AIDE JURIDIQUE ESTRIE
Centre communautaire juridique de l'Estrie

PROCÉDURE POUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Les plaintes constituent pour l'aide juridique une source d'information qui permet d'améliorer la qualité des services.

Les plaintes visées peuvent porter sur la qualité de l'accueil que vous avez reçue, soit par un membre du personnel ou un(e) avocat(e), ou sur la qualité des services juridiques que vous avez reçus. Soyez assurés que les plaintes seront reçues et traitées confidentiellement.

Attention, certaines décisions touchant, par exemple, les refus et les retraits d'aide juridique, l'admissibilité à l'aide juridique, le montant de la contribution exigible et le recouvrement des coûts ne sont pas visées par la présente procédure, car elles peuvent faire l'objet d'une **demande de révision** au Comité de révision de l'aide juridique.

Tout plaignant est à l'abri de discrimination et de représailles du fait de sa plainte.

Pour déposer une plainte, veuillez procéder de la façon suivante :

1ère étape :

Nous vous suggérons de faire part de votre plainte, verbale ou écrite, au directeur ou responsable du bureau d'aide juridique :

- ✓ **Aide juridique de Val-des-Sources**
  Me NATHALIE GAULIN, directrice
  321, rue Chassé
  Val-des-Sources (Québec) J1T 2B4
  (819) 879-5402

- ✓ **Aide juridique de Coaticook**
  Me VÉRONIQUE DION, responsable
  29, Main Est, bur. 203
  Coaticook (Québec) J1A 1N1
  (819) 849-6366

- ✓ **Aide juridique de Lac-Mégantic**
  Me NATHALIE GAULIN, directrice
  4340, rue Laval
  Lac-Mégantic (Québec) G6B 1B8
  (819) 583-1214

- ✓ **Aide juridique de Magog**
  Me GABRIELLE LEMAY, responsable
  42, rue Principale Ouest, bur. 200
  Magog (Québec) J1X 2A5
  (819) 843-4555

- ✓ **Aide juridique de Sherbrooke**
  Section civile et familiale
  Me MARIE-CLAUDE BOUCHER, directrice générale adjointe
  225, King Ouest, bur. 234
  Sherbrooke (Québec) J1H 1P8
  (819) 563-6122

- ✓ **Aide juridique de Sherbrooke**
  Section criminelle et jeunesse
  Me MÉLISSA ROBERT, directrice
  225, King Ouest, bur. 201
  Sherbrooke (Québec) J1H 1P8
  (819) 563-4721

- ✓ **Aide juridique de Thetford Mines**
  Me NATHALIE GAULIN, directrice
  57, Notre-Dame Ouest
  Thetford Mines (Québec) G6G 5R9
  (418) 338-2133

2e étape :

Si vous croyez ne pas avoir obtenu satisfaction, vous pouvez faire parvenir votre plainte par écrit au directeur général dont les coordonnées apparaissent au bas du formulaire.

Pour cette 2e étape, votre plainte motivée et détaillée doit faire mention du nom de la personne ou de la situation dont vous vous plaignez. Un avis de réception de votre plainte vous sera acheminé dans les quinze (15) jours. Cet avis vous indiquera, s'il y a lieu, le nom et le numéro de téléphone de la personne chargée du traitement de votre plainte. Votre plainte sera traitée dans un délai maximal de trente (30) jours suivant sa réception.

Les plaintes et décisions écrites sont consignées et comptabilisées.

FORMULAIRE DE PLAINTE

PRÉALABLE : Avez-vous soumis votre plainte au directeur ou au responsable de bureau ?

☐ oui ☐ non

Si oui, à quelle date :_____

VOTRE NOM :_____

VOTRE ADRESSE :_____

_____

VOTRE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE :_____

OBJET (S) ET MOTIF (S) DE VOTRE PLAINTE : *Ce qui s'est passé, dates, endroits, personnes impliquées et autres éléments que vous jugez importants de préciser :*

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Résultat de la première étape :

_____

_____

Résultat souhaité :

_____

_____

Signature :_____

Date :_____

VEUILLEZ FAIRE PARVENIR CE FORMULAIRE PAR COURRIEL À L'ATTENTION DE :

Me PHILIPPE GILBERT
Directeur général
Centre communautaire juridique de l'Estrie
mfduquette@ccje.qc.ca

Modifié le 8 novembre 2021