
Rapport annuel 2019-2020

**RAPPORT
D'ACTIVITÉS**

 **AIDE
JURIDIQUE DE
MONTRÉAL | LAVAL**
Centre communautaire juridique de Montréal



L'EXPERTISE AU SERVICE DES GENS

Table des matières

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE 3

PRÉSENTATION DU CCJM 4

ORGANIGRAMME 7

FAITS SAILLANTS 8

PRINCIPAUX RÉSULTATS 10

RAYONNEMENT DES EMPLOYÉS
DU CCJM 12

CAUSES D'INTÉRÊT 13

RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN
STRATÉGIQUE 2018-2023 17

STATISTIQUES 24

MESURES DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE 26

OBLIGATIONS DÉCOULANT
DE LA DÉCLARATION
DE SERVICES AUX CITOYENS 27



Mot de la directrice générale

J'entame avec enthousiasme la cinquième année de mon mandat. Que de chemin parcouru en seulement quatre ans. Au cours des premières années de mon mandat, nous avons bâti la fondation de notre organisation que nous souhaitons moderniser. Nous nous sommes donné une nouvelle image pour affirmer notre grande compétence et notre professionnalisme, nous avons repensé notre approche-client pour que chaque client demeure au cœur de nos services, nous avons modernisé certains de nos outils et nous avons travaillé à offrir à nos employés un milieu de travail sain, stimulant et sécuritaire. Une fois ces bases déposées, nous avons travaillé en concertation pour nous renouveler en nous dotant d'une nouvelle vision : *Être à l'avant-garde pour toujours mieux vous servir.*

L'année 2019-2020 a été riche en occasions de nous dépasser et de demeurer à l'avant-garde. En travaillant ensemble, nous avons réalisé des projets innovants pour mieux servir notre clientèle. Malgré la crise sanitaire qui frappe présentement le Québec, en misant sur nos forces, sur notre collaboration et le dévouement de nos équipes, nous avons réussi et réussissons encore quotidiennement à nous ajuster et à ne jamais cesser de desservir notre clientèle.

En parcourant notre rapport annuel, vous découvrirez toute l'agilité, l'engagement, le dévouement et la compétence de mon équipe. Vous comprendrez pourquoi je me sens fière et privilégiée de faire partie de cette belle et grande équipe.

Bonne lecture

M^e STÉPHANIE ARCHAMBAULT
DIRECTRICE GÉNÉRALE

Vision

Être à l'avant-garde pour toujours mieux vous servir

Mission

Assurer l'accès à la justice aux personnes financièrement admissibles, résidant sur les territoires de Montréal et de Laval, 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.



RENSEIGNER

INFORMER LES PERSONNES ADMISSIBLES DE LEURS DROITS ET OBLIGATIONS EN DÉVELOPPANT DES PROGRAMMES D'INFORMATION



FAIRE ÉVOLUER

FAVORISER L'ÉVOLUTION DU DROIT ET CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE JUSTICE POUR TOUS PAR LA QUALITÉ DE SES SERVICES PROFESSIONNELS ET DE SON EXPERTISE QUANT AUX CONDITIONS SOCIALES, ÉCONOMIQUES ET JURIDIQUES DE SA CLIENTÈLE



REPRÉSENTER

FOURNIR DES SERVICES DE CONSEIL ET DE REPRÉSENTATION DEVANT LES TRIBUNAUX

Valeurs

Le CCJM a renouvelé ses valeurs suite à une tournée d'échanges avec tous ses employés. D'un commun accord, tous les employés du CCJM ont décidé d'incarner quotidiennement les valeurs suivantes :



RESPECT

CHAQUE CLIENT EST IMPORTANT ET TRAITÉ DE FAÇON ÉQUITABLE



ESPRIT D'ÉQUIPE

CHACUN DE NOS EMPLOYÉS JOUE UN RÔLE CLÉ AUPRÈS DE NOS CLIENTS



ENGAGEMENT

NOTRE ÉQUIPE EST ENGAGÉE DANS LA DÉFENSE DE VOS DROITS



COMPÉTENCE

NOUS METTONS NOTRE EXPERTISE AU SERVICE DES GENS



QUALITÉ DES SERVICES

L'ÉCOUTE EST LA PREMIÈRE QUALITÉ POUR VOUS OFFRIR UN SERVICE QUI RÉPOND À VOS BESOINS JURIDIQUES



Organigramme

CONSEIL D'ADMINISTRATION

- M^{me} Céline Pelletier, présidente
- M^e Geneviève Fortin, vice-présidente
- M^e Simone Bonenfant
- M^e Magali Fournier
- M^e Lucie Joncas
- M. Jacques Labelle
- M^{me} Yvonne Séguin
- D^r Anne-Sophie Thommeret-Carrière
- M. Benoit Vachon

ADMINISTRATION

DIRECTION GÉNÉRALE

- Directrice générale
- Directrice générale adjointe
- 2 employés

SECRÉTARIAT CORPORATIF

- Secrétaire corporatif
- 3 employés

DIRECTION DES SERVICES INFORMATIQUES

- Directeur des services informatiques
- 2 employés

DIRECTION DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET FINANCIERS

- Directrice des services administratifs et financiers
- Coordonnatrice aux services financiers
- 6 employés

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Directrice des ressources humaines
- Coordonnatrice aux ressources humaines
- 3 employés

BAJ CENTRE-SUD

- Directrice
- 6 avocats
- 9 employés

BAJ CÔTE-DES-NEIGES

- Directrice
- 5 avocats
- 9 employés

BAJ CRÉMAZIE

- Directrice
- 6 avocats
- 9 employés

BAJ MAISONNEUVE-MERCIER

- Directrice
- 7 avocats
- 10 employés

BAJ MONTRÉAL-NORD

- Directrice
- 6 avocats
- 9 employés

BAJ SUD-OUEST

- Directrice
- 7 avocats
- 10 employés

BAJ LAVAL

- Directrice
- 11 avocats + 1 temporaire
- 12 employés + 1 temporaire

BAJ DROIT CRIMINEL ET PÉNAL, DROIT DE LA SANTÉ ET SERVICE PROVINCIAL DE GARDE TÉLÉPHONIQUE

- 3 directrices
- 1 coordonnatrice des services administratifs
- 34 avocats + 4 temporaires
- 34 employés

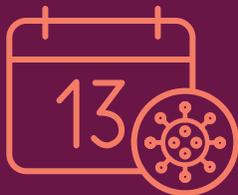
BAJ DROIT DE LA JEUNESSE

- Directrice
- 11 avocats + 1 temporaire
- 9 employés

BAJ DROIT DE L'IMMIGRATION

- Directrice
- 4 avocats permanents + 4 temporaires
- 8 employés + 6 temporaires

Faits saillants



LA CRISE SANITAIRE DE LA COVID-19

Le Gouvernement du Québec a décrété l'état d'urgence sanitaire le 13 mars 2020 en réponse à la pandémie de la COVID-19. Le CCJM a immédiatement restreint ses opérations aux seuls services d'urgence déterminés par les tribunaux. En quelques jours, les employés ont modifié leur façon de travailler afin de maintenir les services à la population. Certains d'entre eux ont rapidement expérimenté le télétravail, d'autres ont innové en traitant la demande d'aide juridique par téléphone. Les préposées spécialisées, techniciennes, préposées à l'accueil et les secrétaires juridiques ont su se mobiliser et aplanir les difficultés de communication avec les clients afin de maintenir l'excellence du service à la clientèle. Dans tous nos bureaux, nous avons constaté une mobilisation impressionnante et spontanée.

Dans tous les secteurs de pratique, notamment ceux où les tribunaux ont maintenu un volume important d'activités, les avocats et les employés de bureau ont travaillé sans relâche afin de maintenir la cadence et de répondre aux urgences de nos clients. Les avocats de l'aide juridique ont pleinement collaboré avec les tribunaux de toutes les juridictions afin de fonctionner de façon optimale malgré les circonstances difficiles. Nous avons démontré une nouvelle fois que nos services sont essentiels dans une société de droit.

