

---

# Rapport annuel 2018-2019

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 6

FAITS SAILLANTS 7

PRINCIPAUX RÉSULTATS 8

RAYONNEMENT DES EMPLOYÉS  
DU CCJM

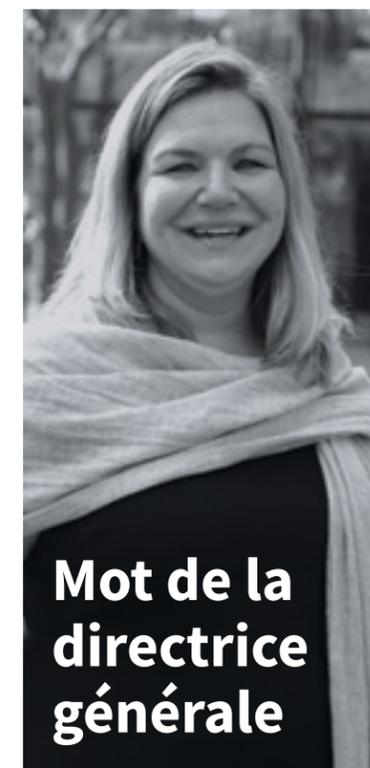
CAUSES D'INTÉRÊT 11

STATISTIQUES 14

RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN  
STRATÉGIQUE 2018-2023 16

MESURES DE DÉVELOPPEMENT  
DURABLE 22

OBLIGATIONS DÉCOULANT  
DE LA DÉCLARATION  
DE SERVICES AUX CITOYENS 23



C'est avec beaucoup de fierté que je vous présente le rapport annuel du Centre communautaire juridique de Montréal.

L'année 2018-2019 a résolument été une année porteuse de projets et d'innovation pour mieux servir notre clientèle.

Au cours de la dernière année, nous avons :

- Adopté notre nouveau plan stratégique avec une vision renouvelée ;
- Confié des projets stratégiques à nos équipes dans tous les bureaux ;
- Obtenus deux victoires à la Cour suprême du Canada ;
- Facilité le traitement des demandes d'aide juridique pour les nouveaux arrivants en obtenant la modification du Règlement sur l'aide juridique ;
- Accueilli fièrement un grand nombre de nouveaux employés ;
- Obtenus la reconnaissance de la communauté juridique montréalaise et québécoise ;
- Amélioré la vie de nos clients par la défense de leurs droits.

En parcourant notre rapport annuel, vous découvrirez le travail colossal accompli par une équipe engagée, compétente et soucieuse de toujours offrir des services de qualité qui répondent aux besoins de nos clients. Vous l'aurez sans doute compris, une équipe dont je suis extrêmement fière.

Bonne lecture

**M<sup>re</sup> 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



### REPRÉSENTER

FOURNIR DES SERVICES DE CONSEIL ET DE REPRÉSENTATION DEVANT LES TRIBUNAUX



### 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

## 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

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



### 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

- Mme Céline Pelletier, présidente
- Me Geneviève Fortin, vice-présidente
- Me Simone Bonenfant
- Me Magali Fournier
- Me Lucie Joncas
- M. Jacques Labelle
- Mme Yvonne Séguin
- Dr. 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
- Coordinatrice aux services financiers
- 6 employés

### DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Directrice des ressources humaines
- 4 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 coordonnateur des services administratifs
- 37 avocats + 2 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



### LANCEMENT DU NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023

Les travaux de consultation de tous les employés du CCJM ayant pris fin en juin, la direction a procédé au lancement du nouveau Plan stratégique le 24 septembre 2018. L'objectif était double : présenter les grands thèmes du plan et expliquer comment nous allons faire pour livrer les résultats. Le travail a donc commencé dès lors puisque les employés présents au lancement ont identifié des projets qui pourraient être réalisés dans leur bureau.

Ce nouveau plan est le fruit d'une grande collaboration : de la première réunion jusqu'à la journée du lancement, nous avons été épaulés par de très nombreux employés de bureau, avocats, professionnels et directeurs.



### SIMPLIFICATION DU TRAITEMENT DE LA DEMANDE D'AIDE JURIDIQUE POUR LA CLIENTÈLE EN DROIT DE L'IMMIGRATION

Jusqu'en juin 2018, l'article 38 du Règlement sur l'aide juridique imposait aux demandeurs d'asile de faire révérifier leur admissibilité avant toute audience devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Le CCJM a participé aux travaux qui ont mené à l'abrogation de cet article. Cette modification réglementaire a des impacts importants pour nos clients puisqu'ils n'ont plus l'obligation de se présenter systématiquement à nos bureaux pour s'assurer qu'ils ont toujours droit à l'aide juridique.



### E-MAJ : ÊTRE À L'AVANT-GARDE POUR TOUJOURS MIEUX VOUS SERVIR

Sous la gouverne de Me Stéphanie Archambault, directrice générale du CCJM, la table des directeurs généraux du réseau de l'Aide juridique a constitué, avec la Commission des services juridiques, un comité porteur pour amorcer le virage vers la Justice sans papier. Une vaste consultation est entamée afin de bien comprendre les processus que nous suivons présentement dans tous les aspects de notre travail. Les premières recommandations de changements seront livrées en septembre 2019.

