

Rapport annuel 2020-2021

RAPPORT
D'ACTIVITÉS

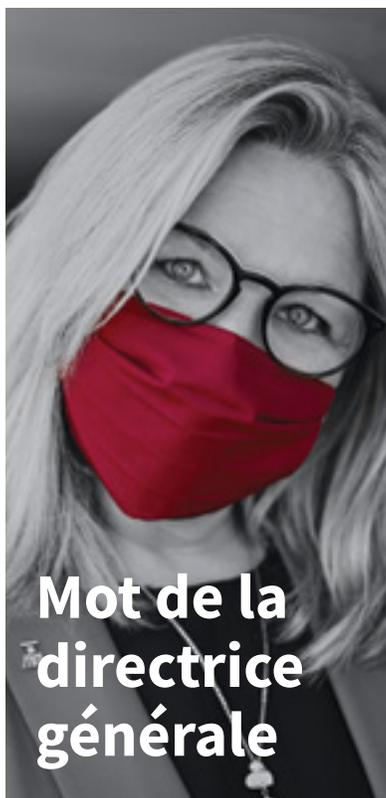


L'EXPERTISE AU SERVICE DES GENS

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

- RESPECT
- ESPRIT D'ÉQUIPE
- COMPÉTENCE
- QUALITÉ
DES SERVICES
- ENGAGEMENT

En 2020-2021, nos valeurs organisationnelles ont résonné dans le cœur de chaque employé et de chaque avocat de l'Aide juridique Montréal | Laval. Elles se sont traduites en actions concrètes pour favoriser l'accès à la justice de nos clients durant cette année marquée par la pandémie.

En lisant ce rapport annuel, vous constaterez que la pandémie a été un catalyseur de changements importants. Notre équipe a su transformer cette situation difficile en une opportunité extraordinaire de repenser notre façon de répondre aux besoins juridiques de nos clients.

Un an plus tard, le bilan de nos actions est impressionnant et nos clients se déclarent satisfaits de notre offre de services renouvelée. Comment avons-nous réussi ? Nous avons misé sur :

- L'engagement de nos équipes à toujours mieux servir nos clients ;
- La collaboration entre nous pour maximiser notre impact positif ;
- L'implication avec nos partenaires pour participer à la reprise judiciaire ;
- Le maintien des liens forts qui nous unissent ;
- Une communication fluide et transparente à tous les niveaux de l'organisation ;
- Un leadership mobilisateur dans toutes les équipes qui a permis de faire rayonner les forces et les talents de chacun ;
- La modernisation de nos outils technologiques.

Au terme de cette année exceptionnelle, je suis très reconnaissante envers mon équipe pour le travail accompli. Face à la plus grande crise sanitaire depuis un siècle, les avocats et employés du CCJM ont répondu « présents » pour nos clients.

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^e Magali Fournier, présidente
- M^e Geneviève Fortin, vice-présidente
- M^e Simone Bonenfant
- M^e Lucie Joncas
- M. Jacques Labelle
- D^r Anne-Sophie Thommeret-Carrière
- M. Benoit Vachon
- M^{me} Christiane Ouellette
- M^e Benjamin Prud'homme

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
- Conseillère aux ressources humaines
- 3 employés

BAJ CENTRE-SUD

- Directrice
- 6 avocats
- 9 employés

BAJ CÔTE-DES-NEIGES

- Directrice
- 5 avocats
- 8 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

- 2 directrices + 1 directeur
- 1 coordonnatrice des services administratifs
- 34 avocats + 4 temporaires
- 35 employés

BAJ DROIT DE LA JEUNESSE

- Directrice
- 11 avocats + 1 temporaire
- 9 employés

BAJ DROIT DE L'IMMIGRATION

- Directrice
- 4 avocats permanents + 3 temporaires
- 7 employés + 2 temporaires

Faits saillants



DES INITIATIVES AUX SERVICES DES CLIENTS

- **Pour améliorer l'expérience client et faciliter le traitement de la demande d'aide juridique :** le CCJM participe activement à l'élaboration du programme de transformation numérique du réseau d'aide juridique, le programme e-MAJ ;
- **Pour répondre à l'augmentation de la demande en droit de la santé :** un avocat est ajouté à l'équipe Droit de la santé ;
- **Pour adapter le processus judiciaire pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale :** le CCJM participe à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme Trajectoire justice santé mentale de Montréal à la Cour du Québec ;
- **Pour adapter nos services aux besoins particuliers de nos clients :** un nouveau partenariat est développé avec la ressource inuite IVIRTIVIK ;
- **Pour adapter nos services aux besoins des femmes victimes de violence conjugale ou d'agressions sexuelles :** des formations sont offertes aux avocats de l'équipe de droit civil et familial, un guide d'accompagnement est élaboré, la représentation de victime dans des dossiers criminels est assurée lorsque requis.

UNE ANNÉE DE PANDÉMIE, UNE ANNÉE À L'AVANT-GARDE

En avril 2020, suite au décret gouvernemental reconnaissant la situation d'urgence sanitaire, le Québec entier est sur pause. Le CCJM doit repenser ses opérations afin de maintenir l'accès à la justice des personnes admissibles. Ce défi restera d'actualité durant l'année 2020-2021.

Entre avril 2020 et mars 2021, l'équipe d'avocats du CCJM apprend à composer avec de nouvelles directives émanant des tribunaux lesquelles évoluent de semaine en semaine. Elle s'initie aux auditions tenues en mode virtuel. La pratique se modifie rapidement. L'équipe travaille de concert avec les autres partenaires judiciaires pour s'assurer que les solutions qui sont mises de l'avant favorisent l'accès à la justice de notre clientèle.