La crise sanitaire a été révélatrice des valeurs profondes qui animent tous les employés du CCJM et c'est avec confiance que nous abordons 2020-2021.

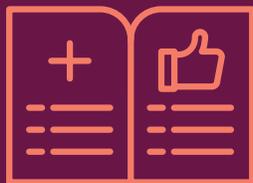


LE MÉRITE INNOVATION ACCÈS À LA JUSTICE 2019 DU BARREAU DU QUÉBEC

Le 11 juin 2019, le CCJM a reçu le Mérite Innovation – Accès à la justice du Barreau du Québec. Ce mérite vise à saluer les innovations qui proposent des solutions pour améliorer l'accès à la justice ou pour faciliter l'administration de celle-ci. Il a été décerné au CCJM pour la mise en place du traitement de la demande d'aide juridique par visioconférence pour les personnes détenues.

Cette nouvelle façon de procéder permet aux détenus de formuler leur demande d'aide juridique immédiatement après leur comparution devant la Cour, directement du centre de détention. Le traitement de la demande s'en trouve accéléré facilitant ainsi l'exercice de leurs droits dans le respect des délais.

En novembre 2018, l'équipe du Bureau de droit criminel et pénal avait reçu le Prix Mérite de la Commission des services juridiques pour ce même projet.



LE PROJET E-MAJ

Sous la gouverne de M^e Stéphanie Archambault, le comité porteur du projet e-MAJ a déposé son Plan de modernisation du réseau d'Aide juridique en septembre 2019. Le comité a organisé la plus vaste consultation à avoir eu lieu en vue de moderniser le réseau d'aide juridique et d'améliorer l'expérience client. Cette consultation a inclus une journée d'idéation qui regroupait toutes les parties prenantes du système de justice. Le plan proposé comprend une feuille de route sur trois ans et identifie une vingtaine de projets. Le plan a été présenté au ministère de la Justice du Québec en janvier 2020.



LA PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT

Ayant à cœur la santé et la qualité de vie au travail de tous les employés, le CCJM a présenté sa nouvelle Politique en matière de prévention du harcèlement en milieu de travail et son Code de civilité lors d'une tournée de tous les bureaux à l'automne 2019. De nombreux échanges ont eu lieu et ont alimenté les réflexions collectives et individuelles sur la prévention du harcèlement et la qualité de nos relations de travail. Le comité sur la prévention du harcèlement continue son travail et élabore présentement un plan de prévention et de sensibilisation.

Principaux résultats



RECRUTEMENT, ACCUEIL ET INTÉGRATION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS

Le CCJM a accueilli durant l'année 2019-2020, 59 nouveaux employés (avocats et employés de bureau). Depuis quelques années, nous savons que l'embauche massive est un enjeu important au CCJM. En ce sens, il est devenu essentiel de réviser le plan d'accueil et d'intégration afin d'intégrer les nouvelles recrues rapidement et efficacement. Des groupes de discussions ont été organisés auprès des employés de bureau afin de recueillir leurs expériences. À partir de ces informations, un plan d'accueil et d'intégration pour les secrétaires juridiques a été élaboré. Nous ferons de même pour les autres titres d'emploi dans les années à venir.

UNE ÉQUIPE RENOUVELÉE EN DROIT ADMINISTRATIF

Afin de bonifier l'offre de services juridiques en droit administratif à la population de Montréal et Laval, un poste d'avocat ayant une pratique exclusive en droit administratif a été créé au Bureau d'aide juridique Laval. Cet avocat se joint virtuellement aux deux avocats œuvrant dans le même secteur de pratique au Bureau d'aide juridique Centre-Sud. Ensemble, ils forment une seule équipe et travaillent en complémentarité au bénéfice de notre clientèle. Cette nouvelle façon de travailler et de collaborer est un catalyseur de développement professionnel pour les avocats et permet de réduire le temps d'attente pour nos clients.



R. C. CADOTTE, 2019QCCS 1987

M^e Elfriede Duclervil et M^e Nicolas Welt ont représenté Monsieur Michel Cadotte, accusé de meurtre au second degré de son épouse qui souffrait d'un stade avancé de la maladie d'Alzheimer. L'accusé avait admis son geste. Bien que le tribunal ait considéré que l'accusé avait commis un quasi-meurtre, il impose une peine d'emprisonnement de 2 ans moins un jour assortie d'une probation et d'heures de service communautaire à notre client. Notons que les accusations le rendaient passible d'une peine pouvant varier de 9 ans à l'emprisonnement à perpétuité. La juge a déclaré au moment du prononcé de la peine que cette cause avait été la plus difficile à trancher de sa carrière.



UN GRAND PAS VERS NOS CLIENTÈLES AUTOCHTONES ET INUITS

Souhaitant répondre aux appels à l'action et aux recommandations émises dans le rapport de la Commission Viens, le CCJM a mis en place trois mesures pour rejoindre et mieux servir les autochtones et Inuits. Tous les employés ont été formés aux réalités politiques, historiques et socioéconomiques des autochtones et Inuits. La formation visait à faciliter le contact avec cette clientèle et à développer de meilleures interventions. Le CCJM a identifié des avocats pivots qui représentent ces clients vulnérables devant les tribunaux. Le CCJM a aussi adapté sa prestation de services en allant à la rencontre des autochtones et Inuits en situation d'itinérance au Centre de jour Open Door. Une équipe de préposées et de techniciennes traitent leurs demandes d'aide juridique sur place.



DES ÉQUIPES EN MOUVEMENT, UN PLAN STRATÉGIQUE QUI AVANCE

Cette année, des dizaines d'équipes ont travaillé sur autant de projets visant à réaliser les objectifs fixés au plan stratégique 2018-2023. Voici quelques résultats dont nous pouvons être fiers :

ENJEU CLIENT

- Préparation d'un sondage sur l'expérience-client
- Identification de moyens pour augmenter le référencement à l'interne
- Recommandations sur l'augmentation de la satisfaction de nos partenaires
- Offre de formation sur la réalité de nos clientèles vulnérables
- 200 revendicateurs du statut de réfugié de plus ont été représentés

ENJEU GOUVERNANCE

- Modernisation de la garde téléphonique
- Amélioration du flux de travail à la réception
- Mise sur pied d'un projet d'avocat de garde pour la Régie du logement
- Déploiement des portables
- Déploiement de systèmes Interac pour faciliter le paiement des volets contributifs

ENJEU EMPLOYÉS

- Projets pour développer les compétences de nos employés
- Adoption de plans d'accueil pour les nouveaux employés et de moyens pour limiter l'impact de leur accueil sur les équipes en place
- Amélioration de l'intranet (bientôt sur nos écrans)

Rayonnement des employés du CCJM

DE NOMBREUX EMPLOYÉS DU CCJM ONT ÉTÉ RECONNUS POUR LEUR EXCELLENCE EN 2019-2020.

Monsieur Michel Huot est nommé régisseur à la Régie du logement de Montréal le 15 août 2019.

Madame Marie-Eve Corney Robichaud est nommée juge administratif au Tribunal administratif du Québec à la Section des affaires sociales à Montréal le 4 septembre 2019.

Madame France Marchetti est nommée juge administratif au Tribunal administratif du Québec à la Section des affaires sociales à Montréal le 11 décembre 2019.

M^e Sabine Uwitonze est nommée présidente de l'AJBM le 31 mai 2019.

Le Prix Excellence 2019 de l'AQAAD est remis à M^e Elfriede Duclervil et M^e Nicolas Welt en janvier 2020.

Le Prix Visez Droit - volet juridique est remis à M^e Michel Huot le 8 avril 2019.