Le but d'e-MAJ est de moderniser nos pratiques et nos outils pour bien représenter, conseiller et informer nos clients. Grâce à ce projet, le CCJM et le réseau de l'Aide juridique seront prêts lorsque tous les autres partenaires du système de justice passeront au traitement numérique.



### L'INNOVATION AU SERVICE DES CLIENTS

Afin d'accélérer le traitement de la demande d'aide juridique et de participer à la réduction des délais en matière criminelle, le personnel du CCJM rencontre maintenant les clients qui le souhaitent par visioconférence. Les personnes prévenues qui se trouvent au Centre de détention Rivière-des-Prairies lors des visioconférences peuvent utiliser la visioconférence pour rencontrer un employé de l'aide juridique et présenter une demande. Ce service, entièrement confidentiel, permet à nos employés de travailler à partir de leur bureau et de traiter presque immédiatement les demandes. Le nombre de personnes se prévalant de cette demande par nouvelle façon de faire leur demande augmente chaque mois depuis le lancement du projet. Cette réalisation est le fruit d'une collaboration avec le ministère de la Sécurité publique et le ministère de la Justice.

Un deuxième projet de visioconférence a été mis en œuvre cette année. Ce projet favorise le maintien du contact avocat-client pour les personnes détenues en permettant aux avocats permanents du CCJM de communiquer fréquemment avec leurs clients pour discuter de leur dossier.

## Principaux résultats



### DEUX JUGEMENTS OBTENUS EN COUR SUPRÊME DU CANADA

2018 a été marquée par le fait que deux de nos avocats ont obtenu gain de cause devant la Cour suprême du Canada!

D'abord, le dossier de **Me Nataly Gauvin** : Montréal (Ville) c. Lonardi, 2018 CSC 29 dans lequel la Cour suprême du Canada confirme la décision de la Cour du Québec et celle de la Cour d'appel du Québec. Lorsque les dommages causés par chacun des défendeurs sont distincts, identifiables et quantifiables, les défendeurs doivent être condamnés conjointement et non solidairement au paiement des dommages.

Ensuite, le jugement R. c. Boudreault, 2018 CSC 58 a été plaidé par **Me Yves Gratton**. La plus haute instance infirme la décision de la Cour d'appel du Québec et déclare que l'imposition d'une suramende compensatoire constitue une peine cruelle et inusitée et porte atteinte à la protection de l'article 12 de la Charte canadienne des droits et libertés. L'article 737 du Code criminel est déclaré invalide.



### DES CAUSES MÉDIATISÉES

**Me Michelle Robidoux** a représenté un adolescent accusé de meurtre au 2<sup>e</sup> degré. Lors d'une fête, un conflit survient entre jeunes. L'accusé est pourchassé par un groupe. Un couteau est utilisé pour repousser le groupe. Un adolescent parmi le groupe est atteint au cœur et décède. L'adolescent est remis en liberté en attente de son procès en vertu de l'article 29(2) LSJPA. Au procès, la légitime défense a été invoquée et l'adolescent a été acquitté.

**Me Elfriede Duclervil et Me Nicolas Welt** ont représenté Monsieur Michel Cadotte, accusé de meurtre au second degré de son épouse Jocelyne Lizotte qui souffrait de la maladie d'Alzheimer. L'accusé admet avoir étouffé son épouse avec un oreiller, dans sa chambre d'un CHSLD. Elle en était au stade le plus avancé de la maladie. Le client a été reconnu coupable d'un homicide involontaire.



### LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

CCJ  TA SANTÉ

Le Comité entreprise en santé du CCJM a lancé sa programmation annuelle de sensibilisation et de moyens d'action visant l'amélioration de la santé des employés. Pour marquer le coup, une journée dédiée à la santé a été organisée. Plus de 100 employés se sont réunis pour prendre part à des activités physiques et assister à des conférences sur des thèmes touchant la santé et le bien-être. Cette journée a été qualifiée par les employés comme la meilleure activité organisée à ce jour par le CCJM.

### LA PACIFICATION DE LA CLIENTÈLE

Afin de répondre aux préoccupations formulées par nos employés, le CCJM a organisé 18 journées de formation sur la pacification de la clientèle. Ces formations ont été dispensées par l'équipe de formateurs de l'Institut national de psychiatrie légale Philippe-Pinel.



### DES ÉQUIPES EN MOUVEMENT POUR TOUJOURS MIEUX SERVIR LA CLIENTÈLE

Cette année, chaque équipe a élaboré un projet pour mieux répondre aux besoins de la clientèle. Ces projets ont eu un impact positif sur nos clients puisque :

- des plages horaires d'accueil ont été réservées pour les victimes de violence conjugale ;
- plus d'enfants ont bénéficié des services d'un avocat permanent pour les représenter dans les litiges opposant leurs parents devant la Cour supérieure ;
- plus de clients ont bénéficié du Service d'aide à l'homologation d'une entente (SAH) ;
- plus de clients ont été représentés en matière de logement ;
- plus de clients ont été représentés en droit carcéral ;
- plus de clients ont été représentés par les avocats permanents en droit de la jeunesse ;
- toutes les demandes de nomination d'un procureur aux fins de contre-interrogatoire selon l'article 483 C.cr. reçues de la Commission des services juridiques ont été assumées par nos équipes ;
- 200 revendicateurs du statut de réfugié de plus ont été représentés.



