

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES ET
CENTRES COMMUNAUTAIRES JURIDIQUES



L'aide juridique,
un réseau au
service des gens

TABLE DES MATIÈRES

Mission et clientèle	2
Nos services	3
Autres services	4
Engagement sur la qualité des services	5
Engagements particuliers aux personnes victimes d'infractions criminelles	5
Engagements particuliers sur la qualité des services de consultation et d'information	6
Engagements particuliers sur la qualité des services aux individus	7
Responsabilités, recours et plaintes	9
Coordonnées et heures d'ouverture	10



L'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.



MISSION ET CLIENTÈLE

La Commission des services juridiques

La Commission des services juridiques veille à ce que l'aide juridique soit fournie de façon cohérente et uniforme sur l'ensemble du territoire québécois aux personnes financièrement admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources.

Elle fournit certains autres services juridiques, notamment lorsque le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire.

Elle est également l'organisme chargé d'offrir le Service d'aide à l'homologation (SAH), le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) et le Service de consultation juridique d'un maximum de 4 heures pour toute personne victime de violence sexuelle et de violence conjugale (Rebâtir) dans tous les domaines du droit en lien avec la violence dont elle est victime.

Les Centres communautaires juridiques

Les 11 centres communautaires juridiques sont institués par la Commission des services juridiques. Leur conseil d'administration respectif est formé de 12 membres nommés par la Commission.

La mission de ces centres est d'assurer l'accès à la justice aux personnes financièrement admissibles, résidant sur leur territoire respectif, en rendant des services pour faire valoir leurs droits, gratuitement ou avec contribution, dans la mesure prévue par la *Loi sur l'aide juridique et la prestation de certains autres services juridiques*.

Pour réaliser leur mission, chaque directeur général délègue aux avocats à son emploi le pouvoir d'adjudication sur les demandes d'aide juridique. Ces derniers doivent en tout temps se conformer au droit applicable ainsi qu'aux politiques et directives en vigueur.

Chaque centre offre des services de conseil et de représentation devant les tribunaux. De plus, il informe les personnes admissibles de leurs droits et obligations en développant des programmes d'information.

Par la qualité de ses services professionnels et de son expertise quant aux conditions sociales, économiques et juridiques de sa clientèle, chaque centre favorise l'évolution du droit et contribue à l'amélioration de la justice pour tous.



NOS SERVICES

Les services d'aide juridique couverts par le régime sont rendus aux personnes financièrement admissibles, gratuitement ou moyennant le versement d'une contribution. Cette contribution, déterminée par règlement, est toujours perçue par le centre d'aide juridique.

Principaux champs d'activités :

Familial, matrimonial, protection de la jeunesse, justice pénale pour adolescents, criminel, carcéral, administratif, social, civil et immigration.

Prestation des services d'aide juridique :

- Représentation par avocat¹ avant la judiciarisation ou devant un tribunal en 1^{ère} instance ou en appel, en demande ou en défense;
- Assistance d'un avocat dans certains cas expressément prévus par la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et son règlement, notamment pour la participation à un processus de médiation en droit civil (sauf en matière familiale) et à un programme de traitement non judiciaire de certaines infractions criminelles;
- Consultation juridique avec un avocat;
- Consultation téléphonique avec un avocat, accessible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, lors d'une arrestation ou en cas de détention;
- Information juridique sur les droits et obligations des bénéficiaires;
- Implication communautaire des avocats.

Services particuliers aux personnes victimes de violence sexuelle et de violence conjugale :

[Rebâtir](#) est un service de consultation avec un avocat qui est offert gratuitement aux personnes victimes de violence sexuelle et de violence conjugale, sans égard à leurs revenus. Celles-ci bénéficient de quatre heures de consultation juridique, et ce, dans tous les domaines du droit en lien avec cette violence.

