

---

# Rapport annuel 2022-2023

**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





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

L'année 2022-2023 a été marquée par trois grands chantiers : l'afflux important de nouveaux demandeurs d'asile au Québec, la pénurie de personnel et la fin de l'urgence sanitaire.

Cette année, le Québec a fait face à une hausse importante de demandes d'asile. Notre bureau immigration a accueilli un nombre record de requérants et nous avons dû mettre en place des stratégies pour nous permettre d'affronter ce défi sans précédent.

En contexte de pénurie de personnel, le CCJM a misé sur l'entraide, la collaboration et une équipe RH dévouée, afin de maintenir des services juridiques de qualité pour la clientèle.

La fin de l'urgence sanitaire a engendré plusieurs changements qui ont mis en lumière l'incroyable capacité d'adaptation de mon équipe.

J'entame mon mandat comme directrice générale avec beaucoup d'enthousiasme. Je suis très heureuse de pouvoir compter sur une équipe dynamique, engagée et dévouée à la superbe mission de l'aide juridique.

**M<sup>e</sup> EMMANUELLE DE CHAMPLAIN**  
**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<sup>e</sup> Magali Fournier, Ad. E.,  
présidente
- M<sup>e</sup> Benjamin Prud'homme,  
vice-président
- M<sup>e</sup> Simone Bonenfant
- D<sup>r</sup> Régine Débrosse
- M<sup>e</sup> Lucie Joncas, Ad. E.
- M. Jacques Labelle
- M. Philippe Lesiège, CPA
- M<sup>me</sup> Dinah Morency
- M<sup>me</sup> Christiane Ouellette
- M<sup>e</sup> 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
- 5 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
- 6 avocats
- 9 employés

### BAJ DROIT DE LA JEUNESSE

- Directeur
- 12 avocats + 1 temporaire
- 9 employés + 1 temporaire

### BAJ DROIT DE L'IMMIGRATION

- Directeur
- 4 avocats permanents + 4 temporaires
- 7 employés + 7 temporaires

### BAJ LAVAL, DROIT CIVIL, DROIT CRIMINEL ET PÉNAL, DROIT DE LA JEUNESSE, DROIT CARCÉRAL, SERVICE PROVINCIAL DE VISIO-COMPARUTION

- Directrice + 1 temporaire
- 13 avocats + 1 temporaire
- 4 avocats visio
- 14 employés + 1 temporaire

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

- 3 directeurs
- 1 coordonnatrice des services administratifs
- 38 avocats + 1 temporaire
- 35 employés + 1 temporaire

# Faits saillants

## 50 ANS D'HISTOIRE, 50 ANS D'ÉVOLUTION DES SERVICES AU CCJM

C'est en 1972 que la Loi sur l'aide juridique établit La Commission des services juridiques (CSJ). À son tour, la CSJ crée le premier Centre régional d'aide juridique, le Centre communautaire juridique de Montréal (CCJM). Fort de sa mission, le CCJM donne accès à la justice à de nombreux résidents de Montréal et Laval depuis plus de 50 ans. Tant les avocats de pratique privée qui acceptent des mandats d'aide juridique, que les avocats du CCJM mettent leur talent au profit de la clientèle pour les représenter devant les tribunaux.

Au fil du temps, les mandats confiés exclusivement au CCJM se sont multipliés. En 2004, avec la création du Service provincial de garde téléphonique en matière criminelle et pénale, il assure la gestion des consultations téléphoniques disponibles pour toute personne, qu'elle soit ou non financièrement admissible à l'aide juridique, lors de son arrestation ou de sa détention. En septembre 2020, le CCJM innove à nouveau et crée le Service provincial de visio-comparution, qui permet la comparution et la tenue d'enquêtes sur remise en liberté, des personnes détenues lors d'auditions tenues par visioconférence les samedis, dimanches et jours fériés. Ces deux types de services sont uniques et témoignent de la grande capacité du CCJM à développer des services en collaboration avec tous les Centres communautaires du réseau d'aide juridique, au bénéfice de tous les Québécois et du système de justice.

L'expertise des avocats du CCJM est reconnue par tous les acteurs et observateurs du système judiciaire. Par la qualité de leurs services professionnels et de leur expertise, quant aux conditions sociales, économiques et juridiques de notre clientèle, les avocats du CCJM favorisent l'évolution du droit et contribuent à l'amélioration de la justice pour tous. Étant toujours à l'avant-garde, ils développeront, au fil du temps, de nouvelles expertises pour s'assurer de remplir les mandats que les gouvernements leur confieront, au bénéfice de la population qu'ils doivent desservir.

Depuis la création de l'aide juridique, les services suivants ont été ajoutés à son mandat : Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires (SARPA) et le Service d'aide à l'homologation (SAH).

Désignations en vertu du Chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*. Ceci inclut notamment : la représentation aux fins de mener un contre-interrogatoire d'une victime lorsque l'accusé se représente seul en matière criminelle suivant leur nomination par le tribunal ; la représentation aux fins de mener un contre-interrogatoire d'une partie victime de violence conjugale ou sexuelle lorsque l'autre partie se représente seule en matière familiale suivant leur nomination par le tribunal ; et la représentation de personne dans le cadre d'accusation poursuivie par voie de mégaproces regroupant une multitude d'accusés faisant face à de nombreux chefs d'accusation pour des procédures de très longue durée.

Afin de s'assurer d'optimiser le travail, l'organisation des bureaux est revisitée ponctuellement. Les avocats et les employés de bureau sont généralement regroupés par champ de pratique.

Depuis la création du CCJM, tous les changements et les adaptations au milieu de travail poursuivent le même objectif : demeurer efficient et performant, tout en étant à l'avant-garde du droit pour favoriser un meilleur accès à la justice à la clientèle.

Tous les employés et avocats du CCJM continueront de donner accès à la justice, en offrant des services juridiques de qualité, à la clientèle admissible de Montréal et Laval.

