
Rapport annuel 2021-2022

RAPPORT
D'ACTIVITÉS



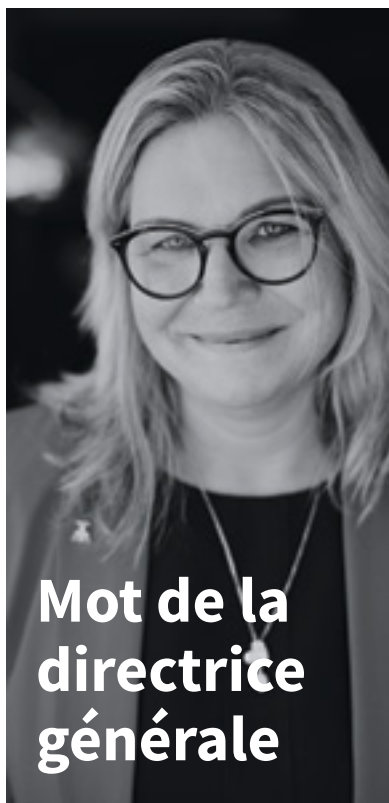
Centre communautaire juridique de Montréal

L'EXPERTISE AU SERVICE DES GENS



Table des matières

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	3
PRÉSENTATION DU CCJM	4
ORGANIGRAMME	7
FAITS SAILLANTS	8
PRINCIPAUX RÉSULTATS	10
RAYONNEMENT DES EMPLOYÉS DU CCJM	12
CAUSES D'INTÉRÊT	13
OBLIGATIONS DÉCOULANT DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	16
RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2023	17
STATISTIQUES	24
MESURES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	27



Mot de la directrice générale

ANNÉE DE PANDÉMIE, ANNÉE DE PÉNURIE

Si 2020-2021 et la pandémie qui l'a caractérisé ont été un catalyseur de changements importants, 2021-2022 a permis de faire jaillir de nouvelles initiatives pour maintenir la qualité de nos services dans un contexte de pandémie et de pénurie de main d'œuvre.

Encore cette année, notre équipe a su transformer une situation difficile en une opportunité extraordinaire de repenser nos façons de faire et ce, pour le plus grand bénéfice de nos clients et de nos nouveaux employés.

Le bilan des initiatives prises cette année est impressionnant. En voici quelques-unes :

NOUVELLE OFFRE DE SERVICES

- Service provincial de visioconsultation, un service maintenant permanent
- Ajout de plages de rendez-vous pour les victimes de violence conjugale ou violence sexuelle
- Représentation de parties non représentées en droit familial pour les fins de contre-interrogatoire d'une victime de violence conjugale ou violence sexuelle
- Collaboration avec des organismes desservant les Premières Nations et Inuits
- Ajout d'un avocat dans l'équipe droit administratif
- Ajout d'un avocat dans l'équipe de criminalistes de Laval
- Outils pour faciliter l'obtention de documents requis pour le traitement de la demande d'aide juridique

CRÉATION D'OUTILS POUR FACILITER L'ACCUEIL ET INTÉGRATION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS

- Capsules vidéo
- Modèles de lettres, de procédures et aide-mémoire dans certains domaines de droit
- Guide d'utilisation des outils technologiques et logiciels
- Formations pour initier les employés de bureau et avocats à l'ensemble de nos services
- Prêts à plaider
- Programme de mentorat

EXPÉRIENCE DE TRAVAIL COLLABORATIF

- Agenda partagé entre avocats pour assurer une plus grande représentation de la clientèle
- Pairage d'avocats pour effectuer certaines vacations à la Cour
- Équipe d'avocats prenant charge de dossiers complexes

Au terme de cette année, je suis très touchée et reconnaissante que l'ensemble des membres de mon équipe ait eu à cœur de continuer à innover s'assurant ainsi de demeurer à l'avant-garde pour mieux vous servir.

En 2021-2022, notre vision est passée de rêve à réalité!

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

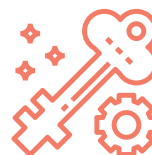


REPRÉSENTER

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, Ad. E.,
présidente
- M^e Benjamin Prud'homme,
vice-président
- M^e Simone Bonenfant
- D^r Régine Débrosse
- M^e Lucie Joncas, Ad. E.
- M. Jacques Labelle
- M. Philippe Lesiège, CPA
- M^{me} Dinah Morency
- M^{me} Christiane Ouellette
- M^e Claudel Nepton

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
- Coordonnateur aux services financiers
- 7 employés

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Directrice des ressources humaines
- Conseillère aux ressources humaines
- 2 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

- Directeur
- 7 avocats
- 10 employés

BAJ LAVAL

- Directrice
- 12 avocats
- 14 employés

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

- 2 directrices + 1 directeur
- 1 coordonnatrice des services administratifs
- 38 avocats + 1 temporaire
- 35 employés

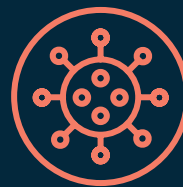
BAJ DROIT DE LA JEUNESSE

- Directeur
- 12 avocats + 1 temporaire
- 9 employés

BAJ DROIT DE L'IMMIGRATION

- Directeur
- 4 avocats permanents + 1 temporaire
- 7 employés + 1 temporaire

Faits saillants



D'AUTRES INITIATIVES AU SERVICE DES CLIENTS

- **Pour faciliter l'accès à nos services**, le CCJM se dote d'un numéro de téléphone unique;
- **Pour mieux répondre aux besoins de la clientèle autochtone**, le CCJM ajuste le traitement de la demande d'aide juridique;
- **Pour mieux desservir la population de Laval**, le CCJM ajoute deux avocats criminalistes et une secrétaire juridique à l'équipe droit criminel et jeunesse;
- **Pour répondre à l'augmentation de la demande en droit de la santé**, le CCJM ajoute un poste temporaire d'avocat à l'équipe Droit de la santé. Six avocats sont maintenant dédiés à temps plein à cette pratique du droit;
- **Pour mieux répondre aux besoins des personnes migrantes**, le CCJM maintient l'ajout d'un poste temporaire d'avocat à l'équipe du Baj Droit de l'Immigration;
- **Pour mieux répondre aux besoins des victimes de violence conjugale ou de violence sexuelle, le CCJM :**
 - Offre une formation à tous les employés et avocats afin qu'ils soient en mesure de connaître et reconnaître le phénomène de la violence conjugale;
 - Offre des formations de pointe aux avocats appeler à représenter des victimes;
 - Forme un groupe de travail afin d'adapter ses services en tenant compte des recommandations du rapport *Rebâtir la confiance*;
 - Réserve quotidiennement des plages horaires de rendez-vous d'une durée d'une heure pour accueillir les victimes de violence conjugale ou de violence sexuelle;
 - Maintient son offre de représentation des victimes dans des dossiers criminels, lorsque requis;
 - Offre des services de représentation d'une partie se représentant seule lorsque désigné par le tribunal aux fins de contre-interroger une victime de violence conjugale ou de violence sexuelle dans le cadre d'une demande en droit familial.