Notons de plus que des services de représentation d'urgence par un avocat sont également offerts, notamment les actes conservatoires visant à préserver les droits des victimes (comme une demande urgente pour obtenir l'usage de la maison ou du logement ou des meubles de la maison ou du logement), qu'elles soient admissibles ou non à l'aide juridique.

¹ Certains services peuvent être rendus par un notaire



AUTRES SERVICES :

Le SAH (Service d'aide à l'homologation) :

Le Service d'aide à l'homologation s'adresse à toutes les parties résidant au Québec qui s'entendent pour apporter des modifications à la garde, aux droits d'accès ou à la pension alimentaire d'un enfant ou d'un conjoint (ou d'un ex-conjoint) quelle qu'en soit la cause, alors qu'elles ont déjà obtenu un jugement relatif à la pension alimentaire pour enfants ou relatif à une pension alimentaire pour enfants et conjoint. Les critères d'admissibilité sont prévus par la *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* et au Règlement d'application de cette loi.

Le SARPA (Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants) :

Le SARPA permet aux parents de faire rajuster la pension alimentaire de leur enfant mineur qui a déjà été fixée par jugement. La demande peut être soumise par les deux parents ou par un seul d'entre eux. Les critères d'admissibilité sont prévus par la *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* et au Règlement d'application de cette loi.

Les mégaprocès :

La Commission des services juridiques veille à ce que des services juridiques soient fournis aux personnes accusées dans un procès pénal ou criminel qui, suite à une ordonnance, ont droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État.

La désignation :

La Commission des services juridiques veille à ce que des services soient offerts lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du Code criminel, de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et le Code de procédure civile.



ENGAGEMENT SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

La Commission des services juridiques et les centres communautaires juridiques s'engagent à :

- Servir avec respect et compétence;
- Offrir un service de qualité;
- Assurer la confidentialité de vos renseignements personnels et la protection du secret professionnel;
- Simplifier l'accès aux services;
- Traiter votre demande de façon diligente;
- Assurer une cohérence et une équité dans le traitement des demandes;
- Offrir des services adaptés à vos besoins.



ENGAGEMENTS PARTICULIERS AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

En vertu de la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles* et à favoriser leur rétablissement, les processus établis dans la présente déclaration de services s'appliquent afin de mieux soutenir les personnes victimes en leur permettant de connaître de manière claire et simple l'étendue des services qui leur sont offerts par la Commission des services juridiques et les 11 centres communautaires juridiques et la manière de porter plainte en cas d'insatisfaction.

La Commission des services juridiques et les centres communautaires juridiques s'engagent à traiter les personnes victimes d'infractions criminelles avec compassion, courtoisie, équité et compréhension et dans le respect de leur dignité et de leur vie privée.

Pour toute personne victime de violence conjugale ou de violence sexuelle, nous offrons des consultations par un avocat du Service de consultation [Rebâtir](#).

Engagements sur les normes de service	Cibles
Rebâtir : Lorsque vous nous contactez pour une consultation pour toute personne victime de violence conjugale ou de violence sexuelle	
Un employé ou un avocat selon le cas prend en charge votre appel téléphonique dans un délai de 15 minutes ou moins	Dans au moins 80 % des cas



ENGAGEMENTS PARTICULIERS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES DE CONSULTATION ET D'INFORMATION

Services de consultation

En cas d'arrestation ou de détention, nous vous offrons des consultations avec un avocat d'un centre communautaire d'aide juridique ou un avocat du Service provincial de garde téléphonique accessible 24 heures, 7 jours par semaine, et ce, peu importe votre situation financière.