## D'AUTRES INITIATIVES AU SERVICE DES CLIENTS

- Pour mieux communiquer avec nos clients, une nouvelle technologie téléphonique TEAMS est déployée pour rendre les communications plus efficaces ;
- Pour mieux desservir la population de Laval, le CCJM ajoute plusieurs postes d'avocats et de personnel de soutien, en plus d'un deuxième cadre juridique ;
- Pour mieux répondre aux besoins en droit de la jeunesse, deux postes d'avocats et un poste de personnel de soutien sont ajoutés ;
- Pour mieux répondre à l'augmentation de la demande en droit de la santé, plusieurs postes sont ajoutés ;
- Pour mieux répondre aux besoins des personnes migrantes, le CCJM ajoute de nombreux postes d'avocats et de personnel de soutien à l'équipe du BAJ Droit de l'Immigration ;
- Pour mieux répondre aux besoins des victimes de violence conjugale et de violence sexuelle, les services ont été adaptés à leurs besoins.



## LES RESSOURCES HUMAINES : UNE ÉQUIPE RENOUELÉE ET DÉDIÉE

Comme la majorité des organisations, le CCJM a vécu et vit toujours un contexte de pénurie de main-d'œuvre. Cette situation a eu des impacts importants sur les opérations et a généré du travail supplémentaire au département des ressources humaines.

Plusieurs changements de personnel sont survenus au cours de l'été et de l'automne 2022, dont une nouvelle direction. Pendant plus de six mois, cette équipe renouvelée a cumulé des défis de taille. Leurs principales réalisations sont les suivantes :

- Déploiement de nouveaux outils favorisant l'efficacité dans le recrutement du personnel permettant d'avoir une vue d'ensemble du recrutement externe ;
- Élaboration d'un tableau de suivi de l'accueil et de l'intégration des nouveaux employés ;
- Révision complète du processus de dotation ;
- Embauche d'une technicienne en administration, afin de mener le processus de recrutement externe en continu ;
- Création d'un deuxième poste de secrétaire formatrice, pour mieux accueillir les nouveaux employés.

Toutes ces améliorations ont permis d'accélérer le recrutement et l'accueil des nouveaux employés, de pourvoir les postes vacants plus rapidement qu'auparavant et de stabiliser le taux de roulement des employés. En 2022-2023, le département des ressources humaines a géré 263 déplacements de personnel et intégré 139 nouveaux employés, une année record de mouvements de personnel et de départs. Quelle équipe engagée et dédiée !



## UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA FIN DE L'URGENCE SANITAIRE

La fin de l'urgence sanitaire a signifié plusieurs modifications aux mesures d'adaptabilité qui avaient été mises en œuvre pendant la pandémie. Les opérations dans les bureaux ont repris exclusivement en présentiel, sauf pour la clientèle sous garde ou en détention. Les assouplissements mis en place pendant la pandémie ont cessé, mettant ainsi fin à :

- La suspension de la nécessité d'une signature des demandes d'aide juridique ;
- La suspension de la nécessité d'obtenir la documentation quant aux revenus et liquidités des requérants s'il y a probabilité d'admissibilité.

Malgré la fin de la crise sanitaire, plusieurs mesures mises en place durant celle-ci se sont poursuivies tout au long de l'année et ont servi d'outils d'attractivité dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre. À titre d'exemple : La crise sanitaire a accéléré le déploiement d'outils technologiques à tous les employés, facilitant ainsi le télétravail. Les employés et les avocats ayant développé des modes de fonctionnement efficaces et performants, le télétravail a pu être maintenu, lorsque les besoins du service le permettent.

Le 29 décembre 2022, plusieurs modifications réglementaires sont entrées en vigueur. Ces modifications prévoient, entre autres, qu'une fois que les requérants auront exposé leur situation financière, ils n'auront à fournir de documentation en soutien que sur demande d'un centre. Pour déterminer ces cas de façon objective et en tenant compte des particularités de notre clientèle, la CSJ a adopté une « *Politique de gestion des risques de la Commission des services juridiques pour le traitement de l'admissibilité financière des demandes d'aide juridique* ».

## LA SÉRIE DOCUMENTAIRE : À MA DÉFENSE

Six avocats du CCJM ont accepté de collaborer à la série documentaire *À Ma Défense* télédiffusée du 27 au 31 mars 2023 sur les chaînes Tout.TV et RDI.

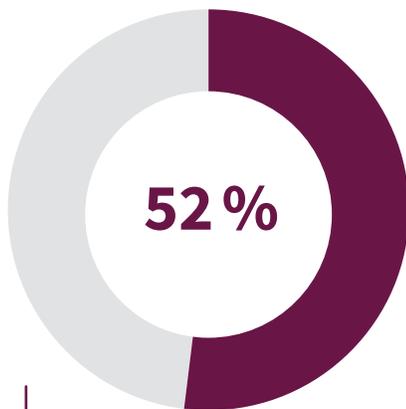
À travers des cas réels, cette série dévoile au public le quotidien des avocats de l'aide juridique, ainsi que toute la vulnérabilité de notre clientèle, face à la justice. Elle démontre le professionnalisme de nos avocats envers leurs clients, leur approche humaine, empathique et respectueuse de l'humain derrière le problème juridique.

Cette série est une excellente campagne de promotion des services offerts par les avocats de l'aide juridique et rappelle l'importance de l'aide juridique dans notre système de justice.

Nous adressons nos remerciements et toutes nos félicitations à nos collègues M<sup>e</sup> Elfriede Duclervil, M<sup>e</sup> Catherine Lapointe, M<sup>e</sup> Justine Lambert-Boulianne, M<sup>e</sup> Sarah-Claude Pelletier, M<sup>e</sup> Charles Benmouyal et M<sup>e</sup> Benoit Lépine.