Durant cette période, notre équipe d'avocats et d'employés de bureau revoit ses façons de faire pour desservir les clients. Des rencontres en visioconférence et des consultations téléphoniques sont mises sur pied. Des ententes sont prises avec les établissements de détentions et les centres hospitaliers pour s'assurer que toute personne souhaitant faire une demande d'aide juridique soit rencontrée.

L'équipe s'adapte au télétravail, des outils technologiques sont prêtés. Un programme de financement d'achat d'ordinateurs personnels est déployé. Un guide des meilleures pratiques en télétravail est élaboré pour s'assurer de protéger en tout temps le secret professionnel et la confidentialité des dossiers des clients.

L'équipe demeure engagée à offrir un service à la clientèle d'une grande qualité et met de l'avant son esprit de collaboration. Les résultats du sondage sur l'appréciation de nos services en temps de pandémie le confirment : 81 % des clients sondés sont satisfaits des services reçus. Ils recommanderaient sans hésitation de recourir aux services de l'aide juridique à leurs connaissances ou leurs proches.

Cette année de pandémie a révélé la force de notre équipe. Quand il est temps de déployer tous les efforts nécessaires pour se réinventer et continuer à offrir des services de qualité, nous répondons « présents ».



ASSURER LA SANTÉ ET SÉCURITÉ DE NOS EMPLOYÉS ET CLIENTS

La santé et la sécurité de nos employés et de nos clients sont des préoccupations constantes. Au fur et à mesure de l'évolution des directives de la Santé publique et de celles de la CNESST, le CCJM met en place les mesures sanitaires requises.

Pour assurer le respect des mesures, des communications sont publiées chaque vendredi dans l'infolettre du CCJM, l'HEBDO. Des rappels sont aussi faits par les directeurs de bureau.

La direction des ressources humaines maintient un contact étroit avec la Santé publique de Montréal et Laval afin de s'assurer de mettre les bonnes mesures en place. Les employés collaborent, tous comprennent qu'ils jouent un rôle essentiel pour maintenir notre milieu de travail sécuritaire.

Tous ces efforts ont été récompensés : nous n'avons eu aucun cas d'écllosion dans notre milieu de travail. Nous saluons le courage de nos employés et sommes reconnaissants de tous les efforts qu'ils ont déployés.



LA CRÉATION D'UN SERVICE DE REPRÉSENTATION PROVINCIALE LORS DES VISIO-COMPARUTIONS DES PERSONNES DÉTENUES LES FINS DE SEMAINE ET JOURS FÉRIÉS POUR TOUT LE TERRITOIRE DU QUÉBEC

En réponse à la décision de la Cour du Québec de permettre la comparution et la tenue d'enquête sur remise en liberté des personnes détenues lors d'auditions tenues par visioconférence les samedis, dimanches et jours fériés, le CCJM a mis sur pied un service provincial de représentation par avocats.

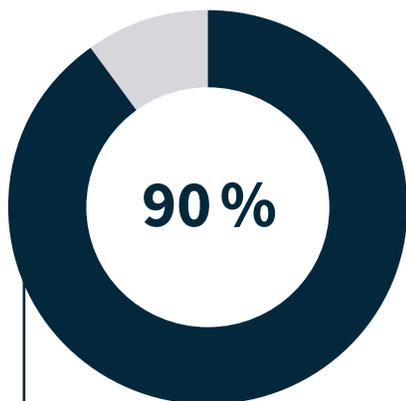
Ce projet innovant a été implanté en collaboration avec le ministère de la Justice, la Commission des services juridiques, le Centre communautaire juridique de Québec et l'équipe du Service provincial de garde téléphonique.

Le service a été déployé graduellement. Il a suivi le rythme de déploiement des visio-comparutions de la Cour du Québec. Il a ainsi débuté en septembre 2020 avec la région de Québec, puis chaque région a été intégrée. Depuis le 20 mars 2021, les avocats attirés au service de représentation défendent les droits de personnes détenues se trouvant dans chaque région du Québec.

Le déploiement est un succès et les intervenants judiciaires soulignent la qualité de nos services qu'ils qualifient de professionnels, respectueux et humains.

Une fois de plus, le CCJM a su déployer des solutions créatives pour favoriser l'accès à la justice et participer activement à la transformation du système de justice.

Principaux résultats



des projets découlant des objectifs annuels sont réalisés



57 294

DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE TRAITÉES AU CCJM CETTE ANNÉE



16

FORMATIONS OFFERTES SOUS FORME DE WEBINAIRES

NOUVELLE STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE

- **1** nouveau portail
- **35** publications hebdomadaires dans l'Hebdo
- **11** publications mensuelles dans l'Extra
- **23** publications urgentes dans l'Express



775

PERSONNES DÉTENUES REPRÉSENTÉES LES FINS DE SEMAINE ET JOURS FÉRIÉS POUR TOUT LE QUÉBEC PAR LE SERVICE PROVINCIAL DE GARDE TÉLÉPHONIQUE DANS LE CADRE DU SERVICE DE REPRÉSENTATION PAR VISIOCONFÉRENCE



100%

**REPRÉSENTATIONS
EN DROIT
DE LA JEUNESSE**



147%

**REPRÉSENTATIONS
EN DROIT
DE LA SANTÉ**

TRANSFORMATION TECHNOLOGIQUE DE NOTRE MILIEU DE TRAVAIL

- **100%** d'ordinateurs portables pour les avocats
- **11** prêts d'ordinateurs aux employés pour faciliter le télétravail
- **26** employés profitent du programme de financement de l'achat d'un ordinateur
- **100%** des employés ont accès au VPN
- **81** téléphones cellulaires déployés
- **100%** des WIFI déployés dans nos locaux situés dans les palais
- **1** projet pilote de numérisation des mandats et refus



18

**AVOCATS PARTICIPENT
À LA CLINIQUE
D'ASSISTANCE JURIDIQUE
COVID-19 DU BARREAU
DU QUÉBEC**

Rayonnement des employés du CCJM

DE NOMBREUX EMPLOYÉS DU CCJM ONT ÉTÉ RECONNUS POUR LEUR EXCELLENCE EN 2020-2021.