UNE DEUXIÈME ANNÉE DE PANDÉMIE, UNE ANNÉE SOUS LE SIGNE DE LA RÉSILIENCE

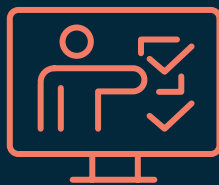
Encore cette année, les avocats et employés de bureau du CCJM font preuve d'une grande capacité à s'adapter. En s'entraidant et en collaborant, ils réussissent à maintenir un excellent service à la clientèle tout en respectant les mesures sanitaires édictées par le gouvernement. Le traitement de la demande d'aide juridique par visioconférence ou par téléphone, les assouplissements dans le traitement de la demande d'aide juridique ainsi que l'utilisation des outils technologiques déployés au cours de l'année leur permettent d'offrir les services d'aide juridique en télétravail.

En plus, chaque fois que les mesures sanitaires le permettent, les avocats et les employés privilégient les contacts en personne auprès de la clientèle en situation de vulnérabilité. Ils se présentent dans nos bureaux, dans les palais de justice, dans les établissements de détention, dans les pénitenciers et dans les hôpitaux. Ce contact humain rassure chaque client se retrouvant devant le système de justice et favorise le développement du lien de confiance.



LA MODERNISATION DU SERVICE PROVINCIAL DE GARDE TÉLÉPHONIQUE

Le projet de modernisation vise à digitaliser le processus de transmission des informations entre les avocats du Service provincial de garde téléphonique et les avocats travaillant dans toutes les régions du Québec. Un portail a été développé afin de permettre aux avocats du Service provincial de garde téléphonique de compléter le dossier du client auquel ils donnent le droit à l'avocat. Lorsque complétés, ces dossiers deviennent automatiquement disponibles pour l'avocat de la région qui sera appelé à prendre charge du dossier du client. De plus, le Service provincial de garde téléphonique procède à la migration de son système de distribution d'appels vers un centre d'appel fonuagique, appelé VoIP. Le portail et le nouveau système de téléphonie permettent l'accès en temps réel à des statistiques permettant d'ajuster rapidement les services aux besoins des clients.



LE SERVICE PROVINCIAL DE VISIOCOMPARUTION DEVIENT UN SERVICE PERMANENT

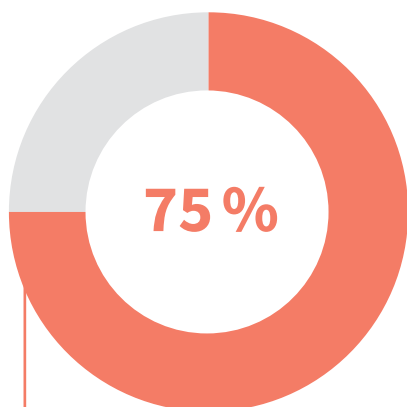
Ce projet innovant a été implanté au CCJM l'année dernière en collaboration avec le ministère de la Justice, la Commission des services juridiques, le Centre communautaire juridique de Québec et l'équipe du Service provincial de garde téléphonique. Les avocats du Service provincial de visio comparution représentent des personnes détenues dont la visio comparution se tient la fin de semaine ou un jour férié et ce, dans tous les districts du Québec. Tous les partenaires constatent l'excellence des services rendus par l'équipe. Devant ce succès, le Service provincial de visio comparution devient un service permanent.



ASSURER LA SANTÉ ET SÉCURITÉ DE SES EMPLOYÉS ET CLIENTS

La santé et la sécurité de ses employés et de ses 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. Le service des ressources humaines mène toutes les enquêtes communautaires et fournit aide et assistance à tous ses employés touchés par des symptômes ou un diagnostic de COVID-19.

Principaux résultats

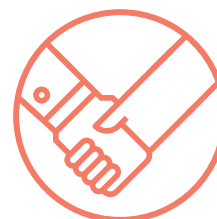


des projets découlant des objectifs annuels sont réalisés



60 034

**DEMANDES D'AIDE
JURIDIQUE
TRAITÉES AU CCJM
CETTE ANNÉE**



104

**NOUVELLES
PERSONNES
SE JOIGNENT
AU CCJM**

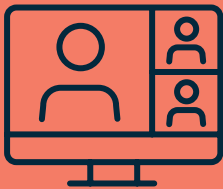


3 254

**PERSONNES DÉTENUES REPRÉSENTÉES
LES FINS DE SEMAINE ET LES JOURS FÉRIÉS
PAR LES AVOCATS DU SERVICE PROVINCIAL
DE VISIOCOMPARUTION**

4 523

**DOSSIERS TRAITÉS
PAR LES AVOCATS DU SERVICE PROVINCIAL
DE VISIOCOMPARUTION**



16

**FORMATIONS
OFFERTES
SOUS FORME
DE WEBINAIRES**

LE PROGRAMME DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE eMAJ SE POURSUIT

- **90%** des ordinateurs ont migré vers O365;
- **20** ordinateurs portables sont déployés aux employés de bureau;
- **100%** des bureaux ont un réseau WIFI accessible pour la clientèle et pour les employés;
- **100%** des bureaux ont un agenda Outlook partagé pour gérer les rendez-vous et leur suivi.



18 144

**APPELS
TÉLÉPHONIQUES
LOGÉS AU SERVICE
PROVINCIAL
DE GARDE
TÉLÉPHONIQUE**

604 DEMANDES TRAITÉES DE VICTIMES DE VIOLENCE CONJUGALE OU DE VIOLENCE SEXUELLE DONT 216 DEMANDES PROVENANT DU SERVICE REBÂTIR

- **6.52%** d'augmentation en protection de la jeunesse;
- **3.77%** d'augmentation en droit carcéral;
- **5,98%** d'augmentation de la demande traitée par les avocats permanents en droit de la santé;
- **6.17%** d'augmentation en droit du logement;
- **10.72%** d'augmentation en droit criminel pour les infractions sommaires;
- **13.32%** d'augmentation en droit de l'immigration.

Rayonnement des employés du CCJM

DE NOMBREUX EMPLOYÉS DU CCJM ONT ÉTÉ RECONNUS POUR LEUR EXCELLENCE ET LEUR IMPLICATION EN 2021-2022.

M^{me} Nathalie Drouin est nommée juge à la Cour du Québec, chambre civile.

M^e Bruno Boucher est nommé membre du Tribunal administratif du travail.

M^e Erika Aliova est nommée membre du Tribunal administratif du logement.

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

M^e Sabine Uwitonze est la représentante du Jeune Barreau de Montréal au Conseil d'administration du Barreau de Montréal.