### RECRUTEMENT, ACCUEIL ET INTÉGRATION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS

59 nouveaux employés ont intégré le CCJM cette année et 157 employés ont changé de poste. Nous sommes ravis de constater l'intérêt qu'une carrière à l'aide juridique suscite et nous souhaitons la bienvenue à tous les nouveaux membres de notre équipe. Nous soulignons aussi les efforts que nos employés d'expérience ont dû déployer pour accueillir et former la relève.

# Rayonnement des employés du CCJM

## DE NOMBREUX EMPLOYÉS DU CCJM ONT ÉTÉ RECONNUS POUR LEUR EXCELLENCE EN 2018-2019

Monsieur Robert Hamel est nommé juge à la Cour du Québec, chambre de la jeunesse du district de Montréal le 5 décembre 2018

Le Prix Visez Droit - volet juridique est remis à Me José da Costa le 9 avril 2018

Le Prix Robert-Sacchitelle est attribué à Me Charles Benmouyal le 14 juin 2018

Le Prix Mérite de la Commission des services juridiques est remis à l'équipe des préposées spécialisées et des techniciennes juridiques du Baj Droit criminel et pénal le 15 novembre 2018

Le Prix Mérite de la Commission des services juridiques est remis à l'équipe des préposées spécialisées et des techniciennes juridiques du Baj Droit de l'immigration le 15 novembre 2018

La distinction Avocat Émérite (Ad. E.) est attribuée à Me Diane Petit le 20 novembre 2018

La distinction Avocat Émérite (Ad. E.) est attribuée à deux membres du Conseil d'administration du CCJM, Me Magali Fournier et Me Danièle Roy le 20 novembre 2018

Le Prix Avocat JBM de l'année – Droit du travail et administratif est décerné à Me Bruno Boucher le 22 novembre 2018

Le Prix Excellence de l'Association québécoise des avocats et avocates de la défense est remis Me Yves Gratton le 6 février 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 2018-2018 en suivant ce lien : <https://www.aidejuridiquedemontreal.ca/declaration-de-services-aux-citoyens/rayonnement/>

## Causes d'intérêts



**DRTF- 181104, 2018 QCCS 2158, 500-04-068998-161, 14 MAI 2018 BAJ SUD-OUEST, ME ANNIE RAINVILLE.**

Filiation. Naissance d'un enfant en 2016 d'une relation extra-conjugale d'une durée d'un mois et demi entre la mère et notre client. Demande acceptée, la filiation est établie. Dès que le client réalise qu'il est probablement le père, il introduit des procédures en contestation et reconnaissance de paternité. L'enfant a six mois au début des procédures. Après une première journée d'audition, le tribunal vient à la conclusion qu'il doit forcer la mère à passer un test d'ADN. Le test est positif et la filiation est établie.

**ARCAND-BOUKARFI C. COUTURE 2018 QCCQ 8913 BAJ CRÉMAZIE, ME MICHEL GHALI.**

Responsabilité civile, la cliente est poursuivie en diffamation par son supérieur immédiat suite à une plainte d'harcèlement contre ce dernier. L'enquête interne menée par les ressources humaines blanchit le supérieur immédiat. La demande est rejetée, La cliente n'a pas été fautive en utilisant le processus mis en place par l'employeur pour discuter d'une situation liée au travail et donc son comportement ne constitue pas une faute engageant sa responsabilité.

**DRTF-19107, C.S., MONTRÉAL**  
**AZ-51565489, BAJ MONTRÉAL-NORD,**  
**ME ACHRAF AL-AL-SULTAN AL-GHOURI.**

Demande pour garde exclusive de l'enfant des parties et autorisation de déménager. Demande de déménager en France formulée par la mère. Le client demande quant à lui la garde partagée de l'enfant âgée de 4 ans. Demande rejetée, la garde partagée est ordonnée. La mère a donné naissance en France et y est demeurée trois années sans le consentement du père. Le client obtient de la justice française que l'enfant soit retournée au Québec en vertu de la Convention sur les aspects civils de l'enlèvement international d'enfants. Le tribunal ordonne la garde partagée en tenant compte du besoin de stabilité de l'enfant. Il retient que l'attitude de la mère, qui a choisi de retenir l'enfant en France, équivaut à un désintéressement pour l'intérêt supérieur de l'enfant et porte atteinte aux capacités parentales de la mère. La Cour rejette les prétentions de la mère qu'elle a le statut de figure parentale dominante.