<https://youtu.be/ldT4Lef3pN4>

## Principaux résultats



des projets découlant des objectifs annuels sont réalisés



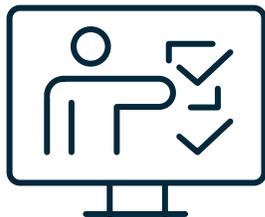
**67 704**

**DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE POUR 66 757 DEMANDES TRAITÉES PAR LE CCJM CETTE ANNÉE**



**139**

**NOUVELLES PERSONNES SE JOIGNENT AU CCJM**



**4 457**

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

**5 556**

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



**20 700**

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



**205**

**PERSONNES  
ONT PARTICIPÉ  
À LA JOURNÉE  
DE FORMATION  
DE TOUT LE CCJM  
EN PRÉSENTIEL**

## **LE PROGRAMME DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE eMAJ SE POURSUIT**

- **100%** des ordinateurs ont migré vers Office 365;
- **80%** des ordinateurs portables sont attribués aux employés de bureau;
- **100%** des directeurs sont formés à l'environnement Office 365 et à la plateforme d'apprentissage B12.

## **540 DEMANDES TRAITÉES DE VICTIMES DE VIOLENCE CONJUGALE OU DE VIOLENCE SEXUELLE DONT 480 DEMANDES PROVENANT DU SERVICE REBÂTIR**

- **321** demandes conditionnelles traitées en urgence pour les victimes de violence conjugale ou sexuelle;
- **7.20%** d'augmentation en droit civil;
- **6.64%** d'augmentation en droit familial;
- **2.69%** d'augmentation en protection de la jeunesse et **4.83%** en criminel jeunesse;
- **24.80%** d'augmentation en droit carcéral;
- **9.12%** d'augmentation en droit du logements;
- **10.75%** d'augmentation en droit criminel pour les infractions sommaires;
- **10.04%** d'augmentation pour des actes criminels;
- **30.72%** d'augmentation en droit de l'immigration;
- **2.38%** d'augmentation en droit de la santé.

# Rayonnement des employés du CCJM

## DE NOMBREUX EMPLOYÉS DU CCJM ONT ÉTÉ RECONNUS POUR LEUR EXCELLENCE ET LEUR IMPLICATION EN 2022-2023.

M<sup>e</sup> Joëlle Gauthier est nommée membre du Tribunal Administratif du Logement.

M<sup>e</sup> Michel Ghali est nommé membre du Tribunal Administratif du Québec.

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

M<sup>e</sup> Vincent Petit est élu 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<sup>e</sup> Martin Charest est élu 1<sup>er</sup> conseiller du Barreau de Laval.

M<sup>e</sup> Nathalie Lefebvre reçoit le Prix Francine-Beaumier du Barreau de Montréal.

M<sup>e</sup> Aurore Brun reçoit le Prix Robert-Sacchitelle de l'Association des avocats de la défense de Montréal-Laval-Longueuil.

M<sup>e</sup> Sophie Demers et M<sup>e</sup> Sarah-Claude Pelletier sont finalistes au Gala JBM « Les leaders de demain ».

M<sup>e</sup> Alexandra Dinu et Me Élise Gravel représentent le CCJM pendant le mois de la justice de Juripop.

M<sup>e</sup> Elfriede Duclervil est invitée à *Tout le monde en parle*.

M<sup>e</sup> Benoit Lépine est invité à l'émission *On va se le dire*.

M<sup>e</sup> Justine Lambert-Boulianne est invitée à *La journée est (encore) jeune*.

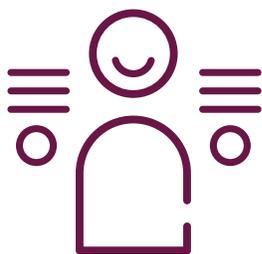
M<sup>e</sup> Catherine Lapointe est invitée à l'émission *Le monde à l'envers*.

M<sup>e</sup> Mylène Saad, M<sup>e</sup> Charles Silvain et M<sup>e</sup> Gilles Trudeau participent à la table ronde sur les impacts de la réforme législative en protection de la jeunesse lors de « La journée avec les experts » de la Société de criminologie du Québec.

M<sup>e</sup> Nathalie Lefebvre, M<sup>e</sup> Annie Rainville, M<sup>e</sup> Nathalie Marois, M<sup>e</sup> Guy Bernard, M<sup>e</sup> Élise Robert-Breton, M<sup>e</sup> Gabrielle Marquis-Beaudoin, M<sup>e</sup> Justine Lambert-Boulianne et M<sup>e</sup> Alec Fafard participent à l'organisation et à certaines prestations dans le cadre du Salon VISEZ DROIT du Barreau de Montréal.

## 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 2022-2023 en suivant ce lien :

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

Vous trouverez la revue de presse 2022-2023 en suivant ce lien :

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

## **DROIT DE LA FAMILLE — 222276, 2022 QCCS 4873 - GUYLAINE DUPLESSIS, J.C.S., BAJ CENTRE-SUD, M<sup>e</sup> ANNIE RAINVILLE**

Demande en vertu de l'article 29 al. 2 de la Loi sur les aspects civils de l'enlèvement international et interprovincial d'enfants visant à obtenir le retour immédiat de ses deux enfants au Québec. Les parties exercent la garde partagée de leurs deux enfants âgés de 12 et 9 ans. Le père informe l'école que les enfants seront absents en raison de la Covid. Une semaine plus tard, la mère apprend que les enfants ne sont toujours pas à l'école et se rend compte que son message « WhatsApp » se transmet de façon irrégulière. Elle communique donc avec la police qui, en traçant l'adresse IP du téléphone de l'enfant, s'aperçoit que l'enfant est au Mexique. La mère est alors informée que le père aurait traversé la frontière entre le Canada et les États-Unis à pied avec les enfants et quelques jours plus tard, aurait traversé de la même manière la frontière entre les États-Unis et le Mexique. En utilisant les critères établis par la *Loi sur les aspects civils de l'enlèvement international d'enfants* ainsi que la jurisprudence de la Cour Suprême du Canada, le tribunal déclare que la résidence habituelle des enfants est au Québec et que la mère bénéficiait d'un droit de garde avant leur déplacement illicite. Le tribunal confirme que le déplacement était illicite. Le ministre de la Justice du Québec à titre d'Autorité centrale utilise ce jugement afin de communiquer avec l'Autorité centrale du Mexique pour localiser et rapatrier les enfants mineurs.