M^e Jeanne Gagné suivie de M^e Vincent Petit sont élus tour à tour au poste de représentant de l'aide juridique au conseil d'administration de l'Association des avocats de la défense de Montréal-Laval-Longueuil.

M^e Gilles Trudeau est désigné vice-président de la Société de criminologie du Québec.

M^e Stéphanie Archambault est panéliste lors de la journée avec les experts en matière de violence conjugale et sexuelle de la Société de criminologie du Québec.

M^e Félix Arsenault est panéliste lors du Colloque sur l'accès à la justice de la Fédération des étudiants en droit du Québec.

M^e Joey Hanna, M^e Michel Ghali, M^e José Jr da Costa, M^e Sarah-Claude Pelletier, M^e Gabrielle St-Onge, M^e Nathalie Lefebvre, M^e Nathalie Marois et M^e Emmanuelle de Champlain, participent à l'organisation et à certaines prestations dans le cadre du 2^e Salon VISEZ DROIT du Barreau de Montréal se déroulant en mode virtuel.

M^e Joey Hanna, M^e Justine Lambert-Boulianne et M^e Michelle Robidoux participent au LIVE Facebook d'Éducaloi.

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 2021-2022 en suivant ce lien :

<https://www.aidejuridiquedemontreal.ca/implication-communautaire/>

Vous trouverez la revue de presse 2021-2022 en suivant ce lien :

<https://www.aidejuridiquedemontreal.ca/rayonnement/>



S K C. M L, C.S. MONTRÉAL
N° 500-04-078015-212, 20 DÉCEMBRE
2021, KAREN KEAR-JODOIN, J.C.S
BAJ CRÉMAZIE, M^e NATHALIE LEFEBVRE

Demande de droit d'accès. Le demandeur demande des droits d'accès toutes les fins de semaine, du samedi au lundi. La défenderesse s'oppose aux motifs qu'elle a été victime de violence conjugale et qu'elle a des craintes que le père mette à exécution ses menaces et qu'il quitte le pays avec l'enfant. La preuve démontre que le père a entamé des procédures en Tunisie pour exiger le retour de la mère et qu'il a déposé une plainte d'enlèvement. Le père qui est de nationalité tunisienne peut ajouter l'enfant à son passeport. Dans ces circonstances, le tribunal estime qu'il y a un danger réel que le père quitte avec l'enfant en Tunisie. Il accorde à la mère le temps parental majoritaire avec

l'enfant. Il accorde au père des droits d'accès sous supervision et il interdit aux parties d'amener l'enfant à l'extérieur du Canada.

R. C. MARCHAND, C.M., CRI-2020-0623,
1^{er} NOVEMBRE 2021, J. GUÉRIN.
BAJ LAVAL, M^e GABRIELLE CHEVREFILS

Accusations de conduite avec facultés affaiblies. Une requête en vertu des articles 10 b) et 24 (2) de la Charte est présentée alléguant une violation au niveau informationnel et de la mise en application du droit à l'avocat puisqu'un délai de 17 minutes s'est écoulé entre l'arrestation et l'exercice du droit à l'avocat. La juge conclut qu'il y a des violations aux deux niveaux et exclut les résultats d'échantillon d'haleine. En l'absence de preuve supplémentaire, l'accusé est acquitté.

MVANA C. CANADA (SÉCURITÉ PUBLIQUE ET PROTECTION CIVILE), SAI, MB3-01386, 29 JUILLET 2021. BAJ DROIT DE L'IMMIGRATION, M^e PIERRE-OLIVIER MARCOUX ET M^e VINCENT DESBIENS

Contestation constitutionnelle de l'article 36(3) de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR)* en vertu de l'article 15 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

L'appelant est une personne protégée au Canada. Une mesure d'expulsion a été émise à son encontre. La Section d'appel de l'immigration a ordonné un sursis de cette mesure. Pendant la durée de ce sursis, l'appelant a été reconnu coupable de l'infraction poursuivie par voie sommaire de conduite avec facultés affaiblies. Comme il s'agit d'une infraction mixte et que lorsqu'elle est poursuivie par acte criminel, elle se trouve à être punissable d'un emprisonnement maximal de dix ans, le ministre a demandé que le sursis soit révoqué de plein droit en vertu de l'article 68(4) *LIPR* puisqu'il considère que cette infraction constitue de la grande criminalité. L'appelant a soulevé devant la Section d'appel de l'immigration que l'article 36(3) *LIPR* qui assimile les infractions poursuivies par voie sommaire à des actes criminels est inconstitutionnel puisqu'il contrevient à l'article 15 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Cette disposition prive l'intéressé d'un droit enchâssé dans notre système de justice, à savoir le choix de la couronne du mode de poursuite, et ce sur la base de son absence de citoyenneté canadienne. De plus, cette disposition est discriminatoire, car elle perpétue le préjugé que les immigrants sont plus dangereux pour la société canadienne alors que tel n'est pas le cas. La Section d'appel de l'immigration a conclu que l'article 36(3) *LIPR* était constitutionnel puisque cette disposition ne peut

s'appliquer à des citoyens canadiens qui ont le droit d'entrer et de demeurer au Canada. Comme il n'y a pas de distinction entre deux groupes, les Canadiens et les non-citoyens canadiens, la première étape du test de l'article 15 n'est pas satisfaite. La cause a été portée devant la Cour fédérale et est présentement en instance.

DROIT DE LA FAMILLE — 212444, 2021 QCCS 5387. BAJ CENTRE-SUD, M^e NICOLAS TEASDALE

Demande de droits d'accès et demande reconventionnelle de suspension des droits d'accès. Le 23 décembre 2021, le père demande de fixer des accès pour le temps des Fêtes et de modifier les modalités d'accès à son fils de douze ans qui réside dans une autre ville. La mère conteste et demande la suspension des accès, au motif que le père n'est pas vacciné, qu'il refuse la vaccination et qu'il aurait relayé sur son compte Facebook des publications de personnalités « anti-vaccin ». Le juge suspend les accès du père parce que le père est « complotiste » et parce que la mère a de jeunes enfants à la maison qui ne peuvent être vaccinés. Les accès ont été rétablis dès que la situation pandémique s'est résorbée.

TSSC, GP-20-1241, 27 DÉCEMBRE 2021, J. FRANÇOIS GUÉRIN. BAJ CENTRE-SUD, M^e MARC-ANDRÉ ÉMARD

Appel du refus du supplément de revenu garanti. L'appelante s'est établie au Canada avec sa famille en 1989. En 2012, elle déménage en Colombie avec son conjoint pour prendre soin de leurs parents respectifs. Les enfants du couple demeurent au Québec. En 2018, l'appelante revient à Montréal à la suite du décès de son père. Son conjoint demeure en Colombie où l'appelante est propriétaire d'un bien immobilier.