Nous offrons des consultations par un avocat dans tous les centres communautaires d'aide juridique.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Lorsque vous nous contactez pour une consultation en cas d'arrestation ou de détention	
Un employé ou un avocat selon le cas prend en charge votre appel téléphonique dans un délai de 3 minutes ou moins	Dans au moins 80 % des cas

Services d'information

Nous vous offrons des renseignements dans le cadre du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

Engagements sur les normes de service	Cibles
Lorsque vous contactez la Commission des services juridiques pour une demande de renseignements	
Un employé ou un avocat selon le cas prend en charge votre appel téléphonique dans un délai de 3 minutes ou moins	Dans au moins 80 % des cas
Vous recevez une réponse à votre courriel dans un délai de 2 jours ouvrables	Dans au moins 80 % des cas



ENGAGEMENTS PARTICULIERS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES AUX INDIVIDUS

Admissibilité à l'aide juridique

Si vous souhaitez obtenir l'aide juridique, vous devez en faire la demande. Lorsque les conditions d'admissibilité sont remplies, vous aurez droit à l'aide juridique ce qui vous permettra de recevoir des services juridiques gratuitement ou moyennant le versement d'une contribution. À défaut, un avis de refus sera émis.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Lorsque vous communiquez auprès d'un bureau d'aide juridique pour un premier rendez-vous	
Un employé prend en charge votre appel téléphonique dans un délai de 5 minutes ou moins	Dans au moins 80 % des cas
Un employé répond au message laissé dans une boîte vocale dans un délai de 1 jour ouvrable	Dans au moins 80 % des cas
Un employé répond à votre courriel dans un délai de 1 jour ouvrable	Dans au moins 80 % des cas
Lorsque vous faites une demande d'aide juridique dans nos bureaux	
Un employé ou un avocat vous rencontre en personne dans un délai de 10 jours ouvrables	Dans au moins 80 % des cas
À moins d'urgence, notamment pour un recours en appel, une décision est rendue concernant votre demande d'aide juridique dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la réception de l'ensemble des documents requis	Dans au moins 85 % des cas
Un refus au motif que les documents demandés n'ont pas été fournis est émis dans un délai de 30 jours ouvrables	Dans au moins 85 % des cas

La demande de révision

Le Comité de révision a compétence pour réviser certaines décisions rendues par les centres communautaires juridiques tel que le refus ou le retrait de l'aide juridique, les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution. Le comité révisé aussi la décision qui a accepté ou rejeté une contestation de l'admissibilité financière d'un bénéficiaire logée par une partie intéressée.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Lorsque vous effectuez une demande de révision auprès du Comité de révision	
Une audience est fixée dans un délai de 40 jours ouvrables suivant la réception de la demande de révision et des documents reçus du centre communautaire juridique concerné	Dans au moins 85 % des cas
Une décision est rendue concernant votre demande de révision dans un délai de 10 jours ouvrables à la suite de l'audience	Dans au moins 85 % des cas

La contestation de l'admissibilité financière d'un bénéficiaire logée par une partie intéressée

Une partie intéressée dans un litige ou une cause peut contester l'admissibilité financière d'une personne à l'aide juridique en faisant une demande à cette fin au directeur général. La décision du directeur général peut faire l'objet, dans les 15 jours de la date à laquelle elle a été rendue, d'une demande de révision auprès du comité de révision.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Lorsque vous contestez l'admissibilité financière d'un bénéficiaire	
Vous recevez une confirmation de la prise en charge de votre contestation dans un délai de 2 jours ouvrables	Dans au moins 80 % des cas
Une décision est rendue concernant votre contestation dans un délai de 30 jours ouvrables	Dans au moins 80 % des cas

Le SARPA (Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour adultes)

Engagements sur les normes de service	Cibles
Lorsque vous communiquez auprès du SARPA	
Une préposée prend en charge votre appel téléphonique dans un délai de 5 minutes ou moins	Dans au moins 80 % des cas
Un employé répond au message laissé dans une boîte vocale dans un délai de 2 jours ouvrables	Dans au moins 80 % des cas
Un employé répond à votre courriel dans un délai de 1 jour ouvrable	Dans au moins 80 % des cas



RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Amélioration des services

Votre collaboration est essentielle pour que nous puissions vous offrir une expérience optimale et respecter nos engagements. Nous comptons sur vous pour :

- Collaborer au maintien des relations respectueuses et courtoises;
- Nous fournir des renseignements à jour et les documents demandés dans les délais requis;
- Nous informer le plus rapidement possible de tout changement concernant votre situation;
- Nous faire part de vos commentaires sur la qualité de nos services.