## **N.K.B., C.Q. CH. DE LA JEUNESSE, MONTRÉAL, 525-51-011414-215, 15 OCTOBRE 2021, KAREN OHAYON, JCQ, BAJ CENTRE-SUD, M<sup>e</sup> ANNIE RAINVILLE**

Demande d'injonction. La cliente a une déficience mentale et est locataire de son logement. Elle a permis à sa mère et son frère d'habiter avec elle. Cependant, le contact entre la cliente et sa mère nuit à sa santé mentale et lors de l'ouverture du dossier, la cliente est détenue à l'hôpital Douglas. Sa décharge est cependant conditionnelle à ce qu'elle ne continue pas la cohabitation avec sa mère et son frère. Une première mise en demeure est envoyée, afin que les occupants du logement quittent. À la suite de l'expiration du délai accordé, une demande d'injonction est intentée devant la Cour Supérieure, afin de forcer l'expulsion des occupants sans droits, soit la mère et le frère de la cliente. Puisque le rapport du docteur traitant indique que la cliente sera déchargée de l'hôpital à condition qu'elle ne retourne pas vivre avec sa mère, le juge ordonne l'expulsion des occupants sans droits et permet l'intervention du SPVM, afin que le logement puisse être libéré.

## **COMMISSION DE L'IMMIGRATION ET DU STATUT DE RÉFUGIÉ – SECTION D'APPEL DE L'IMMIGRATION - NO. : MC1-09154 – FLORENCE JEAN-LOUIS, BAJ IMMIGRATION, M<sup>e</sup> PIERRE OLIVIER MARCOUX**

Appel d'une mesure de renvoi pour criminalité d'une femme haïtienne ayant de multiples problématiques de santé mentale. Madame est citoyenne haïtienne

et résidente permanente du Canada. Elle fait appel d'une mesure de déportation émise en raison de condamnations criminelles. Elle a de nombreux diagnostics de santé mentale : troubles schizo-affectifs de type bipolaire, troubles de jeu pathologique, troubles liés à l'usage de substances, trouble de la personnalité du groupe B avec éléments antisociaux et personnalité limite. Elle est sous tutelle aux biens et à la personne et prise en charge par le Curateur public du Québec. Ses 60 condamnations sont liées à ses dépendances et à sa dynamique de santé mentale. Sans gradation de gravité, la majorité de ses condamnations constituent des bris, ainsi que des crimes de nature économique. Le ministre de la Sécurité publique demandait le rejet de l'appel. Le Tribunal a accueilli l'appel sans condition en raison des nombreux motifs humanitaires en sa faveur. Madame Jean-Louis a commis des infractions objectivement graves, mais le Tribunal accorde un poids limité à cause du contexte des infractions commises, alors qu'elle est affectée par de graves troubles de santé mentale et des dépendances. Il y a une possibilité de réhabilitation. Les risques de danger pour la société canadienne et les risques de récidives sont amoindris par l'encadrement mis en place et auquel elle collabore. Elle n'a pas de liens familiaux significatifs au Canada ni en Haïti. Les difficultés qui l'attendent en Haïti sont importantes, compte tenu de sa situation personnelle. Un sursis à la mesure d'expulsion n'est pas une mesure appropriée. Même si un appel à la SAI ne constitue pas un cadre thérapeutique, il s'agit de décider

si les motifs d'ordre humanitaire sont de l'ordre des circonstances qui inciteraient une personne raisonnable d'une société civilisée à soulager les malheurs d'une autre personne. Pour reprendre les termes de son conseil, madame Jean-Louis a davantage besoin d'aide, d'encadrement, de soins, de compassion et d'empathie que d'être renvoyée en Haïti où sa vie pourrait être mise en danger.

---

**MESSIER C. COOPÉRATIVE D'HABITATION ROYALE MAISONNEUVE (C.S., 2022-11-25), 2022 QCCS 4364, SOQUIJ AZ-51896333, JUGE MARC ST-PIERRE J.C.S, BAJ MAISONNEUVE-MERCIER, M<sup>e</sup> SARAH-CLAUDE PELLETIER**

Pourvoi en contrôle judiciaire accueilli. La cliente est locataire et membre d'une Coopérative d'habitation. Elle demande à la Cour Supérieure l'annulation d'une décision du conseil d'administration l'expulsant de façon permanente de la coopérative. Elle invoque que le conseil d'administration à fait défaut de respecter les règles d'équité procédurale dans le processus l'ayant mené à expulser la cliente. En effet, elle avait été convoquée le 18 janvier 2021 à une rencontre avec le conseil d'administration qui devait avoir lieu le 4 février 2021. Or, le 3 février 2021, elle fait parvenir au président du conseil d'administration une attestation d'un centre de désintoxication confirmant qu'elle suivait une cure fermée du 29 janvier 2021 au 18 février 2021. Le conseil d'administration fait fi de cette information et adopte la résolution d'expulsion de la cliente. La copie de la résolution lui est transmise par lettre datée du 8 février 2021. Le tribunal considère que la transmission d'une attestation du centre de désintoxication ne peut pas être interprétée autrement que comme une demande de remise pour lui permettre de se présenter à la réunion durant laquelle la décision sera prise. Suivant l'article 58 de la *Loi sur les coopératives d'habitation*, la décision d'exclure un membre de façon permanente ne peut pas être prise avant d'avoir donné à ce membre l'occasion de s'expliquer ou de transmettre une déclaration écrite. Étant donné le bris d'équité procédurale, le tribunal annule la décision du conseil d'administration.