**A. E. C. MINISTRE DU TRAVAIL,**  
**DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ**  
**SOCIALE, SAS-M-271540-1802 2019**  
**QCTAQ 03635 BAJ CRÉMAZIE,**  
**ME MARC-ANDRÉ GROLEAU.**

Emploi et solidarité sociale. Contestation de la décision de diminuer les prestations d'aide financière en raison de la valeur d'un bien. Contestation accueillie. Le client possède une maison en Égypte. Le client s'est réfugié au Canada suite à une condamnation et un emprisonnement dans son pays du fait de ses opinions politiques. La question en litige est de savoir si le Ministère pouvait réduire les prestations en comptabilisant la valeur marchande de la propriété. La preuve présentée à l'audience inclut des rapports d'Amnistie Internationale afin d'établir la situation politique en Égypte. Vu la preuve retenue, le tribunal considère que la valeur marchande de l'immeuble est certainement affectée. Il retient que le client ne peut ni la louer ni la vendre puisque les nouveaux occupants auraient à craindre les forces de l'ordre. Par conséquent, le tribunal conclut que dans ce contexte, la valeur de l'appartement est nulle. Le client se qualifie donc pour une aide financière de dernier recours sans diminution.

**BELLEVUE C. CANADA (SÉCURITÉ**  
**PUBLIQUE ET PROTECTION CIVILE),**  
**2018 CF 926 BAJ IMMIGRATION,**  
**ME VINCENT DESBIENS.**

Contrôle judiciaire à la Cour fédérale à l'encontre d'une décision de la Section de l'immigration concluant que le demandeur est interdit de territoire au Canada en raison d'une condamnation aux États-Unis pour utilisation frauduleuse de passeport. Contrôle judiciaire accueilli. La Cour fédérale réitère le principe qu'en procédant à l'examen d'une équivalence entre une infraction canadienne et une infraction étrangère, il y a lieu d'analyser les éléments essentiels de ces infractions en « comparant leurs définitions respectives, y compris les moyens de défense propres à ces infractions ou aux catégories dont elles relèvent ». Contrairement aux arrêts précédents, la Cour fédérale conclut qu'il faut tenir compte, dans l'examen de l'équivalence, de l'immunité prévue pour les demandeurs d'asile à l'article 133 LIPR même si l'utilisation frauduleuse de passeport à eu lieu à l'étranger et n'ont pas obtenus à l'égard de l'arrivée au Canada.

**DRTF-182811, 2018 QCCS 5809 BAJ**  
**CRÉMAZIE, ME MARILYN GARIEPY.**

Pension alimentaire pour enfant. La cliente obtient une pension alimentaire pour son enfant ainsi qu'une conclusion lui permettant de demander des dommages-intérêts en réparation du préjudice subi si le défendeur (le payeur) omettait de lui divulguer ses informations sur sa situation financière. Le défendeur est considéré par le juge comme étant particulièrement de mauvaise foi dans ce dossier.

**I.E. M. K. C. MINISTRE**  
**DE LA CITOYENNETÉ ET**  
**DE L'IMMIGRATION COUR FÉDÉRALE**  
**IMM-3908-18 16 AOUT 2018 ENTENTE**  
**À L'AMIABLE. BAJ IMMIGRATION,**  
**ME JEAN-MARC PHAM.**

Demande d'autorisation et de contrôle judiciaire à la Cour fédérale. Contrôle judiciaire accueilli. Deux mineurs haïtiens se présentent au poste frontalier de Lacolle pour demander l'asile en provenance des États-Unis. L'agent décide que les demandes sont irrecevables en vertu de l'entente des tiers pays sûrs entre le Canada et les États-Unis. Le lendemain, les deux mineurs traversent la frontière de manière irrégulière par le chemin Roxham. Compte tenu de la décision d'irrecevabilité rendue à Lacolle, il est impossible pour les deux demandeurs que leur 2<sup>e</sup> demande d'asile soit déferée au tribunal. Les agents leur offrent de recourir à l'examen des risques avant renvoi, une procédure ayant un taux d'acceptation de 2 % et qui est rendue sans audience. La demande de contrôle judiciaire est présentée au motif que l'agent d'immigration a fait une erreur de droit dans l'application de la loi. Le Ministère de la Justice du Canada accorde la demande de contrôle judiciaire et les deux mineurs obtiennent une audience devant la Section de protection des réfugiés de la CISR.

**BEAUREGARD C. ARSENAULT, RÉGIE**  
**DU LOGEMENT (MONTRÉAL)**  
**NO DOSSIER : 21 265 31 20150415 G**  
**BAJ CENTRE-SUD, ME MARC-ANDRÉ**  
**ÉMARD.**

Demande de résiliation de bail par les locataires pour non-respect d'une clause du bail. Demande rejetée. Les locataires demandent la résiliation au motif que la cliente contrevient au bail et cause un préjudice sérieux aux demandeurs. Bien que les animaux soient interdits, la cliente possède deux chiens. Le Tribunal conclut que, non seulement la locataire ne fait pas l'objet d'une interdiction de garder un animal dans son logement malgré la clause prohibitive, mais que la présence de ses chiens n'a causé aucun préjudice sérieux ne découlant d'aucune plainte. Cette décision est l'une des rares décisions où le régisseur applique le test du préjudice sérieux. Résiliation de bail refusée.

**DRTF- 181937, C.S., MONTRÉAL**  
**500-04-070337-176, 5 SEPTEMBRE 2018**  
**BAJ SUD-OUEST, ME ANNIE RAINVILL.**

Filiation. Un homme prétend être le père de l'enfant et jouer un rôle actif dans sa vie. Demande rejetée. La cliente mise en cause conteste la filiation et les tests d'ADN réalisés à son insu. Le tribunal maintient l'objection à la production des tests selon l'article 535.1 C.p.c. Le tribunal retient de la preuve présentée que la possession d'état du père actuel était constante, successive et continue entre la naissance de l'enfant et l'introduction des procédures en contestation et en réclamation d'état du demandeur. La possession est donc interrompue depuis plus de 40 mois et elle est conforme à l'acte de naissance et de ce fait inattaquable.