Elle formule quelques mois plus tard une demande de pension de vieillesse et de supplément du revenu garanti. Service Canada accepte sa demande de pension de vieillesse mais refuse le supplément de revenu garanti au motif qu'elle n'est pas résidente du Canada. Bien que la résidence ne s'établisse pas simplement par l'expression de la volonté d'un individu, le juge administratif, en appréciant la crédibilité de l'appelante et ses enfants, conclut que l'appelante réside au Canada depuis son retour en 2018 et qu'elle a droit au supplément de revenu garanti.

N.K.B., C.Q. JEUN. MONTRÉAL, N° 525-51-011414-215, 15 OCTOBRE 2021, KAREN OHAYON J.C.Q. BAJ JEUNESSE, M^e MYLÈNE SAAD

Demande de nomination d'un tuteur pour l'enfant contestée par les parents. Alors qu'ils ont cessé de communiquer pendant plusieurs années avec leur enfant, des parents contestent la demande et désirent rétablir les contacts. L'enfant exprime ne pas vouloir ces contacts. L'enfant est placé depuis sa naissance chez sa grand-mère. Il considère ses grands-parents comme ses parents. Il a un diagnostic de TSA et de TDAH et il nécessite des suivis spécialisés. Le juge retient les arguments de l'avocate de l'enfant : les parents n'assument pas, de fait, le soin, l'entretien ou l'éducation de l'enfant. Il est dans l'intérêt et le respect des droits de l'enfant que la grand-mère soit nommée tutrice puisqu'il existe un grand lien affectif entre l'enfant et ses grands-parents. En plus, les grands-parents collaborent avec le suivi social et prennent en charge l'ensemble des besoins. Le juge conclut que le retrait de la Direction de la protection de la jeunesse aura un effet apaisant pour l'enfant et nomme la grand-mère tutrice.

**PROTECTION DE LA JEUNESSE,
C.Q. JEUN. MONTRÉAL,
N° 525-41-037001-001, 14 MARS 2022,
ROBERT HAMEL J.C.Q. BAJ JEUNESSE,
M^e PAULE OUELLETTE**

Demande en lésion de droit. À la suite d'une déclaration de compromission, un adolescent transgenre est placé en famille d'accueil. Après un préavis de trente minutes, et sans explication, l'adolescent est déplacé dans une autre famille d'accueil situé à 2 heures de route de tous les services qu'il reçoit. La nouvelle famille d'accueil tient des propos transphobes à son égard. La cour est saisie en urgence et une demande en lésion de droit est déposée par l'avocate de l'enfant. Le juge déclare la lésion de droit. Il retient que le Direction de la protection de la jeunesse a lésé les droits de l'adolescent d'être informé, préparé et consulté avant son déplacement. La mesure réparatrice prévoit, entre autres, qu'une intervenante sensible aux réalités transgenres soit assignée au dossier et recommande fortement à la DPJ de s'assurer que toute ressource à qui on confie le soin d'un enfant transgenre, soit formée, et sensible aux enjeux relatifs à la transidentité.

**DROIT DE LA FAMILLE — 22376,
2022 QCCS 915. BAJ SUD-OUEST,
M^e ÉLISE ROBERT-BRETON**

Divorce et partage du régime matrimonial. Contrairement aux principes édictés dans le Code de procédure civile, l'épouse doit multiplier les interventions et procédures pour la communication de documents visant à faire valoir ses droits dans le régime matrimonial des époux. Le tribunal condamne l'époux à verser à l'épouse une somme de 85,875.00 \$ à titre de partage de société d'acquêts et à lui verser des dommages punitifs de 10,000 \$ visant à sanctionner sa

conduite répréhensive et son manque de transparence dans la divulgation de son information financière.

**DROIT DE LA FAMILLE — 22274,
2022 QCCS 638. BAJ SUD-OUEST,
M^e BRIGITTE KARIB**

Demande de temps parental majoritaire. La mère est victime de violence conjugale durant la vie commune avec le père et vit sous la menace systématique du père de mettre fin au processus de parrainage. Suivant la séparation, le père l'accuse d'avoir fait des menaces de mort. Il prétend qu'elle a menacé de le tuer, de tuer l'enfant et de se suicider. Des accusations criminelles sont portées, la mère perd la garde de l'enfant et se voit privée de tout contact avec son enfant pendant 4 mois. Au procès, la preuve révèle que la mère est victime d'abus psychologique et financier et que les allégations du père sont fausses. Le tribunal confie donc la majorité du temps parental de l'enfant à la mère et note que le témoignage du père manque de crédibilité.

**F.P. C. MINISTRE DU TRAVAIL,
DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ
SOCIALE (MTESS), 2021 QCTAQ 08505.
BAJ CÔTE-DES-NEIGES,
M^e MARILYN LESAGE**

Interprétation de l'article 164.1 du *Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles* (le Règlement). Le requérant reçoit une rente viagère d'approximativement 1000 \$ par mois provenant d'un héritage. Ses prestations de solidarité sociale sont diminuées de près de 50 \$ par mois. Le montant total de l'héritage est inférieur à l'exclusion prévue à l'article 164 du Règlement. Le MTESS prétend que la rente viagère est un revenu tiré d'un actif et qu'il est donc sujet à la limite de 950 \$ fixé à l'article 164.1 du Règlement. Le Tribunal se range

du côté du requérant et conclut que seule la portion des intérêts de la rente viagère peut être considérée comme étant des revenus tirés d'un actif provenant d'une succession. Le recours du requérant est accueilli.

**DROIT DE LA FAMILLE — 2215,
2022 QCCS 42. BAJ CÔTE-DES-NEIGES,
M^e CATHERINE BOUTIN**

Demande de modification du temps parental du père vu le refus des enfants âgés de 12 et 7 ans de le voir pour des motifs liés à la violence familiale. Le tribunal reconnaît la violence familiale exercée par le père à l'endroit de la mère et des enfants pendant le mariage ainsi que post-séparation. En application des nouvelles dispositions sur l'intérêt de l'enfant dans la *Loi sur le divorce*, la juge suspend entièrement le temps parental du père. Elle encourage également le père à poursuivre son suivi thérapeutique personnel et à continuer les démarches pour débiter une thérapie familiale.

**GESTION YOHAN BENITAH INC. C. CUYO,
C.Q. MONTRÉAL, N°500-22-265483-217,
28 JUIN 2021, STÉPHANE DAVIGNON
J.C.Q. BAJ CÔTE-DES-NEIGES,
M^e NAOMI SANDOVAL-BEAUDOIN**

Moyen déclinatoire présenté à la Cour du Québec concernant la demande des propriétaires de résilier le bail au motif que celui-ci est accessoire à un contrat de conciergerie. Le tribunal accueille le moyen déclinatoire de la locataire. Le juge retient la version de la locataire à l'effet que la volonté des parties était de conclure un contrat de bail et non un contrat de travail. La locataire n'a jamais été à l'emploi à proprement parlé des propriétaires, elle ne faisait que quelques heures d'entretien ménager chaque semaine. La compétence revient donc au Tribunal administratif du logement.