M^e Catherine Boutin est élue au conseil d'administration du Jeune Barreau de Montréal

M^e Sabine Uwitonze est élue Secrétaire du Barreau de Montréal

M^e Jeanne Gagné est élue au poste de représentante de l'aide juridique au conseil d'administration de l'Association des avocats de la défense de Montréal

M^e Bruno Boucher présente au nom du Comité sur le droit administratif de la CSJ un mémoire au Comité d'experts sur l'accompagnement des personnes victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale

M^e Gilles Trudeau est conférencier à la 4^e Conférence internationale sur l'accès à l'aide juridique dans le système de justice criminel en temps de pandémie

M^e Adriana Chafoya-Hunter collabore au mémoire déposé par le réseau d'aide juridique devant la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse sous la présidence de madame Régine Laurent

M^e Stéphanie Archambault a collaboré aux travaux du sous-comité en matière familiale et jeunesse de la Table Justice-Québec

M^e Charles Tremblay, M^e Nathalie Gauthier, M^e Julien Labrie-Masse, M^e Jessica Lee Moye, M^e Michael Khoury, M^e Gabrielle Marquis-Beaudoin, M^e Jessica de Stefano, M^e Alexandra Daigle-Roy, M^e Édith Legault, M^e Marilyn Lesage et M^e Vincent Desbiens ont participé au Mois de la justice organisé par Juripop

M^e Perry Alimberty, M^e Félix Arsenault, M^e Guy Bernard, M^e Diane Beaulieu, M^e Caroline Braun, M^e Martin Charest, M^e Judith Daviau-Leclerc, M^e Nataly Gauvin, M^e Justine Lambert-Boulianne, M^e Jean-Christophe Langlois, M^e Catherine Lapointe, M^e Anne Larivière, M^e Nathalie Lefebvre, M^e Benoit Lépine, M^e Gabrielle Marquis-Beaudoin, M^e Sarah-Claude Pelletier, M^e Éric Taillefer et M^e Stéphane Proulx ont participé à la Clinique d'assistance juridique COVID-19

M^e Joey Hanna, M^e Alec Fafard, M^e Michel Ghali, M^e José da Costa, M^e Audrey Sheitoyan, M^e Sarah-Claude Pelletier et M^e Gabrielle St-Onge ont participé à l'organisation et à certaines prestations dans le cadre du 1^{er} Salon VISEZ DROIT du Barreau de Montréal en mode virtuel

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 2020-2021 en suivant ce lien : <https://www.aidejuridiquedemontreal.ca/declaration-de-services-aux-citoyens/rayonnement/>



**S.S. C QUÉBEC (TRAVAIL,
EMPLOI ET SOLIDARITÉ SOCIALE),
2021 CANLII 17874 SAS-M-279170-1810,
BAJ MONTRÉAL-NORD,
M^e JESSICA DE STEFANO**

Le ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale réclame la somme de 9 880 \$, représentant l'aide versée pour une période de 20 mois, alors que le client aurait perçu des revenus de travail. La contestation est accueillie en partie, la réclamation se limitera aux revenus non déclarés. La preuve en défense révèle qu'au moment de sa demande initiale,

le client a dévoilé au fonctionnaire qu'il aidait contre rémunération un ami ayant une condition de vie précaire. La rémunération était de 500 \$ par mois et servait à rembourser les frais d'utilisation de sa voiture soit les immatriculations et les assurances. Le coût total des frais pour la voiture s'élevait à 420 \$. La défense d'erreur administrative est acceptée et la réclamation est diminuée pour inclure seulement la portion des revenus non déclarés soit 80 \$ par mois pour un total de 1 600 \$.

DAVID ALVAREZ GODOY C. MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE ET DE LA PROTECTION CIVILE, IMM-7678-19, BAJ IMMIGRATION, M^e VINCENT DESBIENS

Demande d'autorisation et de contrôle judiciaire en Cour fédérale - interdiction de territoire pour grande criminalité. Accueillie sur consentement. En 2019, le demandeur se présente au Canada et y revendique le statut de réfugié. Une audience en inadmissibilité a lieu devant la Section de l'immigration, car le ministre allègue que le demandeur est interdit de territoire pour grande criminalité. En effet, celui-ci avait été déclaré coupable aux États-Unis, en juillet 2011, de l'infraction « driving while impaired » dont l'équivalence canadienne est la conduite d'un véhicule routier avec facultés affaiblies. Si les allégations du ministre s'avèrent fondées, le demandeur perd le droit de revendiquer le statut de réfugié. Au soutien de ses allégations, le ministre prétend que cette infraction constitue de la grande criminalité, car au moment de l'enquête, l'équivalence canadienne prévue à l'article 324.14(1) du *Code criminel*, est punissable d'un emprisonnement maximal de 10 ans. Le demandeur est d'avis que le ministre a tort, car l'examen de l'équivalence canadienne doit être fait au moment des faits reprochés. Or, à cette époque, la sentence maximale imposable est inférieure à 10 ans. La Section de l'immigration adhère à la position du ministre et émet une mesure de renvoi pour grande criminalité. Une demande d'autorisation et de contrôle judiciaire est déposée à la Cour fédérale. Après le dépôt du mémoire du demandeur et des négociations entre les parties, un jugement de consentement en faveur du demandeur est obtenu sur la base que la Section de l'immigration a erré et que l'équivalence canadienne pertinente dans une audience en inadmissibilité est celle en vigueur au moment des faits.