**TRENTWAY-WAGAR INC. C.**  
**CORMIER, C.S. (MONTRÉAL)**  
**500-17-101712-183 4 FÉVRIER**  
**2019 BAJ CENTRE-SUD,**  
**ME BRUNO BOUCHER.**

Révision judiciaire et demande d'annulation d'une décision du Tribunal administratif du travail par l'employeur. Le TAT a conclu qu'un travailleur, qui s'est absenté du travail à la suite d'une entorse lombaire, est décédé en raison d'un accident de travail même si c'est une surdose de consommation illégale de Fentanyl qui a causé sa mort. Le TAT décide dans un premier temps qu'il s'agissait de deux (2) causes distinctes. La Cour supérieure est d'avis que le juge administratif siégeant en révision avait été justifié d'intervenir pour cause de manque de motivation de la première décision, la bénéficiaire de l'indemnité de décès ayant démontré que la question de l'étroitesse du lien - non discutée par le premier juge administratif - était centrale. De plus, la décision du deuxième juge administratif sur le fond quant à la suffisance de l'étroitesse du lien n'est pas déraisonnable eu égard plus particulièrement aux critères établis par la Cour suprême du Canada dans *Godbout c. Pagé* applicables en matière d'indemnisation de victimes sans égard à la faute. La demande introductive d'instance en révision judiciaire de la demanderesse est rejetée.

**GROUPE YVES LÉGARÉ INC. C. AUGER, RÉGIE DU LOGEMENT (MONTRÉAL) 392647 31 0180416 F 26 MARS 2019 BAJ CENTRE-SUD, ME MARC-ANDRÉ ÉMARD.**

Demande de modification d'une clause du bail par le locateur. Demande rejetée. Demande de modifier une clause du règlement de l'immeuble pour qu'elle se lise désormais comme suit: « Toute activité commerciale impliquant la visite de clientèle ou de collaborateurs est interdite, notamment la location ou la sous-location sur des plateformes telles Airbnb ou HomeAway ». Comme la sous-location du bail est un droit consenti au locataire par la loi et que ce droit est une composante du droit au maintien dans les lieux qui est d'ordre public, le locataire est le seul à pouvoir l'exercer. Il a donc le droit de choisir le sous-locataire. De plus, puisqu'il s'agit d'un droit d'ordre public, un locataire ne peut renoncer d'avance au bénéfice de ce droit. Finalement, il est décidé que le locateur ne doit refuser un sous-locataire que pour un motif sérieux qui doit être attaché à la personne du sous-locataire.

**S.C. C. SUCCESSION DE FEU F.C. COUR SUPÉRIEURE DU QUÉBEC 700-04-029185-185 TERREBONNE. ENTENTE À L'AMIABLE BAJ CENTRE-SUD, ME ANDRÉANNE BEAUDRY.**

Demande introductive d'instance en survie de l'obligation alimentaire. Demande présentée par la fille du défunt, la cliente est mise en cause. Entente à l'amiable. La cliente est la veuve du défunt. Elle est mise en cause dans le cadre d'une « Demande introductive d'instance en survie de l'obligation alimentaire » déposée par la fille du défunt. La demanderesse réclame une somme de 350 000 \$ à titre alimentaire. Ce dossier met en cause plusieurs aspects, soit la liquidation de la succession, la rente du conjoint survivant, la survie de la pension alimentaire pour la demanderesse et pour notre cliente, les assurances-vie du défunt, les fonds de pension, etc. Les parties règlent hors cour en signant une transaction dans laquelle la demanderesse obtient la somme de 125 000 \$ à titre alimentaire, ainsi qu'environ 3,000 \$ d'un REEE créés pour son bénéficiaire. Étant bénéficiaire des assurances-vie et des régimes de pension du défunt, F.C. est sa légataire universelle résiduelle pour: 50%, la cliente a obtenu, grâce au règlement du dossier, environ 800,000 \$ en plus de sa rente de conjoint survivant.

**FARES C. R., 2019 QCCS 898 (CANLII) BAJ DROIT CRIMINEL ET PÉNAL, ME GABRIEL MYRE.**

La Cour supérieure ordonne l'émission d'un bref de prohibition et de certiorari contre un juge de la cour municipale de la Ville de Montréal au stade de la détermination de la peine. La Cour supérieur reprend les motifs donnant ouverture aux recours extraordinaires dans le cadre d'une allégation de crainte raisonnable de partialité et de remise de la détermination de la peine par le tribunal alors qu'une suggestion commune a été présentée. La Cour retient que l'obligation de formuler en temps opportun les allégations de partialité au juge de première instance peut être modulée, en défense, par l'intérêt du client. La Cour retient que l'article du Code criminel prévoit que le tribunal doit procéder à la détermination de la peine à infliger au délinquant dans les meilleurs délais est une disposition impérative. Le non-respect des étapes prévues dans l'arrêt *Anthony-Cook* en matière de suggestion commune peut donner ouverture à un bref de certiorari. Dans ce dossier, l'accusé a mis son dossier au rôle 11 jours après l'émission d'un mandat d'arrestation au stade de la détermination de la peine. Au lieu de rendre sentence comme les parties le lui demandaient suite à la présentation d'une suggestion commune d'absolution conditionnelle 2 mois plus tôt, le juge a incarcéré l'accusé toute la journée pour finalement ordonner sa remise en liberté avec des conditions plus contraignantes. Le juge a unilatéralement remis la détermination de la peine 2 mois plus tard, sans indiquer aux parties quel était le problème avec la suggestion commune.