---

**FRANCESCO D'ALESSANDRO ET ROSA D'ALESSANDRO C. ARMANDO D'ALESSANDRO ET RITA D'ALESSANDRO C.S., 500-17-096646-164, GARY D.D. MORRISON J.C.S, BAJ MAISONNEUVE-MERCIER, M<sup>e</sup> NATHALIE MAROIS**

Mandat confié par le curateur public en 2019, afin de représenter une personne majeure inapte dans un litige à la Cour supérieure introduit en 2016, relativement à un partage d'une succession et au changement du liquidateur testamentaire. Les questions en litige étaient : est-ce que le testament olographe du père, rédigé en italien et traduit en anglais, est valide ? Est-ce que l'entente entre les parties de procéder au partage en parts égales des biens de la succession est nulle ou valide ? Comment et sur quels biens l'entente de partage doit s'appliquer s'il y a lieu ? Le juge reconnaît la validité du testament olographe, mais il déclare que les héritiers désignés pouvaient s'entendre entre eux pour s'en remettre plutôt aux règles de la dévolution légale de la succession. Après une longue analyse du droit, le juge conclut que l'entente est valable et que la succession du père doit être partagée également entre les quatre enfants. Pour la mise en cause, la reconnaissance de la validité de cette entente lui permet d'obtenir sa juste part dans la succession alors que rien ne lui avait été légué par testament. Cette somme lui permettra d'obtenir un hébergement adapté à ses besoins et des soins plus appropriés.

---

**T. D. N.C. MTESS (31 MAI 2022), 2022 QCTAQ, JJ. S COUTURE ET M-A GAREAU, BAJ LAVAL, M<sup>e</sup> MARILYN LESAGE**

Il s'agit d'une demande de réclamation solidaire pour une somme de 27 428.79 \$ avec des frais de recouvrement de 100 \$ pour fausse déclaration en raison de la cohabitation. La question en litige est de savoir si les requérants répondent à la notion de conjoints définie à l'article 22 de la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles*. Les trois critères sont la cohabitation, le secours mutuel et avec moindre importance la commune renommée. La cohabitation a été admise,

la question du secours mutuel doit être déterminée et le fardeau est celui du ministère. Les requérants ne se sont jamais présentés comme étant un couple, il n'y a pas d'interdépendance financière et pas de projet de vie commune. Le tribunal accueille les recours des requérants. Annule la décision en révision du 21 novembre 2019 et annule la réclamation.

---

**B. R. C. MESS (1E FÉVRIER 2023), MONTRÉAL SAS-M-295892-2003, JJ. F DOUTRELPONT ET D. BOUCHARD, BAJ LAVAL, M<sup>e</sup> BENJAMIN RAJAABELINA**

Il s'agit d'une demande de révision sous l'article 154(3) de la Loi sur la justice administrative. En effet, lors de l'audition du 26 janvier 2022, la juge TAQ1 a rendu oralement une décision séance tenante et lors de la réception de la décision écrite rendue le 22 avril 2022, la décision était contradictoire. La juge TAQ1 a rendu une décision favorable au requérant, accueillant les hors délais et retournant le dossier au ministère. Trois mois plus tard, la décision écrite dit l'inverse. En l'espèce, l'avocat de la partie requérante demande au Tribunal de donner plein effet à la décision rendue séance tenante, puisque la juge TAQ1 a épuisé sa compétence sur l'objet du litige étant « *functus officio* », considérant que d'en décider autrement, constituerait un déni de justice et serait contraire aux principes fondamentaux d'équité procédurale en matière de justice administrative.

---

**2022 QCTAQ 0458, BAJ MONTRÉAL-NORD, M<sup>e</sup> MARC-ANDRÉ GROLEAU**

Réclamation en raison d'une situation pour vie maritale incluant des prestations versées en vertu de l'article 107 de la *Loi sur la justice administrative* portant la réclamation à plus de 100 000 \$. La question en litige consistait à déterminer si, pendant la période en litige, madame et monsieur ont cohabité au sens de l'article 22 de la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles*. Le Tribunal conclut que le Ministre doit offrir une preuve plus étayée à l'audience que son rapport d'enquête et le témoignage

de l'enquêtrice. À cause de l'absence à l'audience des interlocuteurs de l'enquêtrice, les avocats de la requérante n'ont pu les interroger. Il s'agit d'une loi à caractère social qu'il faut interpréter de façon large et libérale. Le Tribunal rejette donc l'ensemble des déclarations, ainsi que les notes d'enquête contenues au rapport de l'enquêtrice au motif que madame n'a pu en contester la véracité ou mettre en doute la valeur probante. Le tribunal accueille le recours de madame et annule la réclamation.

**R. C. LÉVESQUE 2022 QCCQ 12793,  
BAJ DROIT CRIMINEL ET PÉNAL,  
M<sup>e</sup> AURE BRUN**

M. Lévesque doit répondre à deux chefs d'accusation découlant d'un incendie ayant eu lieu le 11 décembre 2018 à l'appartement dont il est locataire. Le premier chef lui reproche d'avoir intentionnellement mis le feu à son appartement sachant ou ne se souciant pas qu'il était occupé ou habité (article 433(a) du Code criminel). Le deuxième chef lui reproche d'avoir intentionnellement causé par le feu un dommage à un bien (l'appartement) qui ne lui appartenait pas (article 434 du Code criminel). Le ministère public prétend que l'accusé a intentionnellement laissé une boîte de pizza vide sur deux ronds allumés de la cuisinière de son appartement. Alors que la boîte de pizza fumait, il a quitté l'appartement en fermant la porte derrière lui. Le poursuivant a demandé au Tribunal de statuer sur l'admissibilité d'une déclaration faite par l'accusé aux policiers. Il prétend avoir fait la preuve hors de tout doute raisonnable que les déclarations de l'accusé ont été données librement et volontairement et dans le respect de ses droits constitutionnels. La déclaration de l'accusé a été enregistrée sur un appareil audio, elle dure deux heures et demie. Malgré les incitations et les encouragements de la police, l'accusé nie toute responsabilité dans l'incendie criminel. Confronté,