NOVACYCLE M.M. INC C. RUDOLPH ÉTIENNE ET FOISY LABRECQUE HUISSIERS DE JUSTICE INC., C.Q. MONTRÉAL, NO 500-02-245184-218, 2 FÉVRIER 2021, J. DAVID L. CAMERON, BAJ MAISONNEUVE-MERCIER, M^e VIVIANE DORVAL

Opposition à un avis d'exécution d'un bref d'expulsion et ordonnance de sauvegarde pour surseoir à l'exécution du bref. Accueillie. La requête en opposition vise à faire reconnaître qu'une transaction est survenue entre les parties après l'audience au Tribunal du logement du 6 janvier 2021. Cette transaction prévoit un départ volontaire du locataire le 1^{er} mars 2021. Le tribunal mentionne qu'avant de décider sur une ordonnance de sursis, il doit déterminer, non seulement la vraisemblance de la cause au niveau de la transaction mais également déterminer la balance des inconvénients et s'il y a un préjudice irréparable pour l'une ou l'autre des parties. Il conclut qu'il existe pour le locataire un risque de préjudice en raison d'une expulsion rapide qui l'expose à la perte de son logement et de ses meubles en plein hiver. Le tribunal conclut que la balance des inconvénients milite en faveur de surseoir à l'avis d'expulsion et de surseoir à toute procédure d'exécution jusqu'à ce que l'opposition soit entendue sur le fond.

DROIT DE LA FAMILLE — 201069, 2020 QCCS 2418, BAJ MAISONNEUVE-MERCIER, M^e NOAMI SANDOVAL BEAUDOIN

Demande de changement de garde de la mère en raison d'une demande de déménagement du père. Demande rejetée et maintien du statu quo. Le père est chef cuisinier et exerce principalement dans le secteur de la restauration et de l'hôtellerie. Il demande l'autorisation de déménager dans les Cantons de l'Est avec les trois enfants dont il

demande la garde exclusive. La mère s'oppose et demande également la garde exclusive si le père donne suite à son projet de déménagement. Le tribunal détermine que le meilleur intérêt des enfants se situe dans les modalités mises en place par l'entente de garde des parties et que le déménagement proposé ne répond pas aux besoins actuels des enfants en tenant compte de leur âge et de leur situation familiale. L'éloignement du milieu maternel et de la fratrie (nouvel enfant de la mère) est contraire à l'intérêt des enfants et à leur besoin de stabilité. De plus, le père a témoigné que si le tribunal refusait le déménagement, il conserverait un appartement à Montréal afin de poursuivre la garde partagée établie préalablement par entente.

GESTION SOLODARMO INC. C. SAWATZKY, 2019 QCCS 3567, BAJ MAISONNEUVE-MERCIER, M^e GUY BERNARD

Demande de retrait de cautionnement dans le cadre d'une demande d'injonction interlocutoire, provisoire et permanente. Rejetée. En juin 2019, la cour ordonne au demandeur de déposer un cautionnement de 20 000 \$ suivant une ordonnance accueillant la demande d'injonction interlocutoire provisoire empêchant les défendeurs de se produire dans le cadre de festivals en utilisant le nom « Les Colocs ». Lors de l'ordonnance rejetant la seconde demande d'injonction, la cour ne se prononce pas sur la levée de la caution. Une demande de retrait de cautionnement est présentée par le demandeur. Lors de l'audience sur la demande de retrait du cautionnement, la défenderesse soumet qu'elle était d'avis que le *Code de procédure civile* permet le maintien de la caution, car la preuve du préjudice ne peut s'apprécier sur la seule portée des 10 jours de la première

ordonnance. Il doit être évalué durant toute la durée de l'instance. La cour maintient la caution et rejette la demande de levée.

H.R. C QUÉBEC (SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE), 2020 CANLII 4627 (QC TAQ), SAS-M-271706-1802, BAJ CENTRE-SUD, M^e AURÉLIE WHITE

Appel au TAT de la décision en révision de la SAAQ du 6 février 2018. Accueilli. La SAAQ refusait de prolonger le délai prévu pour demander la révision de la décision du 22 juillet 2015. En effet, le demandeur a déposé la demande de révision 855 jours après la décision originale. Le Tribunal a conclu de la preuve présentée que le demandeur n'avait pu agir plus tôt pour des motifs sérieux et légitimes. La demande de révision était recevable pour les motifs suivants : le client niait avoir reçu la décision et la SAAQ était incapable de prouver la notification de celle-ci. De plus, le demandeur avait un long historique d'hospitalisations, un état de santé précaire et aucun proche pour s'occuper de lui. Il était donc incapable de s'occuper de son dossier.

SSH BEDDING CANADA CO. ET MEUS, 2020 QCTAT 1619 (CANLII), 678145-71-1810, BAJ CENTRE-SUD, M^e BRUNO BOUCHER

Appel au TAT. Détermination de l'existence d'un accident de travail. Accueilli. Le demandeur, alors qu'il est au travail, ressent un malaise et chute sur son épaule gauche qui se fracture alors qu'il est sur le sol, il est pris de convulsions et est transporté d'urgence à l'hôpital. Il est admis que le demandeur a probablement eu une crise d'épilepsie. L'employeur conteste la décision de la CNESST d'accepter

la lésion professionnelle en alléguant que la chute du travailleur qui a entraîné les blessures est la conséquence d'une condition personnelle. Il est indéniable que ni l'exécution du travail ni les lieux du travail ne sont la cause de la chute du demandeur, mais la chute a eu lieu sur les lieux du travail alors qu'il était au travail. Cette chute est donc arrivée à l'occasion du travail. Le Tribunal conclut que tous les critères de l'accident de travail, tel que défini à l'article 2, sont réunis et que le demandeur a droit aux prestations prévues à la LATMP.