Le Prix Gabriel-Lapointe : David c. Goliath est attribué à M^e Yves Gratton le 30 mai 2020.

Le Mérite Innovations - Accès à la justice du Barreau du Québec est octroyé au CCJM le 11 juin 2019.

Le Prix de l'Orateur du Jeune Barreau de Montréal est remis à M^e Jean Christophe Langlois le 12 juin 2019.

Le Prix Distinction du Groupe Entreprise en santé est remis au CCJM le 23 octobre 2019.

La Distinction Avocat Émérite (Ad. E.) est attribuée à M^e Lucie Joncas, membre du conseil d'administration du CCJM le 19 novembre 2019.

La Première place au Concours international d'art oratoire organisé par la Conférence internationale des Barreaux de tradition juridique commune en partenariat avec l'Organisation internationale de la francophonie est décernée à M^e Jean Christophe Langlois à titre de représentant du Barreau de Montréal le 11 décembre 2019.

M^e Bruno Boucher a représenté la CSJ lors des audiences sur la réforme de la Loi sur les victimes d'actes criminels ainsi que lors des auditions du Comité d'experts sur l'accompagnement des personnes victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale en mars 2020.

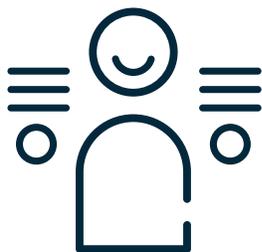
M^e Nataly Gauvin est nommée au comité de la CSJ concernant la consultation publique sur la réforme en droit de la famille et participe aux consultations tenues en juin 2019.

M^e Adriana Chafoya-Hunter est nommée au comité de la CSJ qui a déposé un rapport à la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse.

M^e Michelle Robidoux a enseigné aux magistrats haïtiens les droits de l'enfant en conflit avec la loi lors d'une mission en Haïti en juillet 2019.

IMPLICATIONS

Sont recensées dans cette section les nombreuses implications des avocats du CCJM auprès du Barreau du Québec, de Montréal ou de Laval ainsi qu'au sein d'institutions universitaires ou d'organismes communautaires.



Vous pouvez consulter la liste des implications des avocats auprès des organismes communautaires et autres associations en suivant ce lien :

<https://www.aidejuridiquedemontreal.ca/declaration-de-services-aux-citoyens/implication-communautaire/>

Vous trouvez également la revue de presse 2019-2020 en suivant ce lien :

<https://www.aidejuridiquedemontreal.ca/declaration-de-services-aux-citoyens/rayonnement/>



**PROTECTION DE LA JEUNESSE
191256 2109 QCCQ 1756, BAJ DROIT
DE LA JEUNESSE, M^e KARINE DOHERTY**

Demande en lésion de droit par l'avocate d'une enfant de 11 ans, hébergée dans un foyer de groupe et victime d'abus sexuels pendant 6 mois par une adolescente de 12 ans. Le tribunal conclut que la DPJ a failli à ses devoirs de surveillance, d'encadrement et de soins. En sus des mesures spécifiques requises par la situation de l'enfant, le tribunal ordonne à la DPJ du CIUSS concerné d'établir, en collaboration avec la CDPDJ, un protocole en matière d'évaluation pour motifs d'abus sexuels, incluant de la formation à tous les intervenants. Un blâme est adressé à la DPJ du CIUSS concerné.

**IMMEUBLE 3300 GOYER INC
C. HELEN GRIFFITH QCQC, MONTRÉAL
500-80-038745-197, 8 AOÛT 2019,
BAJ CÔTE-DES-NEIGES,
M^e CATHERINE BOUTIN**

Appel d'une décision de la Régie du logement. La locataire a déposé une demande en dommages contre le propriétaire suite à une expulsion illégale. Dans la décision de première instance, la régie ordonne au propriétaire de verser à la locataire des dommages moraux ainsi que des dommages punitifs. Cette décision a été portée en appel par le propriétaire. La Cour du Québec maintient la décision de la régie, et rejette la demande du propriétaire.

SCHIRO C. SLOBODIANIYOUK QCCS MONTRÉAL 500-17-101585-175, 17 FÉVRIER 2020, BAJ COTE-DES-NEIGES, M^e CATHERINE LEMIEUX-BURROUGHS

Recours en responsabilité civile en défense. Le demandeur poursuit la défenderesse pour un montant de 300 000 \$, en indiquant qu'elle a déposé des fausses plaintes de violence conjugale. La demande est rejetée et déclarée abusive. Le tribunal octroie 5000 \$ à la défenderesse à titre de dommages-intérêts, et ce, pour son stress, inconvénients et la perte de salaire.

R. C. DUCLOS, 2019 QCCQ 5680, BAJ DROIT CRIMINEL ET PÉNAL, ÉQUIPE DE LA GARDE TÉLÉPHONIQUE ET DU PALAIS, M^e CAROLINE BRAUN, M^e HUSSEIN HASSAN ET M^e MICHAEL KHOURY.

Contestation constitutionnelle des peines minimales obligatoires prévues aux articles 163.1 (4) et 172.2 du Code criminel. L'accusé fait face à deux accusations en lien avec la possession de pornographie juvénile et le leurre informatique. C'est un jeune homme isolé souffrant d'un retard de développement dans plusieurs sphères de sa personnalité. Il est suivi en pédopsychiatrie et vit avec le syndrome d'Asperger. La poursuite réclamait une peine de 12 mois d'emprisonnement, soit 6 mois pour chacun des chefs à être purgée de façon consécutive. Suite à la contestation constitutionnelle des peines minimales et de la preuve présentée, le tribunal considère que la peine est exagérément disproportionnée à l'égard de l'accusé. Il décide donc de surseoir au prononcé de la peine et d'imposer une probation assortie de plusieurs heures de travaux communautaires et d'un suivi probatoire.

JOYCE C. R., 2019 QCCS 4513, BAJ DROIT CRIMINEL ET PÉNAL, M^e AUDREY SHEITOYA

Appel à la Cour supérieure devant l'honorable juge Daniel Royer, d'un jugement de cruauté animale de la Cour municipale de Montréal. Deux notions sont clarifiées soit les *MENS REA* applicables des articles 445.1 et 446 du Code criminel, et la nécessité d'une preuve d'expert pour faire la preuve d'une souffrance animale. Concernant les *MENS REA* applicables, le tribunal précise que l'article 446(1)b) du Code criminel implique un critère de négligence volontaire, alors que celle de l'article 445.1 (1) a) du Code criminel est l'insouciance, soit une norme de faute subjective à l'égard des conséquences. Concernant la nécessité d'une preuve d'expert, le tribunal souligne qu'il n'a pas une connaissance judiciaire de l'état de souffrance d'un animal. La preuve nécessaire afin de prouver que l'animal avait souffert au-delà de la simple incommodité physique peut-être insuffisante en l'absence d'un témoignage d'expert lorsqu'il n'y a pas de preuve évidente de souffrance, tel que le hurlement, les pleurs ou les plaintes de l'animal.

R. GAUTHIER 2020 QCCS MONTRÉAL 500-01-174970-183 17 AVRIL 2020 , BAJ DROIT CRIMINEL ET PÉNAL, M^e NICOLAS WELT

M^e Nicolas Welt a représenté Monsieur Gauthier accusé de meurtre au deuxième degré. L'accusé et la victime sont deux itinérants en conflit pour des cannettes vides. Monsieur Gauthier a plaidé coupable à un homicide involontaire coupable en considération d'une responsabilité criminelle diminuée. Le juge estime qu'il est en présence d'un quasi-meurtre plutôt que devant des circonstances s'apparentant à un accident. Le tribunal estime qu'il peut déroger de la fourchette des peines en la matière et il lui impose une peine de 7 ans moins la détention préventive de 31.5 mois.

