

DÉCLARATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les informations contenues dans le Rapport annuel 2020-2021 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 2020-2021 décrivent fidèlement la mission, la vision et 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 sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2021.

Me PHILIPPE GILBERT
Directeur général

225, rue King Ouest, bureau 234, Sherbrooke (Québec) J1H 1P8 **aidejuridiqueestrie.ca**