LAFOND C. IMMEUBLES FORSA INC., 2020 QCTAL 9426 CANLII 459178-31-20190506-G, BAJ CENTRE-SUD, M^e MARC-ANDRÉ ÉMARD

Demande d'annulation d'une entente de résiliation de bail conclue avec le locateur. L'entente de résiliation de bail a été annulée. La locataire a été rencontrée par les administrateurs de l'immeuble. Elle croyait que cette rencontre concernait les réparations à faire dans son logement. Ils lui annoncent qu'elle devra quitter son logement en raison des réparations à faire à l'immeuble. Elle apprend alors qu'elle n'est pas la seule à devoir quitter son logement et que le loyer qu'elle verse est trop bas pour financer les travaux. Selon les administrateurs, le loyer mensuel devrait être de 850 \$ au lieu de 480 \$. La locataire reconnaît ne pas pouvoir s'offrir un logement à ce prix. Le même jour, les administrateurs lui font signer une entente de résiliation. Elle est sous le choc. Elle croit être obligée de la signer. Elle leur fait confiance. La demande d'annulation repose sur l'allégation que le consentement a été vicié. Il y a une erreur sur un aspect essentiel de l'entente, à savoir, la fausse impression que la locataire

devait absolument quitter le logement en raison des travaux projetés. Le dol par réticence des administrateurs du locateur est aussi invoqué du fait qu'ils ne l'ont pas détrompée, contrevenant ainsi à leurs obligations de renseignement et de bonne foi. La vulnérabilité de la locataire face aux administrateurs doit être prise en compte, surtout lorsqu'il est question de faire renoncer au droit au maintien dans les lieux d'un locataire, une disposition d'ordre public de protection. Le Tribunal décide qu'il ne suffit pas d'obtenir une signature en bas d'un contrat, même de façon douce et respectueuse, pour que le consentement soit valide. La bonne foi impose qu'on ajuste les renseignements en fonction de la personne avec laquelle on transige.

V. R. C. E. G. ET PGQ, C.S., NO PGQ 500-04-073887-193, J. J. C. E. G. ET PGQ, C.S., NO 500-04-072804-181, C.S. MONTRÉAL, 21 OCTOBRE 2020, J. MICHELINE PERREAULT, BAJ SUD-OUEST, M^e JOËLLE GAUTHIER ET M^e ANNIE RAINVILLE

Les demandes de garde et pension présentées par deux ex-conjointes envers le même débiteur alimentaire sont réunies par le tribunal puisque dans les deux cas, la preuve vise à établir les revenus du défendeur pour déterminer la pension alimentaire payable pour les enfants. Les demandereses sont représentées par deux avocates du même bureau d'aide juridique. Puisque le défendeur ne collabore pas durant toute l'instance et qu'il ne fournit que des informations partielles quant à ses revenus le jour de l'audience, le tribunal impute au défendeur un revenu équivalent au salaire minimum et fixe une pension alimentaire dans les deux dossiers.

**KANATSIAK C. R. 2020 QCCS1523,
BAJ DROIT CRIMINEL, M^e NICOLAS WELT**

Appel de la peine au motif qu'il y a erreur d'application des règles aux contrevenants autochtones et du refus d'accorder une absolution. Accueilli. Au moment de son enquête pour remise en liberté, l'appelante plaide coupable et demande d'être remise en liberté afin de lui permettre de faire préparer le dossier qu'elle entend soumettre pour atténuer la peine qui pourrait lui être imposée, à savoir un rapport de type *Gladue*. Ce rapport sert à renseigner le tribunal sur les circonstances d'une personne autochtone et sur les conséquences que la discrimination contre les peuples autochtones pourrait avoir eues sur elle. Selon la poursuite, la peine appropriée serait de 12 jours d'incarcération puisqu'elle a déjà complété quatre jours de détention. La poursuite se questionne sur la pertinence d'un rapport *Gladue* dans la présente affaire compte tenu

de la courte durée de la peine. Le juge en fait autant. La défense demande une nouvelle absolution pour l'appelante. Le juge d'instance accepte de reporter l'audition sur la peine et remet l'appelante en liberté afin qu'elle puisse faire des représentations sur sa demande d'absolution. Il refuse toutefois la demande de confection du rapport. Dans un jugement sur la peine étoffé, le juge d'instance révisé minutieusement l'ensemble des circonstances et du droit, mais il ne fait pas le lien entre la situation de l'appelante et les facteurs systémiques qu'il se devait d'évaluer alors qu'il estimait devoir lui imposer une peine d'emprisonnement. L'absence d'évaluation des circonstances de l'affaire et des facteurs de l'arrêt *Gladue* alors qu'une peine privative de liberté est envisagée constitue une erreur révisable même pour une peine de très courte durée. Vu l'erreur de principe, la peine est infirmée et la Cour supérieure lui

substitue un sursis de la peine assortie d'une probation.