il maintient obstinément sa position - il n'a rien fait. Par ailleurs, il parle juste assez pour établir qu'il avait l'opportunité exclusive d'avoir mis le feu. La défense prétend, au contraire, que la déclaration de l'accusé ne peut être qualifiée de libre et volontaire. Elle est le fruit d'un climat d'oppression, ce qui a miné son libre arbitre de choisir entre son droit de garder le silence ou de faire une déclaration. Le climat d'oppression vient du fait que l'accusé - un homme transgenre - a été volontairement et sciemment mégenré pendant les deux heures et demie qu'a duré l'interrogatoire. Bien que l'enquêtrice menant l'interrogatoire ait été informée du fait que l'accusé était en transition (de femme à homme), elle lui a toujours adressé la parole en utilisant des titres, des pronoms et des adjectifs féminins. Lors de son témoignage, l'accusé a déclaré qu'il avait été profondément humilié et stressé par le fait qu'il était constamment mégenré par l'enquêtrice. Se sentant dénigré et abaissé, il s'est senti impuissant à faire valoir son droit au silence. À cela s'ajoutent des questions et commentaires de la part de l'enquêtrice concernant ses mœurs sexuelles. Ces questions et commentaires étaient déplacés et ont dépassé les limites de la pertinence et de la légitimité. D'autres questions sur le statut juridique de l'accusé pendant son interrogatoire étaient également inappropriées. Le tribunal conclut que la déclaration est inadmissible en preuve, puisqu'elle a été obtenue par subterfuge et dans un climat d'oppression telle qu'elle n'est pas libre et volontaire. L'oppression s'est manifestée dans la façon d'interpeller et de questionner l'accusé en le mégenrant à répétition et en utilisant des techniques d'interrogatoire qui choqueraient la collectivité. Le tribunal doit se distancer du traitement dégradant et humiliant subi par l'accusé lors de l'interrogatoire en déclarant la déclaration de l'accusé irrecevable en preuve au procès.

**NOU ET SERVICES DE PERSONNEL  
INFIRMIER PROGRESSIF INC., 2022  
QCTAT 5229 (CANLII), BAJ CENTRE-SUD,  
M<sup>e</sup> FÉLIX ARSENAULT**

La travailleuse est infirmière pour les employeurs Services de personnel infirmier Progressif Inc. et Placement RH Quevillon, deux agences de location de personnel. Elle bénéficie du programme *Pour une maternité sans danger* et précisément celui visant le retrait préventif pour une travailleuse qui allaite, depuis septembre 2016. En mai 2022, dans le cadre d'un suivi de l'admissibilité de la travailleuse au programme, la CNESST apprend que la travailleuse n'est plus membre de l'OIIQ depuis le 1er avril 2017. En raison de cette découverte, la Commission informe la travailleuse, le 12 mai 2022, qu'elle n'est plus admissible au programme depuis le 1er avril 2017 et qu'elle doit la somme de 255 707,43\$, soit l'équivalent de l'indemnité de remplacement du revenu versée entre le 1<sup>er</sup> avril 2017 et le 5 mai 2022. Cette décision est confirmée en révision administrative et la travailleuse dépose un acte introductif au Tribunal, il s'agit du recours dont ce dernier est saisi. Le Tribunal conclut que la reconsidération est irrégulière et que de surcroît, la Commission ne pouvait réclamer la somme de 255 707,43\$ en l'absence de la démonstration que la travailleuse est de mauvaise foi. En effet, la Commission a dérogé à son obligation d'informer la travailleuse dans le contexte précédemment énoncé, le Tribunal déclare nulle la décision de reconsidération du 12 mai 2022 et rétablit l'admissibilité de la travailleuse au programme pour une maternité sans danger du 1er avril 2017 au 5 mai 2022. Par ailleurs, la travailleuse n'a jamais été informée de son obligation de renouveler son permis. La travailleuse n'a donc pas tenté d'obtenir une prestation à laquelle elle sait ne pas avoir droit. Elle n'a pas éludé l'une de ses obligations. Tout au plus, il s'agit, peut-être d'une négligence, mais certainement pas d'une mauvaise foi. En conséquence, le Tribunal conclut que la Commission ne peut lui réclamer la somme de 255 707,43\$ conformément aux articles 363, 365 et 366 de la LATMP.

# 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.

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

---

### NOMBRE DE PLAINTES

- 0** EN TRAITEMENT
- 4** RELEVANT D'UN AUTRE ORGANISME
- 0** ANONYMES NE POUVANT FAIRE L'OBJET D'UNE DÉCISION
- 0** OÙ IL Y A EU DÉSISTEMENT
- 8** RECEVABLES, MAIS NON FONDÉES
- 11** FONDÉES OU PARTIELLEMENT FONDÉES
- 0** PAR DES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

Les 11 plaintes fondées ou partiellement fondées portent sur :

- Les difficultés pour obtenir un avocat ou un avocat spécialisé en droit du travail ;
- Difficulté pour obtenir des mandats pour cause de délai déraisonnable dû au mouvement de personnel ;
- Des erreurs dans le processus d'admissibilité de bénéficiaires à l'aide juridique ;
- Des enjeux de communication ;
- Des difficultés rencontrées pendant l'accueil.

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 cinq années de mise en œuvre du Plan stratégique du CCJM. 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 2022-2023 sont teintés par la crise sanitaire jusqu'en décembre 2022.