Vos recours en cas d'insatisfaction

Les plaintes constituent, pour le réseau de l'aide juridique, une source d'informations qui lui permet d'améliorer sa prestation de services aux citoyens. Les plaintes peuvent porter sur tous les sujets et, plus particulièrement, sur l'accessibilité, la prestation et la qualité des services. Elles sont reçues et traitées confidentiellement.

Avant de déposer une plainte, nous vous suggérons de communiquer avec la personne responsable de votre dossier pour exposer les raisons de votre insatisfaction. Si la problématique persiste, nous vous suggérons de soumettre votre problématique au directeur ou au responsable du bureau d'aide juridique ou du service concerné.

[Lien pour trouver votre bureau d'aide juridique](#) ou voir ci-après pour le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants et Rebâtir.

Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez porter plainte par écrit et vous serez informé de l'issue de la plainte.

Un [formulaire de plainte](#) est mis à votre disposition dans les bureaux d'aide juridique et sur le site Internet de la Commission des services juridiques. Il l'est également sur les sites Internet des Centres communautaires juridiques.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Lorsque vous formulez une plainte écrite	
Vous recevez une confirmation de la prise en charge de votre plainte dans un délai de 2 jours ouvrables	Dans au moins 95 % des cas
Votre plainte est traitée dans un délai de 30 jours ouvrables de sa réception	Dans au moins 95 % des cas



COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Pour nous trouver sur le Web : www.csj.qc.ca

- **La Commission des services juridiques :**

Commission des services juridiques (CSJ)

C.P. 123
Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3

Téléphone CSJ :

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
Téléphone : 514 873-3562

Courriel CSJ :

info@csj.qc.ca

Télécopieurs CSJ :

514 864-2351 Administration et Secrétariat
514 873-6948 Services financiers
514 873-7046 Comité de révision & Réciprocité

- **Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants :**

SARPA

C.P. 123
Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3

Téléphone SARPA :

514 873-3563
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
Sans frais : 1 855-537-2772

Télécopieur SARPA :

514 864-8979

Courriel SARPA :

sarpaquebec@csj.qc.ca

Personne responsable pour recevoir une plainte :

M^e Marie-Laure Braun, directrice
Téléphone : 514 873-3562 poste 5261
Courriel : mlbraun@csj.qc.ca



- **Rebâtir, service de consultation pour les victimes de violence conjugale ou de violence sexuelle :**

www.rebatir.ca

Service offert de 8h30 à 16h30 avec possibilité de laisser un message à l'extérieur des heures ouvrables.

Sans frais : 1 833-732-2847

Courriel : projet@rebatir.ca

Personne responsable pour recevoir une plainte :

M^e Danielle Mongeon, secrétaire générale

C.P. 123, Succursale Desjardins

Montréal (Québec) H5B 1B3

Téléphone : (514) 873-3562

Courriel : dmongeon@csj.qc.ca

- **En cas d'arrestation, 24 heures par jour, 7 jours sur 7 :**

Service téléphonique sans frais : 1 800-842-2213

Pour trouver un Centre communautaire juridique ou un bureau d'aide juridique, visitez le site Internet www.csj.qc.ca, sous l'onglet « Nous joindre ».

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente déclaration de services aux citoyennes et citoyens a été adoptée par l'Assemblée des commissaires de la Commission des services juridiques le 15 juin 2022 et est en entrée en vigueur le même jour.

Elle a été modifiée et adoptée le 2 novembre 2022 par l'Assemblée des commissaires.