**N.L. C QUÉBEC (TRAVAIL, EMPLOI ET
SOLIDARITÉ SOCIALE), 2020 CANLII
91304 (QC TAQ), BAJ SUD-OUEST,
M^e CATHERINE WADDELL**

Appel au TAQ. Accueilli. Le Ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale réclame l'aide de dernier recours versée sans droit à la demanderesse au motif qu'elle n'était pas une étudiante à temps partiel selon la définition du MTESS. La cliente conteste la réclamation et démontre avoir été induite en erreur par le manque d'information du fonctionnaire sur les critères définissant le statut d'étudiante à temps partiel. La défense d'erreur administrative est acceptée puisque suite à l'information reçue la demanderesse n'avait aucune raison de croire que la définition d'études à temps partiel du MTESS était différente de celle de l'université. La réclamation est annulée.



Résultats à l'égard du Plan stratégique 2018-2023

Les résultats présentés dans cette section portent sur les trois premières années 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. Il est important de souligner que l'atteinte des résultats rapportés pour l'année 2020-2021 est teintée par la crise sanitaire décrétée par le Gouvernement du Québec le 13 mars 2020 et que cette pandémie se poursuit pour toute l'année financière.

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.

Ce projet a été modifié:

Sonder l'expérience client quant aux services rendus par téléphone ou en visioconférence

Un sondage est administré.
Les résultats sont très positifs.
Les clients sont satisfaits des services en temps de pandémie.

1.1.2 RECUEILLIR L'APPRÉCIATION DE LA CLIENTÈLE SUR NOTRE APPROCHE AFIN DE S'AMÉLIORER DE FAÇON CONTINUE

Ce projet est inclus dans 1.1.1.



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.
Le projet est suspendu.

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 projet est suspendu.

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. La première ébauche d'un programme d'alliance stratégique est déposée.					
Développer un outil de mesure	Leader: Équipe du secrétaire corporatif. Le rapport et des recommandations sont déposés.					

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 en situation de vulnérabilité sont identifiées. Le comité a ciblé les clientèles suivantes: Les Premières Nations et les Inuits, les nouveaux arrivants, les enfants et les victimes de violence conjugale.					
Développer une initiative pour adapter nos services aux réalités des Premières Nations et des Inuits	Un partenariat est établi avec l'Organisme IVIRTIVIK. Un outil servant à identifier les besoins juridiques est mis en place. Le partenariat avec l'organisme Open Door est maintenu. Les besoins des personnes au Centre de justice des premiers peuples de Montréal et le protocole de service est en cours d'élaboration.					
Augmenter le % de personnes vulnérables ciblées qui reçoivent nos services	Leader: Comité sur les communications. Cette cible est incluse dans 1.3.1.					
1.4.2 MIEUX COMPRENDRE LES RÉALITÉS DES DIVERSES COMMUNAUTÉS CULTURELLES						
Offrir une formation en octobre 2020 sur les enjeux des communautés culturelles	Leader: Comité de formation des avocats. Une formation à tous les employés sur le parcours migratoire à prendre en compte dans la prestation de service est dispensée. Une formation à tous les employés sur les enjeux du racisme systémique est dispensée.					
Offrir une formation juridique sur les enjeux touchant les clientèles identifiées	Leader: comité de formation des avocats. Une formation aux avocats criminalistes sur les rapports de type Gladue est dispensée.					

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. Les travaux sont poursuivis pour l'établissement Bordeaux.	▶	✓	▶		
	Le projet HEC est suspendu et reprend en 2021-2022.	↻	▶	↻		
Moderniser les processus du Service provincial de garde téléphonique	Leader: Service provinciale de garde téléphonique. La plateforme Web est prête. Les tests sont en cours. Le changement de technologie de téléphonie pour migrer vers des services IP est aussi en cours de réalisation.	▶	▶	▶		
Simplifier un processus: Numérisation des mandats	Leader: Le secrétaire corporatif. Un projet-pilote est en cours au bureau de l'administration.				✓	
Paiement de comptes de dépenses	Leader: la directrice des services financiers. Le paiement des comptes de dépenses se fait sur la paie.				✓	
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. L'analyse des besoins dans chaque bureau est complétée. Les agendas sont créés. Des plans de déploiement et de communication suivront.	▶	✓	▶		
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. Les travaux ont repris. Le guide inclura une liste de tâches quotidiennes et hebdomadaires.	▶	▶	▶		
Faciliter la gestion des paiements des clients	Leader: Directions des services financiers. Le virement en ligne pour le paiement du volet contributif et de la récupération des coûts est implanté.				✓	

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. Le projet-pilote d'avocat de garde en droit du logement est terminé, les résultats ne sont pas satisfaisants.	▶	▶	✓		
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. Les nouvelles recommandations sont déposées.	▶	▶	✓		
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. La formation pour les secrétaires juridiques sur les modifications à la <i>Loi sur le divorce</i> est dispensée. La formation pour les préposés à l'accueil sur le vocabulaire juridique est dispensée. La formation aux préposées spécialisées et aux techniciennes en droit sur l'admissibilité à l'aide juridique avancée est dispensée. La formations pour les secrétaires en immigration, jeunesse et criminel à venir.	✓	✓	✓		
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						
Fin du déploiement des ordinateurs portables	Leader: Services informatiques. Les ordinateurs portables à tous les avocats sont déployés. Un programme de financement pour l'acquisition d'ordinateur est offert.	▶	✓	✓		
	Des téléphones cellulaires sont déployés aux avocats en criminel, jeunesse immigration et santé.	✓	✓	✓		