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'urgences 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'information qui lui permet d'améliorer constamment la prestation de ses services.

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

NOMBRE DE PLAINTES

5 IRRECEVABLES

8 RECEVABLES, MAIS NON FONDÉES

0 RETIRÉES AVANT TRAITEMENT

7 FONDÉES OU PARTIELLEMENT FONDÉES

0 EN TRAITEMENT

Les 7 plaintes fondées ou partiellement fondées portent sur :

- Les délais, soit ceux pour introduire un recours ou ceux pour l'obtention d'un mandat.
- Des erreurs dans le processus d'admissibilité de bénéficiaires à l'aide juridique.
- Des enjeux de communication.

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.

Résultats à l'égard du Plan stratégique 2018-2023

Les résultats présentés dans cette section portent sur les quatre premières années de mise en œuvre du Plan stratégique du CCJM. Les résultats subséquents sont ajoutés d'année en année. Il est ainsi 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 rappeler au lecteur que les résultats rapportés pour l'année 2021-2022 sont teintés par la crise sanitaire pour toute l'année financière.

LÉGENDE RÉSULTATS

 EN COURS  REPORTÉ  RÉALISÉ








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						
Mettre en place un tableau de bord Adopter un plan d'action pour aplanir les écarts	Leader: Le comité service à la clientèle. Les résultats du sondage ont été diffusés dans les équipes et les améliorations sont en cours.					
Ce projet a été modifié: Sonder l'expérience client quant aux services rendus par téléphone ou en visioconférence						
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						
Augmenter le % de clients obtenant un service dans un domaine de droit à la suite d'une référence interne	Leader: Le Baj Santé et Montréal-Nord. Le projet est suspendu.					
1.2.2 DEMEURER À L'AFFÛT DES ENJEUX TOUCHANT NOTRE CLIENTÈLE POUR ÊTRE EN MESURE D'AGIR RAPIDEMENT						
Identifier 2 enjeux touchant notre clientèle	Leader: Le comité des communications. Les enjeux sont les modifications aux régimes de protection et à la <i>Loi sur le divorce</i> ainsi que la représentation des personnes non représentées lors de l'interrogatoire de la victime de violence en chambre familiale et en chambre de la jeunesse.					

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: Le comité sur les communications. Le programme est complété en partie. La refonte du site Internet est complétée. L'approche tactique du programme est en cours d'élaboration.					

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: Le 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.					
Mettre en œuvre une initiative pour accompagner les autochtones	Leader: L'équipe du secrétaire corporatif et le Baj Sud-Ouest. Des avocats et employés sont identifiés comme premiers répondants aux demandes provenant de la clientèle autochtone. Des partenariats avec IVIRTIVIK, Open Door et le Centre de justice des premiers peuples de Montréal sont établis.					
Mettre en œuvre une initiative pour accompagner les victimes d'agression sexuelle et les victimes de violence conjugale	Leader: Un comité multidisciplinaire. Des plages d'urgence ont été mises en place dans tous les bureaux pour accueillir rapidement la clientèle. Une tournée consultative a eu lieu pour identifier d'autres moyens d'assurer une prise en charge multidisciplinaire des demandes des victimes de violence conjugale et sexuelle. Nous prenons en charge les dossiers transmis par l'équipe Rebâtir.					
Augmenter le % de personnes vulnérables ciblées qui reçoivent nos services. Augmentation de 2 % par année	L'augmentation sera mesurée après la première année de ces services.					
1.4.2 MIEUX COMPRENDRE LES RÉALITÉS DES DIVERSES COMMUNAUTÉS CULTURELLES						
Offrir une formation sur les réalités ethno-socio-économiques des communautés culturelles	Leader: Le comité de formation des avocats. Une formation en ligne sur les réalités autochtones a été offerte et une formation sur le travail d'équipe en contexte multiculturelle sera offerte.					
Offrir une formation juridique sur les enjeux touchant les clientèles identifiées (une formation par année en alternance)	Leader: Le comité de formation des avocats. La formation a eu lieu.					

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						
Simplifier le traitement de la demande d'aide juridique	Leader: Le Baj Droit criminel et pénal, équipe des préposées spécialisées. La demande d'aide juridique des personnes détenues est traitée par visioconférence aux établissements de détention de Rivière-des-Prairies et Bordeaux.	▶	✓	▶	✓	
Numériser les mandats à la pratique privée afin de les transmettre par courriel	Leader: Le comité de numérisation des mandats. Le projet a été lancé dans un premier bureau. Le déploiement dans les autres bureaux a été suspendu en raison des autres projets numériques en cours.				↻	
Moderniser les processus du Service provincial de garde téléphonique	Leader: Le Service provincial de garde téléphonique. Le Service provincial de garde téléphonique a complété sa transformation numérique.	▶	▶	▶	✓	
Virement bancaire et paiement des fournisseurs par virement bancaire	Leader: La directrice des services financiers.				✓	
Simplifier le processus de récupération des coûts	Leader: La direction des services administratifs et financiers. Le processus de récupération des coûts de l'aide juridique au Baj Droit criminel et pénal a été numériquement transformé. Des tests sont en cours avant le déploiement.				▶	
2.1.2 AMÉLIORER L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET CLARIFIER LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS						
Faciliter le flux de travail à la réception	Leader: Le Baj Centre-Sud. Le projet a été suspendu en raison du programme provincial de transformation eMAJ.	▶	✓	▶	↻	
Faciliter le flux de travail au Baj Droit de la santé	Leader: Le Baj Droit de la santé. Un agenda partagé des assignations au Baj Droit de la santé a été déployé ainsi qu'une adresse courriel commune pour centraliser les demandes de représentation.	▶	✓	▶	✓	
Améliorer l'organisation du travail à la suite de l'adoption de nouvelles règles de pratique en droit de la famille	Leader: Les bureaux civils. Des rencontres ont été tenues entre les avocats des différents bureaux de droit civil et familial afin de s'ajuster aux changements et aux règles de pratique dans le district de Montréal. Ces rencontres seront maintenues.				✓	