R. C. SIDERIDES, 2019 QCCS 2479, BAJ DROIT CRIMINEL ET PÉNAL, M^e IZA-LI OUIMET

Appel contre un jugement de la Cour municipale de Montréal. Le juge de première instance a rejeté la requête en arrêt des procédures présentée selon l'article 11 b) de la *Charte* et fondée sur un délai inférieur au plafond présumé de l'arrêt *Jordan*. L'honorable juge Cournoyer est d'avis que le juge de première instance a commis une erreur de droit en omettant de respecter le cadre d'analyse de l'arrêt *Jordan* en présence d'un délai inférieur au plafond présumé. Pour cette raison, la Cour en vient à la conclusion qu'un nouveau procès restreint à la question du respect de l'article 11 b) de la *Charte* doit être ordonné.

BERTHELETTE C. DUPUIS 2019 QCRDL 35775 MONTRÉAL, 27 NOVEMBRE 2019, BAJ CENTRE-SUD, M^e MARC-ANDRÉ ÉMARD

Demande de résiliation d'un contrat de colocation alors que son colocataire demande la même chose, mais afin de pouvoir réintégrer son logement, plus d'un an après l'avoir quitté. La cliente avait porté plainte contre son colocataire, ce dernier s'était engagé, dans ses conditions de remises en liberté, à ne pas se trouver à 300 m du logement. La cliente s'acquitte donc seule du loyer, et ce, depuis l'arrestation de son colocataire.

En vertu de l'article 1863 du Code civil du Québec, un colocataire peut obtenir la résiliation d'une entente de colocation si l'autre colocataire est en défaut d'exécuter ses obligations et que ce défaut lui cause un préjudice sérieux. C'est en raison de son comportement à l'endroit de la locataire que le locataire s'est vu imposer par la cour criminelle une interdiction de se trouver au logement concerné et qu'il ne peut

plus y habiter. Ce même comportement a empêché la locataire de jouir paisiblement des lieux loués et justifie largement la résiliation du contrat de colocation. Dans les circonstances, le tribunal conclut que l'entente de colocation entre les parties est résiliée aux torts du locataire depuis le mois d'octobre 2017.

HALIMA MHAICHAR C. CNESST ET PG DU QUÉBEC 2019 QCCA 2041, BAJ CENTRE-SUD, M^e BRUNO BOUCHER

Appel d'un jugement rendu le 26 janvier 2018 par la Cour supérieure, lequel rejette la demande en contrôle judiciaire (*mandamus*). La question principale porte sur le pouvoir d'un tribunal d'ordonner l'exécution d'une décision administrative alors que les conclusions ne sont pas spécifiques.

Dans ce dossier, une demande de *mandamus* a été présentée, car la CNESST n'avait pas respecté les effets d'une décision du TAT. Il est demandé à la Cour d'appel d'affirmer que la CNESST a l'obligation de respecter l'équité procédurale et les principes de justice administrative qui s'imposent à elle dans l'exercice de sa gestion de la LATMP et, notamment, de donner effet à ses propres décisions. L'honorable juge Shrager, en dissidence, proposait d'accueillir l'appel, d'infirmier le jugement et d'ordonner à la CNESST de respecter les effets du jugement du TAT. Par contre, la majorité des juges ont rejeté l'appel alléguant que le *mandamus* n'était pas le recours approprié, car notre cliente pourrait possiblement obtenir, au TAT, une décision similaire. Cette décision fait présentement l'objet d'une demande d'appel à la Cour Suprême.

SOULIÈRES C. TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL 2019 QCCA 4321, BAJ CENTRE-SUD, M^e BRUNO BOUCHER

Demande de contrôle judiciaire d'une décision rendue par le Tribunal administratif du travail qui déclare irrecevable sa contestation d'une décision rendue par la CNESST. La CNESST avait jugé que notre cliente avait introduit son recours hors délai. Selon la loi, le délai légal de contestation est de 45 jours et se calcule à compter de la notification de la décision. Le TAT avait imputé à notre cliente le fardeau de prouver la date de notification ou de la non-réception de la décision de la CNESST.

La question était de déterminer à qui appartient le fardeau de la preuve dans ces recours hors délai. La Cour d'appel a décidé ce qui suit :

« Il est vrai que les tribunaux administratifs jouissent d'une certaine autonomie en matière d'administration de la preuve et de détermination du fardeau de preuve. Cependant, considérer qu'il appartient à l'administré de faire la preuve d'une notification qui, par la loi, incombe aux décideurs et procéder à présumer à partir d'une hypothèse, le tout pour conclure à la perte d'un droit, heurte l'équité et les principes de justice fondamentale. Le Tribunal, malgré la déférence dont il doit faire preuve, ne peut conclure qu'il s'agit là d'une issue rationnellement acceptable et raisonnable. Le renversement du fardeau de la preuve et l'établissement de la date de notification par présomption constituent des erreurs nécessitant l'intervention du Tribunal. »

Cette décision est d'une importance majeure en droit administratif. Elle va obliger les organismes à s'assurer

que les administrés reçoivent leurs décisions. Elle est déjà citée fréquemment devant les tribunaux et lors de formations.

DRTF-192623 2019 QCCS 5519, BAJ CRÉMAZIE, M^e MARC ANDRÉ GROLEAU

Demande de remboursement de pension alimentaire versée en trop et attribution de revenus à la défenderesse. La demande est rejetée du fait que le remboursement aurait un effet important sur les finances de la mère qui a la garde de l'enfant et par conséquent nuirait à l'enfant.

D'ALESSIO C. MARCHAND 2019 QCRDL 26542, BAJ MONTRÉAL-NORD, M^e JEAN-CHRISTOPHE LANGLOIS

Demande de reprise d'un logement. Entre l'envoi de l'avis de reprise, le dépôt de la demande et la date d'audition, le locateur décède. C'est sa veuve, qui à titre d'héritière universelle devient propriétaire de l'immeuble. Demande préliminaire en rejet de la demande. La demande de reprise pouvait-elle être continuée par un autre demandeur, cumulant techniquement en date de l'audience les qualités requises pour reprendre le logement. Aucun jugement ne traite spécifiquement de cette situation, sauf à titre d'*obiter dictum*. La Régie a rejeté la demande de reprise. La juge administrative précise que la demande de reprise découle d'un droit extrapatrimonial, donc intransmissible. Ce droit s'est donc éteint au moment du décès du demandeur initial.

**DRTF - 20 244, 2020 QCCS 577,
BAJ MONTRÉAL-NORD,
M^e CATHERINE WADDELL**

Demande le retour immédiat de l'enfant par la mère qui réside en Colombie. Le père a déplacé l'enfant au Canada suite à l'obtention d'un jugement lui confiant la garde provisoire et la signature par la mère, d'un acte l'autorisant à voyager avec l'enfant. Aucune date de retour n'est inscrite audit acte. La mère prétend avoir permis au père de voyager au Canada pour une durée de 1,5 mois. Le père invoque que la mère ne possède pas de droit de garde et, subsidiairement, il invoque les exceptions au retour de l'enfant suivantes : a) l'intégration de l'enfant b) le consentement au non-retour c) le non-exercice effectif du droit de garde et d) le risque que le retour expose l'enfant à un risque grave. Un avocat a été nommé pour représenter l'enfant mineure âgée de 11 ans.

Ce dossier a été particulièrement complexe étant donné que la mère devait faire la preuve qu'elle possédait un droit de garde au sens de la loi. De plus, le père prétendait que la mère n'exerçait pas effectivement la garde de l'enfant en Colombie puisque l'enfant avait été sous la garde de sa sœur jusqu'au départ de l'enfant au Canada. La preuve en demande incluait le témoignage d'un juriste en droit colombien. La mère unilingue espagnole a témoigné à l'audition par visioconférence. Le tribunal a rejeté la demande de retour estimant que l'enfant s'était intégrée dans son nouveau milieu de vie.