SUITE TABLEAU - ORIENTATION 2.3

2.3.3 ACCOMPAGNER NOS ÉQUIPES DANS L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Former 100 % des avocats ayant de nouveaux outils	<p>Leader : Services informatiques. Les avancées technologiques suivantes sont déployées :</p> <ul style="list-style-type: none"> · Wifi dans tous les palais, · VPN pour employés, · système de visioconférence dans tous les bureaux, · prêts d'ordinateurs, · achats de licences ZOOM et TEAMS, · confection de différents guides pour les nouveaux outils et d'un guide sur le télétravail. <p>La formation et support pour tous les employés lors du déploiement de chaque avancée technologique est dispensée.</p>			
---	---	--	--	--

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 : La directrice générale adjointe. Les recommandations ont été déposées.					
Identifier des moyens concrets pour une meilleure cohérence dans l'approche de gestion	Les moyens sont identifiés. Un calendrier de formations pour les directeurs est en cours et des indicateurs restent à déterminer.					
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 en évaluation.					
Implanter des tableaux de bord dans chaque équipe et mesurer les écarts	Le projet de tableaux de bord est à l'étape de la validation par les directeurs. En raison de la pandémie, cette étape est 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 sont déposés.	▶	✓	✓		
Adopter un plan de formation pour les employés, les professionnels, les avocats et les directeurs	Les trois plans sont finalisés, communiqués et mis en œuvre.	▶	▶	✓		
Mesurer le taux d'appréciation de la réponse aux besoins des employés après chaque formation	Le pourcentage d'appréciation de la réponse aux besoins de formation varie entre 67 % et 100 % selon la formation offerte.			✓		
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 a élaboré un guide pratique sur la tenue des dossiers en droit de la jeunesse.	▶	▶	✓		
	Le Baj Laval élabore un guide pour les proposées à la réception.	▶	▶	▶		
	Le Baj Crémazie a préparé un guide de détection des cas de violence conjugale.			▶		

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 des secrétaires est terminé. Il est mis en œuvre. Les travaux se poursuivent pour les deux autres plans.	▶	▶	▶		
Implanter une grille d'évaluation de la courbe d'apprentissage pour le poste de secrétaire juridique, avocat et de directeur	Chaque plan inclut une courbe d'apprentissage et une grille d'évaluation.					

SUITE TABLEAU - ORIENTATION 3.2

Déployer deux moyens pour limiter l'impact de l'accueil et du mouvement des employés sur les équipes	Leader : Baj Maisonneuve-Mercier et Baj Jeunesse. Le mandat est modifié pour la réalisation d'une capsule vidéo portant sur les tâches de la préposée à l'accueil. Le script de capsule est en rédaction.			
	Le guide dédié aux nouvelles secrétaires juridiques en droit de la jeunesse est prêt, il sera déployé prochainement.			

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. Le plan d'action des activités de prévention pour l'année 2021 est adopté.					
Mise en œuvre du plan d'action	Une rencontre annuelle de sensibilisation et de partage est prévue. Les formations des nouveaux employés à la pacification de la clientèle se poursuivent.					
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. Les activités de prévention pour 2021 sont planifiées et approuvées.					
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. La stratégie de communication interne est déployée.					
Améliorer l'Intranet	Leader : Baj Côte-des-Neiges. Le nouveau portail a été lancé au printemps 2020.					
3.4.2. FAVORISER LE DIALOGUE À TOUS LES NIVEAUX						
Administrer un sondage sur la qualité des communications internes	Leader : Comité des communications. Les audits sont reportés en mai 2021. La participation aux audits visée est de plus de 60 %.					
Amélioration des résultats à chaque audit de communication						