SUITE TABLEAU - ORIENTATION 2.1

Améliorer l'organisation du travail suite à l'adoption de nouvelles règles de pratique en droit criminel	Leader: L'équipe droit criminel. L'horaire des assignations a été revu au Baj Droit criminel et pénal, équipe Cour du Québec afin de répondre aux changements aux règles de pratique dans le district de Montréal.					
Améliorer l'organisation du travail à la suite du dépôt du Rapport Laurent	Leader: Le Baj Droit de la jeunesse. L'équipe d'avocats du Baj Droit de la jeunesse a été formée sur les modifications législatives à venir. L'organisation du travail sera revue en tenant compte des modifications aux règles de pratique à venir.					
2.1.3 DÉVELOPPER DES OUTILS CONVIVIAUX D'AIDE À LA TÂCHE						
3 outils développés par année	Leader: Le Baj criminel et pénal, équipe des secrétaires. Le guide de la secrétaire juridique en droit criminel est complété. Il sera déployé.					
Bonifier le guide de la secrétaire juridique en y ajoutant une section en droit criminel						
Développer un guide sur la gestion interne de l'invalidité	Leader: La direction des ressources humaines. Le guide est complété et déployé.					
Développer des prêts à plaider en droit du logement	Leader: Le Baj Côte-des-Neiges. Des prêts à plaider en droit du logement sont prêts à être déployés.					
Développer un outil d'aide à l'utilisation des systèmes de visioconférence	Leader: La coordonnatrice du Baj Droit criminel et pénal. Le guide est complété et déployé.					

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						
Coordonner les aspects techniques lors de l'arrivée ou d'un départ d'un employé	Leader: La direction des ressources humaines, la direction des services informatiques, les directions des bureaux et la direction générale. Ce projet est reporté à 2022-2023.					
Développer un outil permettant aux clients de bien comprendre les documents à fournir pour compléter leur demande d'aide juridique	Leader: La direction du Baj Côte-des-Neiges. Des documents ont été développés en plusieurs langues pour aider le client à identifier les documents à apporter. Des fiches explicatives sur l'endroit où se les procurer sont prêtes à être déployées.					
Identifier et mettre en œuvre une initiative concertée par bureau permettant de dégager du temps pour réaliser les tâches à valeur ajoutée	Leader: Tous les Baj. Tous les Baj ont déployé une initiative.					
2.2.2 ASSURER UNE MEILLEURE RÉPARTITION DE LA CHARGE DE TRAVAIL						
Identifier des moyens concrets pour réussir une meilleure répartition à la suite de la réflexion sur le travail collaboratif	Leader: Le Baj Crémazie. De nouveaux moyens ont été identifiés et sont expérimentés.					

SUITE TABLEAU - ORIENTATION 2.2

Déployer des outils communs pour faciliter le travail collaboratif	Leader : Le Baj Criminel et pénal, équipe des préposées spécialisées. La collaboration dans le traitement des demandes d'aide juridique au Baj Droit criminel et pénal est favorisée par l'introduction d'outils communs à tous les employés et des indicateurs de performance.						✓
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 une rencontre annuelle	Leader : Le comité de formation des employés. 90 % des formations ont été dispensées.	✓	✓	✓	✓		
Offrir aux avocats une rencontre professionnelle mensuelle Offrir aux employés d'un même bureau une rencontre trimestrielle	Leader : Tous les BAJ. Tous les bureaux et services ont élaboré un calendrier de rencontres.	✓	✓	✓	✓		

ORIENTATION 2.3

MODERNISER NOS OUTILS TECHNOLOGIQUES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
2.3.1 AMORCER LE VIRAGE JUSTICE SANS PAPIER						
2.3.2 DÉPLOYER DES SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES DONT DES OUTILS PORTABLES						
Migrer vers la téléphonie IP	Leader : La direction des services informatiques. La téléphonie IP a été déployée. Il n'y a qu'un seul numéro pour rejoindre l'ensemble des employés du CCJM.	▶	✓	✓	✓	
2.3.3 ACCOMPAGNER NOS ÉQUIPES DANS L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES						
Former les employés sur la nouvelle téléphonie	Leader : La direction des services informatiques. 100 % des employés ont été formés.	✓	✓	✓	✓	

ORIENTATION 2.4

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
2.4.1 ASSURER UNE MEILLEURE COHÉRENCE DANS L'APPROCHE DE GESTION DES DIRECTEURS DE BUREAU ET DE SERVICE						
Mettre en œuvre le plan de formation des directeurs pour assurer une cohérence de gestion	Leaders : La directrice générale adjointe. Tous les directeurs participent à des cercles de coaching.	✓	✓	✓	✓	
2.4.2 METTRE EN PLACE DES OUTILS DE MESURE PERMETTANT DE COMPRENDRE LES ÉCARTS ET D'HARMONISER LES PRATIQUES						
Mettre en place des tableaux de bord RH	Leader : Le service des ressources humaines. Le projet est suspendu.	▶	▶	▶	↻	
Mettre en place des tableaux de bord d'équipe	Le projet est suspendu.	▶	▶	▶	↻	
Mettre en place un tableau de bord pour la direction générale	La carte stratégique est complétée	▶	▶	▶	▶	



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						
Évaluer le taux d'appréciation de la réponse aux besoins des employés	Leaders : Les Services RH, secrétaire corporatif et les deux comités de formation. 100 % pour les formations pour tous. Entre 75 % et 100 % pour les formations pour les employés de bureau. Entre 83 % et 100 % pour les formations pour les avocats.			✓	✓	
3.1.2 OFFRIR DES OPPORTUNITÉS AUX EMPLOYÉS DE DÉVELOPPEMENT DE LEURS COMPÉTENCES						
Donner à une employée de bureau l'opportunité de diriger un projet de bureau	Leaders : Le Baj Laval. Le projet est suspendu.	▶	▶	✓	↻	
Créer 2 postes temporaires d'aide à la formation permettant à 2 employés de bureau d'appuyer la secrétaire principale dédiée à la formation	Leader : La direction des ressources humaines. 2 employées ont agi comme aide à la secrétaire principale dédiée à la formation.	▶	▶	▶	✓	

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 par type d'emploi et domaine de droit et implanter une grille d'évaluation de la courbe d'apprentissage	Leader : Le service des ressources humaines. Le plan pour les secrétaires juridiques est en cours de déploiement. Les plans pour les directeurs et avocats sont en cours d'élaboration.	▶	▶	▶	▶	
Implanter une grille d'évaluation de la courbe d'apprentissage pour le poste de secrétaire juridique, d'avocat et de directeur	Leader : Le service des ressources humaines. Les plans incluent la grille d'évaluation de la courbe d'apprentissage.	▶	▶	▶	▶	
Développer des capsules de formation	Leader : Le Baj Maisonneuve-Mercier. 10 capsules sur les tâches de la préposée à l'accueil ont été élaborées et déployées.	▶	▶	▶	✓	

SUITE TABLEAU - ORIENTATION 3.2

Développer des fiches pour faciliter l'accueil et intégration des préposées à l'accueil au Baj Droit criminel et pénal

Leader: L'équipe des préposées à l'accueil du Baj criminel et pénal. 6 fiches ont été élaborées et déployées.