# 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.

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	<b>Leader : Baj Montréal-Nord.</b> Cette équipe formule des recommandations sur la façon de recueillir l'appréciation de la clientèle sur notre approche-client. Délai d'implantation du sondage : mars 2020.					

### 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	<b>Leader : Baj Droit de l'immigration.</b> Cette équipe détermine 2 moyens d'augmenter le référencement interne afin de répondre à tous les besoins de nos clients. Délai d'implantation mars 2021.					
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	<b>Leader : Comité des communications.</b> Le comité a choisi de débiter ses travaux par les communications internes (voir objectif 3.4.1). Les travaux débiteront à l'automne 2019.					

### 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	<b>Leader : Comité d'administrateurs.</b> Les travaux débiteront à l'été 2019.					🔄
Développer un outil de mesure	<b>Leader : Équipe du secrétaire corporatif.</b> Cette équipe se prépare à administrer un 2 <sup>e</sup> sondage de satisfaction auprès de nos partenaires. Recommandations à livrer pour le 31 décembre 2019.					▶

### 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	<b>Leader : Comité de formation des avocats.</b> Le comité a ciblé une première communauté, les Premières Nations et les Inuits. Les travaux pour cibler les deux autres clientèles ont débuté.					▶
Développer une initiative pour adapter nos services aux réalités des Premières Nations et des Inuits	Trois initiatives ont été ciblées soit : avoir des avocats pivot, ajuster les agendas pour permettre des rencontres d'urgence et aller la rencontre de la clientèle dans les centres qu'elle fréquente. Initiatives à mettre en place d'ici mars 2020.					▶
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	<b>Leader : Comité de formation des avocats.</b> Formation offerte à tous les employés en octobre 2019.					▶
Offrir une formation juridique sur les enjeux touchant les clientèles identifiées	<b>Leader : comité de formation des avocats.</b> Le comité de formation des avocats prépare la formation pour mars 2020.					▶

### 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	<b>Leader : Baj Droit criminel et pénal, équipe des préposées spécialisées.</b> La demande d'aide juridique est traitée par visioconférence à l'établissement Rivière-des-Prairies.					✔
	La demande d'aide juridique pourra être traitée par visioconférence à Bordeaux dès que notre partenaire sera prêt. Processus à mettre en place d'ici mars 2020.					🔄
Moderniser les processus du Service provincial de garde téléphonique	<b>Leader : Baj Droit criminel et pénal, équipe.</b> Service provincial de garde téléphonique. Nouveau processus à mettre en place d'ici mars 2020.					▶
Faciliter l'accès des avocats aux clients détenus	<b>Leader : Baj Droit criminel et pénal, Équipe du Palais de justice de Montréal.</b> 5 postes de visioconférence permettent aux avocats de communiquer avec leurs clients détenus, 5 nouveaux postes à installer d'ici mars 2020.					▶
2.1.2 AMÉLIORER L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET CLARIFIER LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS						
Faciliter le flux de travail à la réception	<b>Leader : Baj Centre-Sud avec le soutien d'étudiants de HEC Montréal.</b> Plusieurs recommandations sont à l'étape de l'implantation, Recommandations à implanter d'ici mars 2020.					▶
Mettre sur pied un service de garde en droit du logement	<b>Leader : Baj Sud-Ouest.</b> L'équipe a identifié des avocats intéressés dans tous les bureaux civils. Recommandations à implanter d'ici mars 2020.					▶
2.1.3 DÉVELOPPER DES OUTILS CONVIVIAUX D'AIDE À LA TÂCHE						
Créer un guide d'utilisation de l'agenda Outlook	<b>Leader : Secrétaire principale dédiée à la formation.</b>					✔
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	<b>Leader : Baj Droit criminel et pénal, équipe des secrétaires.</b> L'équipe prépare un guide de la secrétaire adapté au droit criminel.					▶

## 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 en place une initiative concertée par bureau ou service ayant un impact positif sur l'utilisation du temps de travail	<b>Leader : tous les BAJ.</b> Tous les bureaux explorent les différentes actions possibles. Initiatives à mettre en place d'ici mars 2020.					
2.2.2 ASSURER UNE MEILLEURE RÉPARTITION DE LA CHARGE DE TRAVAIL						
Recommander comment mener la réflexion	<b>Leader : Baj Crémazie.</b> Recommandations à déposer pour mars 2020.					
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	<b>Leader : Comité de formation des employés.</b> 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 2018.					
	Une séance de partage de connaissances ou de savoir-faire pour chaque titre d'emploi est à organiser d'ici mars 2020.					
Offrir aux avocats une rencontre professionnelle mensuelle	<b>Leader : tous les BAJ.</b> 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	<b>Leader : Services informatiques.</b> L'acquisition des appareils est complétée, il ne reste qu'à les déployer. Tous les avocats obtiendront un ordinateur portable avant mars 2020, soit un an avant l'échéance.					
Augmenter de 50 % le nombre d'avocats ayant accès à la clientèle détenue par visioconférence	<b>Leader : Services informatiques et BAJ Droit criminel et pénal.</b> 5 licences de visioconférences seront ajoutées avant mars 2020.					
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	<b>Leader : Services informatiques.</b> 100 % des employés visés seront formés d'ici mars 2020.					