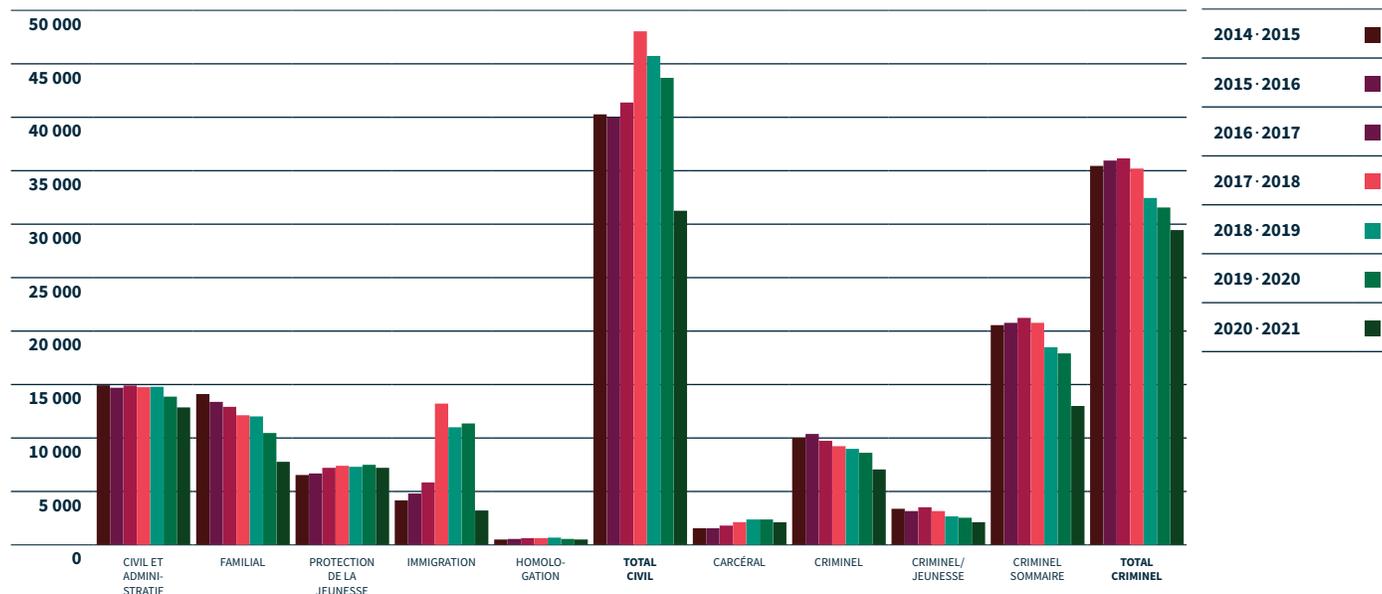
Les statistiques

DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE

TOTAL DES DEMANDES CONTRIBUTIVES ET GRATUITES TRAITÉES¹

		2014 · 2015	2015 · 2016	2016 · 2017	2017 · 2018	2018 · 2019	2019 · 2020	2020 · 2021
CIVIL	CIVIL ET ADMINISTRATIF	14 929	14 676	14 905	14 751	14 779	13 830	12 881
	FAMILIAL	14 079	13 364	12 837	12 107	12 018	10 455	7 970
	PROTECTION DE LA JEUNESSE	6 543	6 690	7 177	7 344	7 275	7 504	7 110
	IMMIGRATION	4 106	4 782	5 829	13 207	11 000	11 320	3 326
	HOMOLOGATION	496	571	590	593	660	554	440
	TOTAL	40 160	40 087	41 344	41 344	48 006	43 676	31 727
CRIMINEL	CARCÉRAL	1 300	1 493	1 545	1 748	2 130	2 329	2 131
	CRIMINEL	10 826	10 077	10 386	9 718	9 190	8 959	7 328
	CRIMINEL/JEUNESSE	3 757	3 337	3 179	3 460	3 167	2 693	2 012
	CRIMINEL/SOMMAIRE	22 362	20 535	20 754	21 190	20 684	18 465	13 121
	TOTAL	38 250	35 458	35 884	36 131	35 181	32 447	24 592
GRAND TOTAL		79 298	75 618	75 971	77 475	83 355	78 357	57 294

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 14 298 appels téléphoniques de nuit, de fin de semaine et lors des jours fériés du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021. Ces services gratuits sont donnés pour toute la population du Québec sans égard à leurs revenus.

TOTAL APPELS TÉLÉPHONIQUES

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
JANVIER	1 908	1 901	2 033	1 776	1 796	1 715	1 588	1 191
FÉVRIER	1 949	1 866	1 913	1 776	1 751	1 632	1 481	1 017
MARS	2 129	2 054	1 743	1 964	2 129	1 995	1 265	1 033
AVRIL	2 264	2 065	1 797	2 122	2 027	2 049	802	-
MAI	2 389	2 275	2 094	2 130	2 218	2 171	1 014	-
JUIN	2 395	2 204	1 983	2 269	2 270	2 304	1 350	-
JUILLET	2 343	2 243	2 102	2 311	2 231	2 345	1 431	-
AOÛT	2 412	2 229	1 954	2 299	2 287	2 252	1 338	-
SEPTEMBRE	2 287	2 084	1 919	2 196	2 214	1 982	1 130	-
OCTOBRE	2 237	2 241	2 041	2 160	2 071	1 988	1 496	-
NOVEMBRE	2 225	1 973	1 849	1 833	2 017	1 912	1 221	-
DÉCEMBRE	2 001	2 042	1 907	1 988	1 998	1 818	1 275	-
TOTAL	26 539	25 177	23 335	24 824	25 009	24 163	15 391	3 241

VARIATION

2016 2017	2017 2018	2018 2019	2019 2020	2020 2021
6,4%	0,7%	-3,4%	-36,6%	-78,9%

* la variation est conséquente à 3 mois de service en 2021 sur les 12 mois de l'année civile.

L'achalandage à l'Aide juridique de Montréal | Laval a été affecté par la crise sanitaire de la COVID-19 comme tous les autres Centres d'aide juridique du Québec.

La baisse de la demande en criminel est corroborée par la baisse des appels téléphoniques au Service provincial de garde téléphonique. En droit civil le phénomène de la gentrification de certains quartiers de la ville de Montréal se poursuit et plus généralement, en temps de pandémie les clients semblent avoir évité nos bureaux et plusieurs d'entre eux ne se présentent pas lors de leur rendez-vous.

¹ Le total des demandes traitées, soit 57 294, inclut les demandes traitées en droit notarial.



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
- Activité de formation et de sensibilisation sur le racisme 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

- Envoi des mandats par courriel
- Utilisation de papier recyclé pour toutes les activités du CCJM
- Recevoir et faire des paiements par transfert de fonds

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 3 activités de promotion et de formation incluant la présentation du volet contributif auprès de différents organismes
- Visio-parloir, 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
- Visite à IVIRTIVIK pour rencontrer la clientèle inuite en réinsertion sociale
- 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
- Programme d'accompagnement justice-toxicomanie PAJTO

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 Montréal TJSM

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.

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

NOMBRE DE PLAINTES

- 4** IRRECEVABLES
- 19** RECEVABLES, MAIS NON FONDÉES
 - 1** RETIRÉE AVANT TRAITEMENT
 - 11** FONDÉES OU PARTIELLEMENT FONDÉES
 - 0** EN TRAITEMENT

Les 11 plaintes fondées ou partiellement fondées portent sur les délais soit, pour le retour d'appel, soit pour introduire un recours ou plus rarement, pour l'obtention d'un mandat. Elles ont aussi porté sur des attitudes et des erreurs sur l'admissibilité. 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 incombent au CCJM conformément à la Déclaration de services aux citoyens.



| aidejuridiquedemontreal.ca