Développer une capsule d'accueil au CCJM

Leader: La direction générale. Une capsule a été élaborée et déployée.



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

Mettre en œuvre le plan d'action sur la qualité de vie au travail

Leader: Le comité pilotage QVT. Le plan d'action des activités de prévention pour l'année 2021 est adopté.



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: Le comité de prévention du harcèlement en milieu de travail. Des activités de sensibilisation au racisme, à la diversité et à l'inclusion ont été tenues auprès des directeurs et des employés.



Avoir un comité social actif dans les bureaux ou équipes

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

Leader: Le comité des communications.



3.4.2. FAVORISER LE DIALOGUE À TOUS LES NIVEAUX

Administrer un sondage sur la qualité des communications internes

Leader: Le comité des communications. Selon les résultats du sondage, les employés sont satisfaits des moyens de communication retenus.



Améliorer les résultats lors d'audits de communication pour valider la qualité et le nombre d'échanges internes

Leader: Le comité des communications.



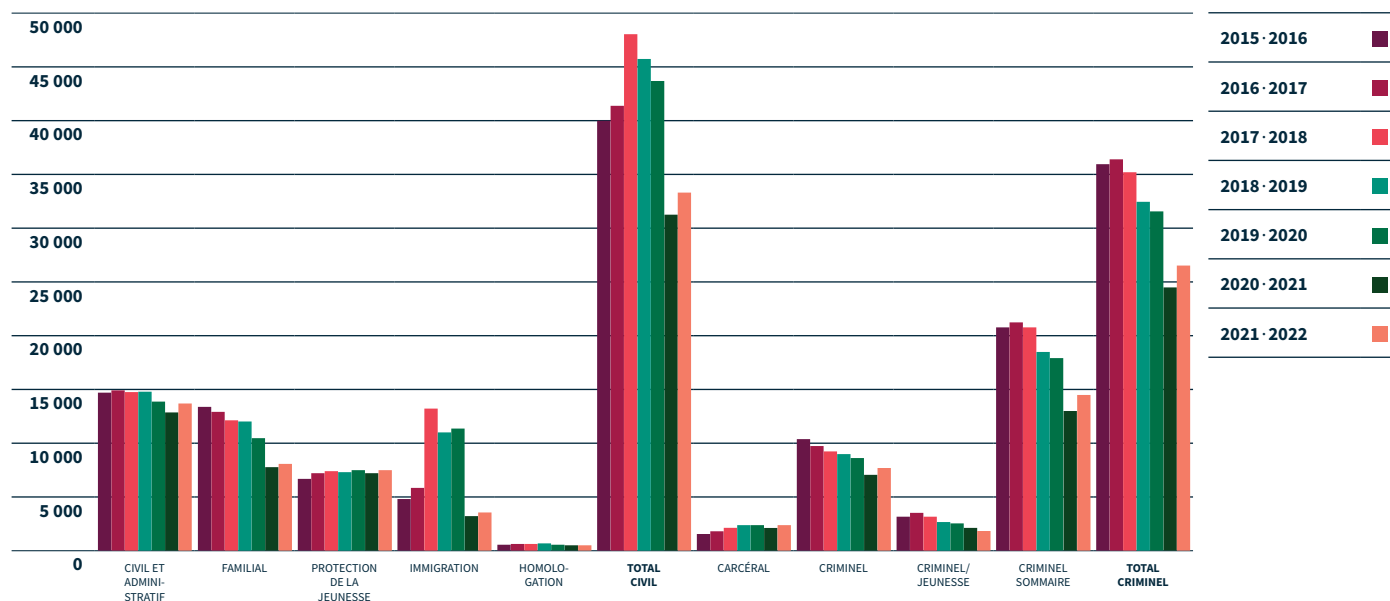
Les statistiques

DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE

TOTAL DES DEMANDES CONTRIBUTIVES ET GRATUITES TRAITÉES¹

		2015 · 2016	2016 · 2017	2017 · 2018	2018 · 2019	2019 · 2020	2020 · 2021	2021 · 2022
CIVIL	CIVIL ET ADMINISTRATIF	14 676	14 905	14 751	14 779	13 830	12 881	13 608
	FAMILIAL	13 364	12 837	12 107	12 018	10 455	7 970	8 226
	PROTECTION DE LA JEUNESSE	6 690	7 177	7 344	7 275	7 504	7 110	7 514
	IMMIGRATION	4 782	5 829	13 207	11 000	11 320	3 326	3 681
	HOMOLOGATION	571	590	593	660	554	440	437
	TOTAL	40 087	41 344	41 344	48 006	43 676	31 727	33 466
CRIMINEL	CARCÉRAL	1 493	1 545	1 748	2 130	2 329	2 131	2 264
	CRIMINEL	10 077	10 386	9 718	9 190	8 959	7 328	7 668
	CRIMINEL/JEUNESSE	3 337	3 179	3 460	3 167	2 693	2 012	1 761
	CRIMINEL/SOMMAIRE	20 535	20 754	21 190	20 684	18 465	13 121	14 791
	TOTAL	35 458	35 884	36 131	35 181	32 447	24 592	26 484
GRAND TOTAL		75 618	75 971	77 475	83 355	78 357	57 294	60 034

PRÉSENTATION VISUELLE DES TOTAUX



SERVICE PROVINCIAL DE GARDE TÉLÉPHONIQUE

DES SERVICES DE CONSULTATIONS JURIDIQUES 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 **18 144 appels téléphoniques** de nuit, de fin de semaine et lors des jours fériés du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022. 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	2022
JANVIER	1 908	1 901	2 033	1 776	1 796	1 715	1 588	1 191	1 185
FÉVRIER	1 949	1 866	1 913	1 776	1 751	1 632	1 481	1 017	1 220
MARS	2 129	2 054	1 743	1 964	2 129	1 995	1 265	1 033	1 738
AVRIL	2 264	2 065	1 797	2 122	2 027	2 049	802	1 231	-
MAI	2 389	2 275	2 094	2 130	2 218	2 171	1 014	1 366	-
JUIN	2 395	2 204	1 983	2 269	2 270	2 304	1 350	1 619	-
JUILLET	2 343	2 243	2 102	2 311	2 231	2 345	1 431	1 750	-
AOÛT	2 412	2 229	1 954	2 299	2 287	2 252	1 338	1 633	-
SEPTEMBRE	2 287	2 084	1 919	2 196	2 214	1 982	1 130	1 456	-
OCTOBRE	2 237	2 241	2 041	2 160	2 071	1 988	1 496	1 727	-
NOVEMBRE	2 225	1 973	1 849	1 833	2 017	1 912	1 221	1 624	-
DÉCEMBRE	2 001	2 042	1 907	1 988	1 998	1 818	1 275	1 595	-
TOTAL	26 539	25 177	23 335	24 824	25 009	24 163	15 391	17 242	4 143

L'achalandage au CCJM a été affecté par la crise sanitaire de la COVID-19 pour une deuxième année. Le volume de demandes acceptées a augmenté par rapport à l'année dernière, mais il n'est pas encore revenu au niveau pré-pandémie.

