

## **PROCÉDURE POUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ**

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 :

### **1<sup>ère</sup> étape :**

Nous vous suggérons de faire part de votre plainte, verbale ou écrite, à la directrice du bureau d'aide juridique :

- |  |   |   |
|--|---|---|
| ✓ <b>Aide juridique de Val-des-Sources</b><br>M <sup>E</sup> NATHALIE GAULIN, directrice<br>321, rue Chassé<br>Val-des-Sources (Québec)<br>J1T 2B4<br>(819) 879-5402 | ✓ <b>Aide juridique de Coaticook</b><br>M <sup>E</sup> GABRIELLE LEMAY, directrice<br>29, Main Est, bur. 203<br>Coaticook (Québec) J1A 1N1<br>(819) 849-6366                                      | ✓ <b>Aide juridique de Lac-Mégantic</b><br>M <sup>E</sup> NATHALIE GAULIN, directrice<br>4340, rue Laval<br>Lac-Mégantic (Québec)<br>G6B 1B8<br>(819) 583-1214                                      |
| ✓ <b>Aide juridique de Magog</b><br>M <sup>E</sup> GABRIELLE LEMAY, directrice<br>42, rue Principale Ouest, bur. 200<br>Magog (Québec) J1X 2A5<br>(819) 843-4555     | ✓ <b>Aide juridique de Sherbrooke</b><br>Section civile et familiale<br>M <sup>E</sup> GABRIELLE LEMAY, directrice,<br>225, King Ouest, bur. 234<br>Sherbrooke (Québec) J1H 1P8<br>(819) 563-6122 | ✓ <b>Aide juridique de Sherbrooke</b><br>Section criminelle et jeunesse<br>M <sup>E</sup> NATHALIE GAULIN, directrice<br>225, King Ouest, bur. 201<br>Sherbrooke (Québec) J1H 1P8<br>(819) 563-4721 |
|  | ✓ <b>Aide juridique de Thetford Mines</b><br>M <sup>E</sup> NATHALIE GAULIN, directrice<br>57, Notre-Dame Ouest<br>Thetford Mines (Québec)<br>G6G 5R9<br>(418) 338-2133                           |   |

### 2e étape :

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

Pour cette 2<sup>e</sup> 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 à la directrice 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 :*

[illegible]

Résultat de la première étape :

---

---

Résultat souhaité :

---

---

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

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

**M<sup>e</sup> FRANCE BÉLANGER**  
Directrice générale  
Centre communautaire juridique de l'Estrie  
[directiongenerale@ccje.qc.ca](mailto:directiongenerale@ccje.qc.ca)

*Modifié en juillet 2025*