## 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 et adopter un plan d'action pour aplanir les écarts <b>Ce projet a été modifié</b> : Sonder l'expérience client quant aux services rendus par téléphone ou en visioconférence	<b>Leader: Le comité service à la clientèle</b> Une liste de vérifications du service à la clientèle a été créée pour débiter un projet pilote au BAJ Maisonneuve-Mercier	▶	✓	✓	▶	▶
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			✓		
Diminution des plaintes de 10%	Des registres des plaintes sont implantés dans tous les bureaux					▶

### 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 MULTIDISCIPLINARITÉ, 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 <b>Ce projet est modifié et devient un objectif pour chaque bureau</b> : identifier un moyen d'améliorer le référencement entre avocats à l'emploi du CCJM	<b>Leader: Tous les BAJ</b> Le projet est suspendu Tous les bureaux ont mis en place des mesures favorisant le référencement entre les BAJ	▶	▶	↻	↻	▶
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	<b>Leader: Le Secrétaire corporatif et la directrice générale</b> Le projet de Loi 8 sur la réforme de la procédure allégée à la chambre civile de la Cour du Québec Loi 25 sur la Protection des renseignements personnels dans les organismes privés Suivi de l'avancement des formations sur les rapports essentiels pour les minorités marginalisées	↻	↻	↻	✓	✓

## ORIENTATION 1.3

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
1.3.1 CRÉER DES ALLIANCES AVEC LES PARTENAIRES AFIN D'ACCROÎTRE NOTRE NOTORIÉTÉ AUPRÈS DES CLIENTS						
Élaborer un programme d'alliances stratégiques	<b>Leader: Le Comité des communications</b> Le programme est complété en partie 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	<b>Leader: Le Comité de formation des avocats</b> 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 victimes d'agressions sexuelles et les victimes de violence conjugale	<b>Leader: Le comité multidisciplinaire</b> Maintien des actions de l'année passée: Des plages d'urgence ont été mises en place dans tous les bureaux pour accueillir rapidement la clientèle Nous avons pris en charge 480 dossiers transmis par l'équipe Rebâtir Les travaux d'amélioration se poursuivent sans cesse					
Mettre en œuvre une initiative pour favoriser la représentation d'enfants à la Cour supérieure	<b>Leader: Un comité multidisciplinaire</b> Une douzaine d'avocats ont démontré un intérêt pour cette pratique Une formation sur la représentation des enfants devant la Cour supérieure est prête et ils seront formés en septembre 2023 Une autre formation donnée par la Fondation Marie-Vincent leur sera offerte pour mieux communiquer avec un enfant Elle aura lieu en septembre 2023					
Augmenter le % de personnes vulnérables ciblées qui reçoivent nos services Augmentation de 2 % par année	Inclus dans 1.4.1					
1.4.2 MIEUX COMPRENDRE LES RÉALITÉS DES DIVERSES COMMUNAUTÉS CULTURELLES						
Offrir une formation sur les réalités ethno-socio-économiques des communautés culturelles	<b>Leader: Le comité de formation des avocats</b>					
Offrir une formation juridique sur les enjeux touchant les clientèles identifiées (une formation par année en alternance)	<b>Leader: Le comité de formation des avocats</b> Une formation d'introduction sur la communication avec les enfants victimes de violence sexuelle a été donnée en septembre 2022					

## ORIENTATION 2.1

### FACILITER LE TRAVAIL

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
<b>2.1.1 SIMPLIFIER LES PROCESSUS</b>						
Implanter des aide-mémoires (check list) pour faciliter le suivi des principales étapes de l'accueil et intégration des nouveaux employés	<b>Leader: Équipe des directeurs</b> Mise à jour des listes pour l'accueil et l'intégration de 6 postes d'emploi soit, l'avocat, l'avocat stagiaire, secrétaire juridique, secrétaire de direction, préposée à l'accueil, technicienne et préposée spécialisée	▶	✓	▶	✓	▶
Simplifier les processus administratifs en lien avec les Services administratifs et financiers, supervision des mandats spéciaux, approbation des factures	<b>Leader: Équipe des services administratifs et financiers</b> Création d'un processus de gestion des comptes de dépenses de façon entièrement numérique				✓	✓
	Implantation d'un nouveau logiciel pour les RH qui permettra d'apporter quelques automatisations de processus					✓
<b>2.1.2 AMÉLIORER L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET CLARIFIER LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS</b>						
Rediriger les lignes des télécopieurs vers les boîtes courriel d'envoi	<b>Leader: Équipe des services informatiques</b> Le projet est déployé pour les bureaux criminels, immigration et l'équipe des institutions					✓
Mutualiser les efforts des directeurs, afin de faciliter la prise en charge de l'accueil et intégration de chaque employé	<b>Leader: Équipe de directeurs</b> L'inventaire de tous les outils utiles a été répertorié Un alignement stratégique doit avoir lieu avec le processus d'accueil et d'intégration					✓
<b>2.1.3 DÉVELOPPER DES OUTILS CONVIVIAUX D'AIDE À LA TÂCHE</b>						
3 outils développés par année	<b>Leader: eMAJ / La directrice générale</b> Un calendrier de déploiement a été élaboré et les rencontres en accompagnement de la gestion du changement ont été fixées				✓	▶
Déployer un questionnaire de pré admissibilité						
Déployer les courriels de rappels automatiques pour les rendez-vous des clients	<b>Leader: eMAJ / La directrice générale</b> Un calendrier de déploiement a été élaboré et les rencontres en accompagnement de la gestion du changement ont été fixées				✓	▶
Déployer un mécanisme de suivi des dossiers sur Outlook	<b>Leader: eMAJ / La directrice générale</b> Un calendrier de déploiement a été élaboré et les rencontres en accompagnement de la gestion du changement ont été fixées				✓	▶