## 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	<b>Leaders : Dominique Garant et Hugo Lapointe.</b> Une réflexion a eu lieu dans des bureaux et services. Les résultats sont compilés.					
Identifier des moyens concrets pour une meilleure cohérence dans l'approche de gestion	Des moyens concrets pour une meilleure cohérence seront identifiés d'ici mars 2020.					
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	<b>Leader : Service des ressources humaines.</b> Les besoins et les indicateurs ont été identifiés. Tableau de bord à implanter pour mars 2019 – reporté à l'été 2019.					
Implanter des tableaux de bord dans chaque équipe et mesurer les écarts	Reporté à décembre 2020.					

**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	<b>Leaders : Service RH, secrétaire corporatif et les deux comités de formation.</b> Les travaux ont débuté. Diagnostic et recommandations à déposer en décembre 2019.					
3.1.2 OFFRIR DES OPPORTUNITÉS AUX EMPLOYÉS DE DÉVELOPPEMENT DE LEURS COMPÉTENCES						
Offrir deux occasions de développement des compétences	<b>Leaders : Baj Droit de la Jeunesse et Baj Laval.</b> Identifier 2 occasions ou projets pilote de développement des compétences. Recommandations à déposer d'ici mars 2020.					

**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	<b>Leader : Service des ressources humaines.</b> Un plan d'accueil et d'intégration des secrétaires est rédigé et un plan pour les avocats et les directeurs est à venir. Des grilles d'évaluation de la courbe d'apprentissage sont aussi développées. Le premier plan sera déposé en juin 2019.					
Implanter une grille d'évaluation de la courbe d'apprentissage pour le poste de secrétaire juridique, avocat et de directeur						
Déployer deux moyens pour limiter l'impact de l'accueil et du mouvement des employés sur les équipes	<b>Leader : Baj Maisonneuve-Mercier et Services financiers.</b> Deux moyens concrets pour limiter l'impact de l'accueil et du mouvement des employés sur les équipes ont été recommandés. Déployer ces moyens d'ici mars 2020.					

**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	<b>Leader : Comité pilotage QVT.</b> Le plan est terminé en partie. Plan à adopter en mars 2019 – reporté à décembre 2019.					
Mise en œuvre du plan d'action	2 actions identifiées par le comité ont été réalisées soit l'implantation de rencontres annuelle avec les employés et la formation sur la pacification de la clientèle.					
3.3.2 ASSURER UN CLIMAT DE TRAVAIL SAIN, EXEMPT DE TOUT TYPE DE HARCÈLEMENT						
Mettre en œuvre le programme de préventions du harcèlement en milieu de travail	<b>Leader : Comité de prévention du harcèlement en milieu de travail.</b> Le plan de prévention a été livré en décembre 2018 et une nouvelle politique a été adoptée.					
Organiser trois activités sociales par année dans chaque bureau ou service.	<b>Leaders : Tous les BAJ.</b> Trois activités sociales ont été organisées dans chaque bureau.					