**C. N. C. ASFC MONTRÉAL DOSSIER
CONFIDENTIEL, SUSPENSION DU RENVOI,
DEMANDE DE RÉSIDENCE PERMANENTE
POUR DES CONSIDÉRATIONS
HUMANITAIRES, BAJ DROIT DE
L'IMMIGRATION, M^e ANITA MARTINEZ**

Une citoyenne de la République dominicaine, mère de deux enfants citoyens canadiens, dont un étant atteint du spectre de l'autisme, se présente sans rendez-vous à notre bureau alors qu'elle avait un rendez-vous 3 jours plus tard avec l'Agence des services frontaliers du Canada pour planifier son renvoi. Une demande de résidence permanente pour considérations humanitaires en vertu du paragraphe 25 LIPR invoquant principalement l'intérêt supérieur des enfants est déposée en urgence à Immigration Canada. Puisque cette procédure ne suspend pas le renvoi, simultanément, une demande de sursis administratif est aussi acheminée à l'ASFC demandant le report de l'exécution du renvoi le temps que la demande de résidence soit étudiée. De façon exceptionnelle l'ASFC accepta de suspendre le renvoi de la famille jusqu'à ce que soit statué la demande de résidence.

**G. ABDELMESH. C. TRIBUNAL
ADMINISTRATIF DU TRAVAIL ET CNESST
MIS EN CAUSE 2019 QCCS MONTRÉAL
500-17-099074-174, 4 FÉVRIER 2019,
BAJ MAISONNEUVE-MERCIER,
M^e SARA CLAUDE PELLETIER**

Pourvoi en contrôle judiciaire de la demanderesse accueilli en vertu de l'article 529 (2) C.p.c. et annulation de la décision du défendeur du 9 mai 2017 au motif qu'elle est muette sur la question des difficultés cognitives de la demanderesse. Le tribunal considère que le défaut de statuer sur ce motif est une erreur qui constitue un défaut de respecter les règles de justice naturelle. Le tribunal peut intervenir considérant que la question est cruciale sur le sort du litige. Le pourvoi est accueilli et le dossier est renvoyé au TAT afin qu'il soit entendu selon la loi.

**DESROCHES ET AL. C. DESROCHES ET AL.
2019 QCCS MONTRÉAL 500-17-096598-167,
14 FÉVRIER 2019, BAJ MAISONNEUVE-
MERCIER, M^e NANCY TURK**

Demande d'annulation de testament, d'indignité à succéder et dommages moraux et punitifs de 300 000 \$ en défense. 7 frères et sœurs contestent le testament notarié de leur mère qui au moment du testament avait 94 ans et léguait tous ses biens à un seul de ses fils. Les demandeurs invoquent l'absence de capacité de tester et prétendent que les défendeurs ont posés des gestes les rendant indignes à succéder. Après 9 jours de procès, le tribunal conclut que la mère avait la liberté fondamentale de tester et reconnaît à nouveau qu'il s'agit d'un principe fondamental selon l'article 707 du C.c.Q. La preuve présentée ne permet pas au tribunal de conclure que les gestes allégués sont du genre mentionné à l'article 621 C.c.Q. Les demandes sont rejetées.

**SEIGNEURIE LASALLE C. KAREN BUTEAU
ET ÉTUDE DANIEL JEAN HUISSIER, C.Q.,
MONTRÉAL 500-02-238015-197, 16 AOÛT
2019, BAJ SUD-OUEST, M^e ÉRIKA ALIOVA**

Demande en opposition à un avis d'exécution d'un jugement rendu par la Régie du logement résiliant le bail de la cliente et ordonnant son expulsion des lieux. La locataire prétend qu'elle a payé la totalité des arrérages de loyer dus avant le prononcé de la décision. Le litige porte sur le défaut de la locataire de payer les frais judiciaires de 85 \$. Le juge a accueilli notre demande et fait siennes nos prétentions à l'effet qu'ordonner l'expulsion de notre cliente et son enfant pour une somme de 85 \$ serait incompatible avec la sauvegarde de la dignité prévue à l'article 4 de la Charte des droits et libertés de la personne.

Résultats à l'égard du Plan stratégique 2018-2023

Les résultats présentés dans cette section portent sur la première année de mise en œuvre du nouveau Plan stratégique du CCJM. Les résultats subséquents seront ajoutés d'année en année et il sera alors possible d'en suivre l'évolution.

Les résultats de l'année 2019-2020 sont teintés par la crise sanitaire décrétée par le Gouvernement du Québec au mois de mars 2020. Plusieurs projets qui étaient presque achevés n'ont pu être terminés dans ce contexte. Ces projets sont notés comme étant toujours en cours de réalisation, bien que souvent plus de 90 % du travail ait été réalisé.

En tenant compte de l'environnement dans lequel il évolue, le CCJM a établi trois enjeux principaux et douze orientations stratégiques.

LÉGENDE RÉSULTATS

 EN COURS  REPORTÉ  RÉALISÉ

ENJEU
1

Le client

FAIRE VIVRE L'APPROCHE CLIENT ET
OFFRIR DES SERVICES ADAPTÉS AUX
BESOINS JURIDIQUES DE LA CLIENTÈLE

ORIENTATION 1.1

ACCUEILLIR, ACCOMPAGNER ET IMPLIQUER LE CLIENT À CHAQUE ÉTAPE DU SERVICE

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

COMMENTAIRES

RÉSULTATS

2018-19 2019-20 2020-21 2021-22 2022-23

1.1.1 ASSURER LA COHÉRENCE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DANS TOUS LES POINTS DE SERVICE

Développer un sondage expérience client

Leader: Baj Montréal-Nord.

Le sondage est rédigé et les recommandations sur la démarche à mettre en place sont déposées. Nous pourrons administrer les premiers sondages dès que la situation le permettra.



ORIENTATION 1.2

ADAPTER NOTRE OFFRE DE SERVICE AUX BESOINS ÉMERGENTS DES CLIENTS

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

COMMENTAIRES

RÉSULTATS

2018-19 2019-20 2020-21 2021-22 2022-23

1.2.1 METTRE À PROFIT NOS MULTIPLES EXPERTISES, NOTRE POLYVALENCE ET NOTRE MULTI-DISCIPLINARITÉ AFIN DE RÉPONDRE À L'ENSEMBLE DES BESOINS JURIDIQUES DU CLIENT

Déterminer 2 moyens d'augmenter le référencement interne

Leader: Baj Droit de l'immigration.

Des indicateurs ont été identifiés et comptabilisés. Des moyens ont été testés, permettant de tirer certaines conclusions. La 2^e phase du projet est en cours de planification



SUITE TABLEAU - ORIENTATION 1.2

1.2.2 DEMEURER À L'AFFÛT DES ENJEUX TOUCHANT NOTRE CLIENTÈLE POUR ÊTRE EN MESURE D'AGIR RAPIDEMENT

Définir le meilleur moyen de demeurer à l'affût des enjeux touchant notre clientèle pour être en mesure d'agir rapidement

Leader: Comité des communications. Le comité a choisi de débiter ses travaux par les communications internes (voir objectif 3.4.1). Cet objectif est donc suspendu pour le moment.



ORIENTATION 1.3

CIBLER LES PARTENARIATS PERTINENTS AUPRÈS DE LA COMMUNAUTÉ AFIN DE FAIRE CONNAÎTRE NOS SERVICES ET ATTEINDRE LES POPULATIONS LES PLUS VULNÉRABLES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

COMMENTAIRES

RÉSULTATS

2018-19 2019-20 2020-21 2021-22 2022-23

1.3.1 CRÉER DES ALLIANCES AVEC LES PARTENAIRES AFIN D'ACCROÎTRE NOTRE NOTORIÉTÉ AUPRÈS DES CLIENTS

Élaborer un programme d'alliances stratégiques

Leader: Comité des communications. Le comité a choisi de débiter ses travaux par les communications internes (voir objectif 3.4.1). Cet objectif est donc suspendu pour le moment.



