

## **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.

À noter que toute plainte relative à la contestation de l'admissibilité financière d'une personne à l'aide juridique doit être acheminé par courriel ou par la poste à la direction générale. La contestation doit contenir une courte explication des motifs de celle-ci.

La présente procédure concerne le dépôt d'une plainte portant sur la qualité de l'accueil que vous avez reçue par un membre de notre équipe ou sur la qualité du service rendu. Soyez assurés que les plaintes seront reçues et traitées confidentiellement. Il est important pour nous de rassurer tout plaignant qu'il sera protégé contre la discrimination et les représailles pouvant découler de sa plainte.

### **1ère étape :**

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

**Aide juridique de Maniwaki**  
Me Catherine Barrière-Gratton  
Directrice  
116, rue King, Bureau C  
Maniwaki (Québec) J9E 2L3  
(819) 449-4800

**Aide juridique de Campbell's Bay**  
Me Catherine Barrière-Gratton  
Directrice  
142, rue Front  
Campbell's Bay (Québec) J0X 1K0  
(819) 648-2259

**Aide juridique de Buckingham**  
Me Guylaine Dionne, Directrice  
135, rue Joseph  
Gatineau (Québec) J8L 1G1  
(819) 986-6733

**Aide juridique de Gatineau**  
Section Famille-Civile  
Me Guylaine Dionne, Directrice  
365, boul. Gréber, bureau 202  
Gatineau (Québec) J8T 5R3  
(819) 568-0990

**Aide juridique de Gatineau**

Section criminelle  
Me Catherine Barrière-Gratton  
Directrice  
136, rue Wright  
Gatineau (Québec) J8X 2G9  
(819) 772-3084

**Aide juridique d'Aylmer**

Me Nancy-Line St-Amour, Directrice  
204, chemin d'Aylmer, bureau B-403  
Gatineau (Québec) J9H 1A1  
(819) 684-0333

**Aide juridique de Gatineau**

Section Jeunesse  
Me Nancy-Line St-Amour, Directrice  
134, rue Wright  
Gatineau (Québec) J8X 2G9  
(819) 772-3013

**Aide juridique de Gatineau**

Section Famille-Civile  
Me Nancy-Line St-Amour, Directrice  
768, boul. St-Joseph, bureau 210  
Gatineau (Québec) J8Y 4B8  
(819) 772-3011

**2<sup>e</sup> 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 de 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.

## Formulaire de plainte

**Préalable** : Avez-vous soumis votre plainte au directeur ou au responsable du 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**

Directeur générale

Centre communautaire juridique de l'Outaouais

administration@ccjo.qc.ca