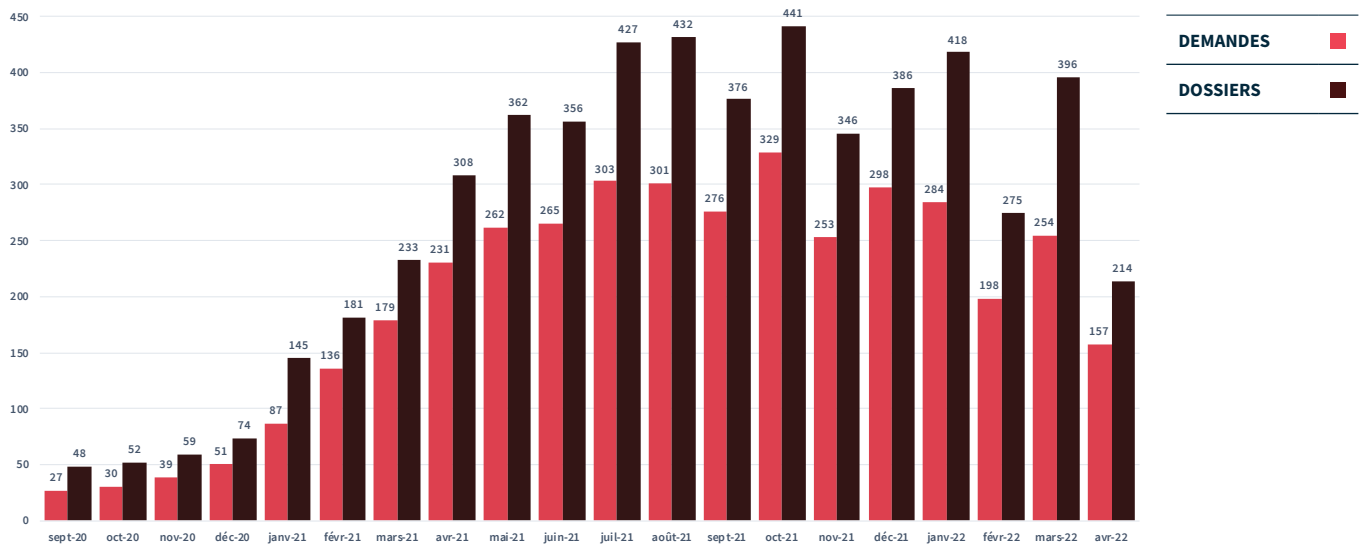
¹ Le total des demandes traitées, soit 60 034, inclut les demandes traitées en droit notarial.

SERVICE PROVINCIAL DE VISIOCOMPARUTION

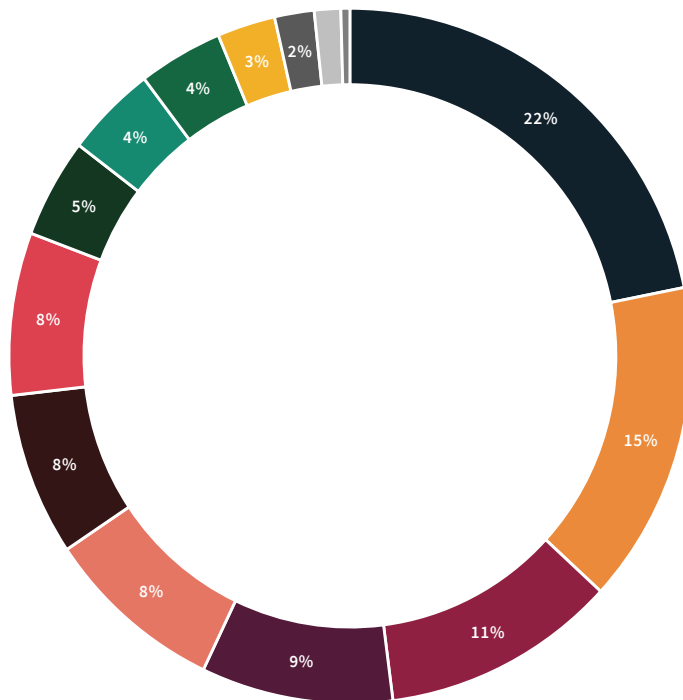
DES SERVICES DE REPRÉSENTATIONS DES PERSONNES DÉTENUES COMPARAISSANT PAR VISIOCOMPARUTION

Le nouveau Service provincial de visiocomparution ajoute à la performance du CCJM. En effet, les avocats de ce service ont représenté **3 254 personnes** comparaisant détenues pour **4 523 dossiers** devant la Cour du Québec.

NOMBRE DE PERSONNES ET DE DOSSIERS REPRÉSENTÉS PAR MOIS



LA RÉPARTITION DES CLIENTS SELON LES TERRITOIRES DES CENTRES D'AIDE JURIDIQUE



MONTRÉAL	769
RIVE-SUD	528
QUÉBEC	392
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	320
LAURENTIDE-LANAUDIÈRE	300
OUTAOUAIS	267
MAURICIE-BOIS-FRANCS	266
LAVAL	163
ESTRIE	152
SAGNENAY-LAC-ST-JEAN	141
BAS-ST-LAURENT-GASPÉSIE	97
CÔTE-NORD	66
INCONNU	44
MONTRÉAL-JEUNESSE	15

Sur l'ensemble des personnes détenues représentées par les avocats du service **26,8%** de ces personnes résidaient à **Montréal et Laval**.


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 et d'un Code de civilité
- Activité de formation et de sensibilisation sur le racisme et l'inclusion en milieu de travail
- Activité de formation sur la reconnaissance du phénomène social de la violence conjugale et sexuelle
- Adaptation des plages d'accueils pour mieux recevoir les victimes de violence conjugale ou de violence sexuelle
- 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
- Réception de transmission par fax converti et déposé dans des boîtes courriel
- Utilisation de papier recyclé pour toutes les activités du CCJM
- Paiements des comptes par transfert bancaire

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 À L'AIDE JURIDIQUE AUX PERSONNES VULNÉRABLES

- Promotion des services offerts tant sur le site Web, sur les écrans dans les salles d'attente que par la participation à des conférences et à des salons
- Tenue de 2 activités de promotion et de formation incluant la présentation du volet contributif auprès de différents organismes
- Traitement de la demande d'aide juridique par visioconférence ou par téléphone 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
- Programme d'accompagnement justice-autochtone, PAJA

COUR DU QUÉBEC À LAVAL

- Programme d'accompagnement justice en santé mentale PAJ-SM qui incorpore le 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



| aidejuridiquedemontreal.ca