Développer un outil de mesure

Leader: Équipe du secrétaire corporatif. Le rapport et les recommandations ont été remis à la direction générale.



ORIENTATION 1.4

ASSURER NOTRE CAPACITÉ D'ADAPTATION POUR MIEUX RÉPONDRE AUX CLIENTÈLES À BESOINS SPÉCIFIQUES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

COMMENTAIRES

RÉSULTATS

2018-19 2019-20 2020-21 2021-22 2022-23

1.4.1 RÉPONDRE PLUS EFFICACEMENT AUX BESOINS DES CLIENTÈLES VULNÉRABLES

Identifier 3 clientèles vulnérables

Leader: Comité de formation des avocats. Les clientèles vulnérables sont répertoriées. Le comité a ciblé les clientèles suivantes: Les Premières Nations et les Inuits, les migrants et les aînés.



Développer une initiative pour adapter nos services aux réalités des Premières Nations et des Inuits

Trois initiatives sont ciblées soit: avoir des avocats pivot, ajuster les agendas pour permettre des rencontres d'urgence et aller la rencontre de la clientèle dans la ressource communautaire Open Door.



1.4.2 MIEUX COMPRENDRE LES RÉALITÉS DES DIVERSES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Offrir une formation en octobre 2019 sur les réalités ethno-socio-économiques des Premières Nations et des Inuits

Leader: Comité de formation des avocats. Formation offerte à tous les employés en octobre 2019.



Offrir une formation juridique sur les enjeux touchant les clientèles identifiées

Leader: comité de formation des avocats. Le comité de formation des avocats avait préparé une formation pour mars 2020 qui a dû être annulée.



ORIENTATION 2.1

FACILITER LE TRAVAIL

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
2.1.1 SIMPLIFIER LES PROCESSUS						
Traiter la demande d'aide juridique par visioconférence à l'établissement RDP et à Bordeaux et implantation du projet HEC	Leader : Baj Droit criminel et pénal, équipe des préposées spécialisées. La demande d'aide juridique est traitée par visioconférence à l'établissement Rivière-des-Prairies.	✓	✓			
	Pour l'établissement Bordeaux, notre partenaire doit procéder à des changements afin que nous puissions aller de l'avant. Les améliorations proposées par le rapport de HEC sont en partie implantées. Le reste des mesures sont au stade de la planification.	↻	▶			
Moderniser les processus du Service provincial de garde téléphonique	Leader : Baj Droit criminel et pénal, équipe. Service provincial de garde téléphonique. L'équipe a identifié des solutions technologiques, révisé les formulaires, rencontré des fournisseurs et déterminé un cadre budgétaire pour déployer le projet. Certains éléments peuvent être mis en place et d'autres seront inclus dans le déploiement du projet e-MAJ.	▶	▶			
Faciliter l'accès des avocats aux clients détenus	Leader : Baj Droit criminel et pénal, Équipe du Palais de justice de Montréal et l'équipe des institutions au bureau de l'administration. Depuis la crise de la COVID-19, le traitement de la demande pour les personnes détenues est fait par déclaration téléphonique dans plusieurs établissements de détention et pénitenciers.	▶	✓			
2.1.2 AMÉLIORER L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET CLARIFIER LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS						
Faciliter le flux de travail à la réception	Leader : Baj Centre-Sud avec le soutien d'étudiants de HEC Montréal. Les recommandations des étudiants de HEC Montréal ont été implantées au BAJ Centre-Sud. Le rapport final du projet a été remis. Il contient des balises favorisant le déploiement des recommandations dans certains autres bureaux.	▶	✓			

SUITE TABLEAU - ORIENTATION 2.1

2.1.3 DÉVELOPPER DES OUTILS CONVIVIAUX D'AIDE À LA TÂCHE

Créer un guide d'utilisation de l'agenda Outlook	Leader : Secrétaire principale dédiée à la formation.	▶	✓
Créer un guide de rédaction de la lettre professionnelle		✓	✓
Bonifier le guide de la secrétaire juridique pour y ajouter une section propre au droit criminel	Leader : Baj Droit criminel et pénal, équipe des secrétaires. L'équipe a déterminé le contenu des guides et planifié l'arrimage de ce projet avec les guides de formation des nouvelles secrétaires.	▶	▶

ORIENTATION 2.2

AMÉLIORER L'EFFICIENCE PAR LE TRAVAIL COLLABORATIF ET LE PARTAGE DES CONNAISSANCES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
2.2.1 FAVORISER LES INITIATIVES PERMETTANT DE DÉGAGER DU TEMPS POUR RÉALISER LES TÂCHES À VALEUR AJOUTÉE						
Mettre sur pied un service de garde en droit du logement	Leader : Baj Sud-Ouest. L'équipe a identifié des avocats intéressés et mis en place un processus simple et convivial. Le projet pilote est en cours.	▶	▶			
Mettre en place une initiative concertée par bureau ou service ayant un impact positif sur l'utilisation du temps de travail	Leader : tous les BAJ ont mis en place au moins une initiative.	▶	✓			
2.2.2 ASSURER UNE MEILLEURE RÉPARTITION DE LA CHARGE DE TRAVAIL						
Recommander comment mener la réflexion	Leader : Baj Crémazie. L'équipe a mené un large travail de réflexion et déposé un rapport. Ce projet a ensuite été suspendu vu l'absence de directeur à ce bureau.	▶	▶			
2.2.3 METTRE EN PLACE DES PRATIQUES DE PARTAGE DES CONNAISSANCES ET DU SAVOIR-FAIRE						
Offrir aux employés du CCJM ayant un même titre d'emploi 1 rencontre annuelle	Leader : Comité de formation des employés. Une formation particulière pour les secrétaires juridiques et une formation particulière pour les préposés spécialisés et les techniciennes en droit ont été offertes en octobre 2019.	✓	✓			
Offrir aux avocats une rencontre professionnelle mensuelle	Leader : tous les BAJ. Tous les bureaux et services ont élaboré leur calendrier de rencontres.	▶	✓			
Offrir aux employés d'un même bureau une rencontre trimestrielle						

ORIENTATION 2.3

MODERNISER NOS OUTILS TECHNOLOGIQUES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
2.3.2 DÉPLOYER DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES DONT DES OUTILS PORTABLES						
Octroyer à 25 % des avocats un ordinateur portable	Leader : Services informatiques. Les portables ont tous été déployés. 100 % des avocats ont un portable.	▶	✓			
Déploiement du système interac	Leader : Direction des finances. Le système interac est déployé dans certains bureaux. Une évaluation sur la pertinence d'un déploiement dans un plus grand nombre de bureaux est en cours.	✓	✓			
2.3.3 ACCOMPAGNER NOS ÉQUIPES DANS L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES						
Former 100 % des avocats ayant accès à la clientèle détenue par visioconférence à l'utilisation de cet outil	Leader : Services informatiques. 100 % des employés visés ont été formés.	▶	✓			

ORIENTATION 2.4

AGIR AFIN DE MAINTENIR ET PROMOUVOIR UNE GESTION HUMAINE ET TRANSPARENTE QUI FAVORISE LA CONCERTATION

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
2.4.1 ASSURER UNE MEILLEURE COHÉRENCE DANS L'APPROCHE DE GESTION DES DIRECTEURS DE BUREAU ET DE SERVICE						
Recommander comment mener la réflexion	Leaders : Dominique Garant. Les recommandations ont été déposées.	✓	✓			
Identifier des moyens concrets pour une meilleure cohérence dans l'approche de gestion	Deux moyens ont été identifiés. L'étape de la communication aux directeurs a dû être suspendue.	▶	▶			
2.4.2 METTRE EN PLACE DES OUTILS DE MESURE PERMETTANT DE COMPRENDRE LES ÉCARTS ET D'HARMONISER LES PRATIQUES						
Implanter le tableau de bord de l'équipe RH	Leader : Service des ressources humaines. Les besoins et les indicateurs ont été identifiés l'année dernière. Des options pour les tableaux de bord sont à évaluer.	🔄	▶			
Implanter des tableaux de bord dans chaque équipe et mesurer les écarts	L'étape de validation auprès des directeurs a dû être suspendue.	🔄	▶			