**ORIENTATION 3.4****AMÉLIORER LA COMMUNICATION À LA GRANDEUR DE L'ORGANISATION**

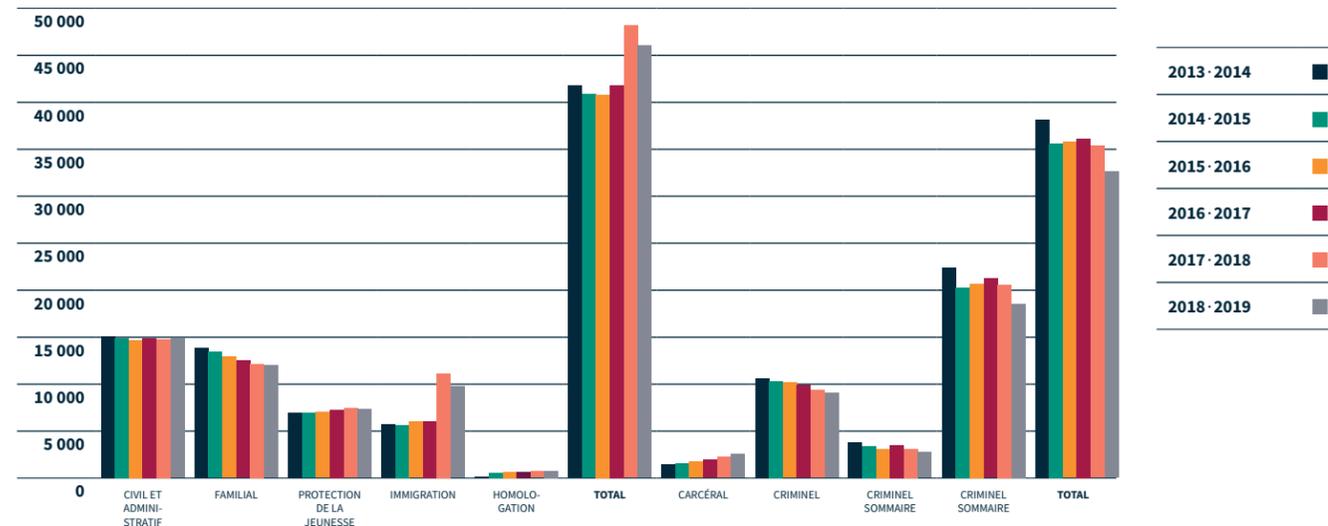
OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
3.4.1 DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE PERMETTANT UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE LA VIE ORGANISATIONNELLE						
Adopter un plan de communication découlant du plan stratégique	<b>Leader : Comité des communications.</b> Les services d'un consultant externe ont été retenus et les travaux ont débuté. Stratégie de communication et d'échange internes à adopter d'ici mars 2020.					
Améliorer l'Intranet	<b>Leader : Baj Côte-des-Neiges.</b> Les travaux de consultation ont débuté. L'Intranet sera modifié d'ici mars 2020.					
3.4.2. FAVORISER LE DIALOGUE À TOUS LES NIVEAUX						
Administrer un sondage sur la qualité des communications internes	<b>Leader : Comité des communications.</b> Les services d'un consultant externe ont été retenus et les travaux ont débuté. Stratégie de communication et d'échange internes à adopter d'ici mars 2020.					

## DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE

### TOTAL DES DEMANDES CONTRIBUTIVES ET GRATUITES TRAITÉES

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

### 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 25 009 appels téléphoniques de nuit, de fin de semaine et lors des jours fériés du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019. Ces services gratuits sont donnés pour toute la population du Québec sans égard à leurs revenus.

### TOTAL APPELS TÉLÉPHONIQUES

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>JANVIER</b>	2 037	2 196	1 908	1 901	2 033	1 776	1 796	1 669
<b>FÉVRIER</b>	2 148	2 065	1 949	1 866	1 913	1 776	1 751	1 621
<b>MARS</b>	2 326	2 341	2 129	2 054	1 743	1 964	2 129	2 005
<b>AVRIL</b>	2 351	2 264	2 264	2 065	1 797	2 122	2 027	0
<b>MAI</b>	2 561	2 498	2 389	2 275	2 094	2 130	2 218	0
<b>JUIN</b>	2 507	2 741	2 395	2 204	1 983	2 269	2 270	0
<b>JUILLET</b>	2 657	2 523	2 343	2 243	2 102	2 311	2 231	0
<b>AOÛT</b>	2 583	2 453	2 412	2 229	1 954	2 299	2 287	0
<b>SEPTEMBRE</b>	2 590	2 237	2 287	2 084	1 919	2 196	2 214	0
<b>OCTOBRE</b>	2 543	2 477	2 237	2 241	2 041	2 160	2 071	0
<b>NOVEMBRE</b>	2 300	2 167	2 225	1 973	1 849	1 833	2 017	0
<b>DÉCEMBRE</b>	1 790	2 084	2 001	2 042	1 907	1 988	1 998	0
<b>TOTAL</b>	<b>28 393</b>	<b>28 046</b>	<b>26 539</b>	<b>25 177</b>	<b>23 335</b>	<b>24 824</b>	<b>25 009</b>	<b>5 295</b>

### VARIATION

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	-5,1 %	-7,3 %	6,4 %	0,7 %	-78,8 %

\* la variation est conséquente à 3 mois de service en 2019 sur les 12 mois de l'année civile.

## 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
- Tournée d'un ergonome
- 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 du BAJ Administration met en place une démarche éco responsable
- Papier recyclé pour tous les outils de communication corporatifs
- Traitement de la demande d'aide juridique par visioconférence
- Utilisation de papier recyclé

#### 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 VULNERABLES

- 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 38 activités de promotion et de formation incluant la présentation du volet contributif auprès de différents organismes
- 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.

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

### NOMBRE DE PLAINTES

**5** IRRECEVABLES

**13** RECEVABLES, MAIS NON FONDÉES

**3** RETIRÉES AVANT TRAITEMENT

**4** FONDÉES OU PARTIELLEMENT FONDÉES

**0** EN TRAITEMENT

Quant aux quatre plaintes fondées ou partiellement fondées, elles portent sur des délais pour prendre une position, sur les changements d'avocats dans les dossiers ainsi que les délais ou les absences de retour d'appel.

Toutes ces plaintes ont fait l'objet d'un suivi auprès des personnes concernées ainsi qu'à leur directeur afin de s'assurer du respect des obligations qui nous incombent selon la déclaration de services aux citoyens. De plus, deux plaintes ont fait l'objet de recommandations et d'un suivi avec les personnes mises en cause afin d'améliorer le service à la clientèle.



| [aidejuridiquemontreal.ca](http://aidejuridiquemontreal.ca)