Les employés

AUGMENTER L'ENGAGEMENT
DES EMPLOYÉS ET LA MOBILISATION
DES ÉQUIPES

ORIENTATION 3.1

OFFRIR DES FORMATIONS QUI RÉPONDENT AUX BESOINS ET FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT
DES COMPÉTENCES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
3.1.1 DÉVELOPPER UNE OFFRE DE FORMATION QUI RÉPOND AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DE CHAQUE TITRE D'EMPLOI						
Remettre le diagnostic et les recommandations	Leaders : Service RH, secrétaire corporatif et les deux comités de formation. Le diagnostic et les recommandations ont été déposés.	▶	✓			
Adopter un plan de formation pour les employés, les professionnels, les avocats et les directeurs	Les trois plans de formation sont complétés à 90 %.	▶	▶			
3.1.2 OFFRIR DES OPPORTUNITÉS AUX EMPLOYÉS DE DÉVELOPPEMENT DE LEURS COMPÉTENCES						
Offrir deux occasions de développement des compétences	Leaders : Baj Droit de la Jeunesse et Baj Laval. Le Baj Droit de la jeunesse travaille sur un guide pratique des dossiers jeunesse.	▶	▶			
	Le Baj LAVAL a suspendu ses travaux le temps qu'une nouvelle directrice soit nommée.	▶	▶			

ORIENTATION 3.2

FACILITER L'INTÉGRATION DES EMPLOYÉS

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
3.2.1 DÉVELOPPER DES STRATÉGIES POUR FAVORISER L'INTÉGRATION DES EMPLOYÉS						
Adopter un plan d'accueil et d'intégration pour le poste de secrétaire juridique, d'avocat et de directeur	Leader : Service des ressources humaines. Le plan d'accueil et d'intégration de la secrétaire juridique est en cours de révision finale. Le plan pour les directeurs de bureau a été déposé et l'étape de la validation a dû être suspendue. La livraison du plan pour les avocats a été repoussée.	▶	▶			
Implanter une grille d'évaluation de la courbe d'apprentissage pour le poste de secrétaire juridique, avocat et de directeur	Tous les plans incluent une courbe d'apprentissage et une grille d'évaluation.					
Déployer deux moyens pour limiter l'impact de l'accueil et du mouvement des employés sur les équipes	Leader : Baj Maisonneuve-Mercier et Services financiers. Le BAJ Maisonneuve-Mercier : un nouvel alignement pour le projet a été choisi. Une formation vidéo sera élaborée.	▶	▶			

SUITE TABLEAU - ORIENTATION 3.2

Services financiers : Une formation vidéo a été réalisée afin d'accueillir et de former à la tâche les nouveaux employés

N/A



ORIENTATION 3.3

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
3.3.1 METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ACTION RELATIF À LA CHARGE DE TRAVAIL, LA RECTITUDE MORALE, LA JUSTICE PROCÉDURALE ET LA RECONNAISSANCE						
Adopter un plan d'action	Leader : Comité pilotage QVT. Les travaux se poursuivent, 2 actions identifiées au plan sont mises en œuvre : implanter des rencontres annuelles avec les employés et la poursuite des formations sur la pacification de la clientèle.					
Mise en œuvre du plan d'action						
3.3.2 ASSURER UN CLIMAT DE TRAVAIL SAIN, EXEMPT DE TOUT TYPE DE HARCÈLEMENT						
Mettre en œuvre le programme de prévention du harcèlement en milieu de travail	Leader : Comité de prévention du harcèlement en milieu de travail. Suivant l'adoption des politiques et la tournée des bureaux, le comité travaille à déterminer quelles seront les actions et activités à promouvoir.					
Organiser trois activités sociales par année dans chaque bureau ou service.	Leaders : Tous les BAJ. Trois activités sociales ont été organisées dans chaque bureau.					

ORIENTATION 3.4

AMÉLIORER LA COMMUNICATION À LA GRANDEUR DE L'ORGANISATION

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
3.4.1 DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE PERMETTANT UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE LA VIE ORGANISATIONNELLE						
Adopter un plan de communication découlant du plan stratégique	Leader : Comité des communications. Les services d'un consultant externe ont été retenus. Une stratégie de communication et d'échange internes est adoptée .					
Améliorer l'Intranet	Leader : Baj Côte-des-Neiges. Le lancement du nouveau portail était prévu pour mars 2020 et a dû être reporté.					
3.4.2. FAVORISER LE DIALOGUE À TOUS LES NIVEAUX						
Administrer un sondage sur la qualité des communications internes	Leader : Comité des communications. Les services d'un consultant externe ont été retenus et les travaux pour confectionner un sondage sont débutés.					

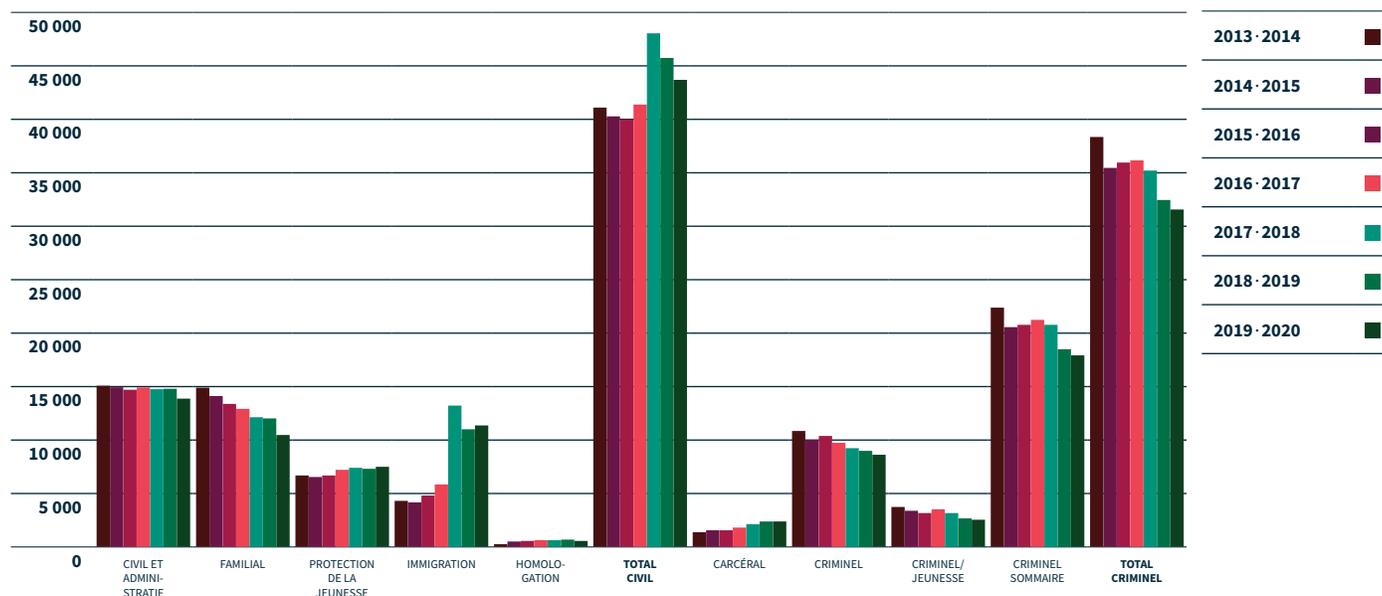
Les statistiques

DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE

TOTAL DES DEMANDES CONTRIBUTIVES ET GRATUITES TRAITÉES¹

		2013 · 2014	2014 · 2015	2015 · 2016	2016 · 2017	2017 · 2018	2018 · 2019	2019 · 2020
CIVIL	CIVIL ET ADMINISTRATIF	15 063	14 929	14 676	14 905	14 751	14 779	13 830
	FAMILIAL	14 868	14 079	13 364	12 837	12 107	12 018	10 455
	PROTECTION DE LA JEUNESSE	6 645	6 543	6 690	7 177	7 344	7 275	7 504
	IMMIGRATION	4 290	4 106	4 782	5 829	13 207	11 000	11 320
	HOMOLOGATION	43	496	571	590	593	660	554
	TOTAL	41 048	40 160	40 087	41 344	48 006	45 738	43 676
CRIMINEL	CARCÉRAL	1 300	1 493	1 545	1 748	2 130	2 329	2 365
	CRIMINEL	10 826	10 077	10 386	9 718	9 190	8 959	8 680
	CRIMINEL/JEUNESSE	3 757	3 337	3 179	3 460	3 167	2 693	2 555
	CRIMINEL/SOMMAIRE	22 362	20 535	20 754	21 190	20 684	18 465	17 905
	TOTAL	38 250	35 458	35 884	36 131	35 181	32 447	31 506
GRAND TOTAL		79 298	75 618	75 971	77 475	83 355	78 357	75 852

PRÉSENTATION VISUELLE DES TOTAUX



SERVICE PROVINCIAL DE GARDE TÉLÉPHONIQUE

DES SERVICES DE CONSULTATION JURIDIQUE AUX PERSONNES DÉTENUES OU EN ÉTAT D'ARRESTATION

Pour avoir un portrait complet des activités du CCJM, il faut ajouter les résultats du Service provincial de garde téléphonique opéré par les avocats du CCJM au bénéfice du réseau d'aide juridique.

Le Service provincial de garde téléphonique a répondu à 23 146 appels téléphoniques de nuit, de fin de semaine et lors des jours fériés du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020. Ces services gratuits sont donnés pour toute la population du Québec sans égard à leurs revenus.

TOTAL APPELS TÉLÉPHONIQUES

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
JANVIER	2 196	1 908	1 901	2 033	1 776	1 796	1 715	1 588
FÉVRIER	2 065	1 949	1 866	1 913	1 776	1 751	1 632	1 476
MARS	2 341	2 129	2 054	1 743	1 964	2 129	1 995	1 261
AVRIL	2 264	2 264	2 065	1 797	2 122	2 027	2 049	0
MAI	2 498	2 389	2 275	2 094	2 130	2 218	2 171	0
JUIN	2 741	2 395	2 204	1 983	2 269	2 270	2 304	0
JUILLET	2 523	2 343	2 243	2 102	2 311	2 231	2 345	0
AOÛT	2 453	2 412	2 229	1 954	2 299	2 287	2 252	0
SEPTEMBRE	2 237	2 287	2 084	1 919	2 196	2 214	1 982	0
OCTOBRE	2 477	2 237	2 241	2 041	2 160	2 071	1 988	0
NOVEMBRE	2 167	2 225	1 973	1 849	1 833	2 017	1 912	0
DÉCEMBRE	2 084	2 001	2 042	1 907	1 988	1 998	1 818	0
TOTAL	28 046	26 539	25 177	23 335	24 824	25 009	24 163	4 325

VARIATION

2015 2016	2016 2017	2017 2018	2018 2019	2019 2020
-7,3 %	6,4 %	0,7 %	-78,8 %	-82,1 %

* la variation est conséquente à 3 mois de service en 2020 sur les 12 mois de l'année civile.

¹ L'achalandage à l'Aide juridique à Montréal et Laval a été affecté comme tous les autres Centres d'aide juridique du Québec par la crise sanitaire de la COVID-19. Plusieurs dossiers sont restés en suspens et n'ont pas pu être régularisés puisque seuls les services juridiques jugés essentiels et urgents pouvaient être rendus. Plusieurs demandes d'aide juridique seront régularisées après la période de confinement.

Les mesures de développement durable



Le CCJM met en place des mesures qui s'inscrivent dans le développement durable.

CES MESURES SONT :

RÉDUIRE ET GÉRER LES RISQUES POUR AMÉLIORER LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ENVIRONNEMENT

- Participation au programme Opus et Cie
- Journée dédiée à la santé
- Stationnement pour les vélos dans certains bureaux
- Programme CCJ  ta santé
- Adoption d'une nouvelle politique de prévention du harcèlement en milieu de travail
- Prise en compte de la santé sous toutes ses formes pour l'élaboration des offres de formation des employés

PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE

- L'édifice où est logé le bureau de l'administration a reçu la certification LEED et impose à ses locataires des obligations écoresponsables
- Tout est recyclé incluant le matériel informatique et le mobilier
- Traitement de la demande d'aide juridique par visioconférence et par téléphone
- Utilisation de papier recyclé pour toutes les activités du CCJM

AMÉNAGER ET DÉVELOPPER LE TERRITOIRE DE FAÇON DURABLE ET INTÉGRÉE

- Tous nos bureaux sont à distance de marche d'une station de métro
- Tous nos bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite ou ayant un handicap physique

FAVORISER L'ACCÈS A L'AIDE JURIDIQUE AUX PERSONNES VULNÉRABLES

- Promotion des services offerts tant sur le site Web, sur les écrans dans les salles d'attente que par la participation à des conférences et à des salons
- Tenue de 32 activités de promotion et de formation incluant la présentation du volet contributif auprès de différents organismes
- Visio-parloirs, visio-déclaration et déclaration téléphonique à l'aide juridique sont pratique courante avec les personnes détenues
- Visite à l'organisme Open Door pour rencontrer la clientèle autochtone de Montréal

- Partenariat dans la mise en œuvre de tribunaux spécialisés

COUR MUNICIPALE DE LA VILLE DE MONTRÉAL

- Programme d'accompagnement justice en santé mentale PAJ-SM
- Programme d'accompagnement justice itinérance à la Cour PAJIC
- Programme d'accompagnement justice – maltraitance aux aînés PAJMA
- Programme entraide vol à l'étalage EVE

COUR DU QUÉBEC À LAVAL

- Protocole d'intervention lavallois en santé mentale PIL-SM

COUR DU QUÉBEC À MONTRÉAL

- Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec PTTCQ – Montréal
- Trajectoire Justice-Santé Mentale de la Cour du Québec

Obligations découlant de la déclaration de services aux citoyens

Le CCJM a maintenu durant l'année les engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens adoptée en 2001.

Cette déclaration contient les principaux engagements sur la qualité des services offerts et des engagements en matière d'accès aux services tels que maintenir des bureaux accessibles à des heures déterminées et, dans certaines circonstances, avoir accès à des services d'urgence téléphoniques. Elle contient également des engagements particuliers en matière de délai de traitement de certaines demandes et de processus de traitement des plaintes.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les plaintes constituent pour le CCJM une source d'informations qui lui permettent d'améliorer constamment la prestation de ses services.

44 PLAINTES ÉCRITES ONT ÉTÉ REÇUES AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE. ELLES SE RÉPARTISSENT AINSI :

NOMBRE DE PLAINTES

10 IRRECEVABLES

13 RECEVABLES, MAIS NON FONDÉES

7 RETIRÉES AVANT TRAITEMENT

13 FONDÉES OU PARTIELLEMENT FONDÉES

1 EN TRAITEMENT

Les 13 plaintes fondées ou partiellement fondées portent sur les délais pour le retour d'appel, pour introduire un recours ou plus rarement pour l'obtention d'un mandat. Toutes ces plaintes ont fait l'objet d'un suivi auprès des personnes concernées ainsi qu'à leurs directeurs afin de s'assurer du respect des obligations qui incombent au CCJM selon la déclaration de services aux citoyens.