## 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						
Développer un aide-mémoire, des outils à mettre à la disposition d'un employé lors de son arrivée et à récupérer lors de son départ	<b>Leader: La direction des ressources humaines, la direction des services informatiques, les directions des bureaux et la direction générale</b> Ce projet est reporté à 2023-2024	▶	▶	✓	↺	✓
Déployer un programme de mentorat	<b>Leader: M<sup>e</sup> Rainville, M<sup>e</sup> Desbiens et M<sup>e</sup> Lévesques</b> Le programme a été déployé dans les bureaux civils					✓
2.2.2 ASSURER UNE MEILLEURE RÉPARTITION DE LA CHARGE DE TRAVAIL						
Mise en œuvre de projets pilotes	<b>Leader: La coordonnatrice au BAJ criminel et pénal et équipe des préposées à l'accueil</b> Lors de la migration au nouveau système téléphonique, une formation a été offerte à toutes les préposées à l'accueil, afin de faciliter la transition					✓
Créer un groupe de travail réunissant toutes les préposées à l'accueil, afin de favoriser le partage de connaissances, de faciliter les échanges et de miser sur l'interdépendance pour mieux servir le client						
Élaborer un plan de formation pour les avocats de la garde téléphonique, développer un nouveau formulaire d'évaluation et définir un plan d'accompagnement pour favoriser l'arrivée sur le terrain	<b>Leader: La direction du BAJ criminel et pénal</b> Des formations communes à chaque avocat sont dispensées (sur les outils technologiques et le droit à l'avocat) Ensuite, les directeurs élaborent des plans de formations individualisés, selon le niveau de connaissances de chaque avocat Par la suite une autre formation est élaborée et il y a une prise en charge par un avocat sénior qui accompagne l'avocat dans son plan de formation	▶	▶	✓	✓	✓
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	<b>Leader: Le comité de formation des employés</b> 100 % des formations ont été dispensées	✓	✓	✓	✓	✓
Offrir aux avocats une rencontre professionnelle mensuelle Offrir aux employés d'un même bureau une rencontre trimestrielle	<b>Leader: Tous les BAJ</b> 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						
Déployer Office 365, les premiers ordinateurs portables pour les employés de bureau, les téléphones cellulaires pour les avocats civilistes et les projets découlant d'eMAJ	<b>Leader : La direction des services informatiques</b> Office 365 est déployé, les ordinateurs portables pour les derniers employés ont été livrés ils restent à être déployés	✓	✓	✓	✓	✓
2.3.3 ACCOMPAGNER NOS ÉQUIPES DANS L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES						
Déployer un plan de formation en lien avec le déploiement d'Office 365 100 % des employés visés Former les employés sur la nouvelle téléphonie Microsoft	<b>Leader : La direction des services informatiques en collaboration avec les 2 comités de formation</b> Le plan est intégré au projet eMAJ et la formation débutera ce printemps 2023					▶
	<b>Leader : Le coordonnateur aux services financiers</b> La nouvelle téléphonie Microsoft a été déployée 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 la 2 <sup>e</sup> et 3 <sup>e</sup> phase du programme des cercles de coaching et élaborer un plan de formation sur les responsabilités des directeurs	<b>Leaders : La directrice générale adjointe</b> Tous les directeurs ont participé à des cercles de coaching Deux co-développements ont eu lieu à ce jour	✓	✓	✓	✓	✓
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	<b>Leader : Le service des ressources humaines</b> Mise en place des indicateurs de performance (KPI) de recrutement et certains autres tableaux d'indicateurs	▶	▶	▶	🔄	▶
Mettre en place des tableaux de bord d'équipe	Les tableaux de bord d'équipe sont élaborés et utilisés	▶	▶	▶	▶	▶
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	<b>Leaders : Les services RH, secrétaire corporatif et les deux comités de formation</b> 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	<b>Leaders : Le Baj Laval</b> Le projet est suspendu	▶	▶	✓	↻	↻
Créer 1 poste temporaire d'aide à la formation permettant à 1 employé de bureau travaillant en droit criminel d'appuyer la secrétaire principale dédiée à la formation	<b>Leader: La direction des ressources humaines</b> Un deuxième poste permanent de secrétaire formatrice a été créé	▶	▶	▶	✓	✓
Démarrer une cohorte pour le programme de relève en gestion	<b>Leader: Le secrétaire corporatif et la directrice générale</b>					✓

## 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	<b>Leader: Le service des ressources humaines</b> Les plans pour l'accueil et l'intégration des directeurs, les préposées à l'accueil et les préposées spécialisées à l'admissibilité sont à l'étape de validation finale	▶	▶	▶	▶	▶
Implanter une grille d'évaluation de la courbe d'apprentissage pour le poste de secrétaire juridique, d'avocat et de directeur	<b>Leader: Le service des ressources humaines</b> Les plans incluent la grille d'évaluation de la courbe d'apprentissage	▶	▶	▶	▶	▶
Développer des capsules de formation	<b>Leader: Le Baj Maisonneuve-Mercier</b> 10 capsules sur les tâches de la préposée à l'accueil ont été élaborées et déployées	▶	▶	▶	✓	
Développer des fiches pour faciliter l'accueil et intégration des préposées à l'accueil au BAJ Droit criminel et pénal	<b>Leader: L'équipe des préposées à l'accueil du Baj criminel et pénal</b> 6 fiches ont été élaborées et déployées			✓	✓	

## SUITE TABLEAU - ORIENTATION 3.2

Développer une capsule d'accueil au CCJM	<b>Leader : La direction générale</b> Une capsule a été élaborée et déployée	✓
Mettre en place des moyens concrets pour limiter l'impact de l'accueil et du mouvement des employés sur les équipes Élaborer une capsule de formation en Admissibilité	<b>Leader : Équipe de directeur chargé de l'enseignement de l'admissibilité</b> La capsule à enregistrer est en révision compte tenu des modifications règlementaires	▶
Élaborer une capsule de formation présentant aux nouveaux employés nos clients et l'importance du rôle de l'aide juridique dans notre société	Le projet est reporté en 2023-2024	🔄

23

## 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	<b>Leader : Le comité pilotage QVT</b> Deux activités de prévention ont été tenues dans la dernière année	▶	▶	▶	🔄	▶
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	<b>Leader : Le comité de prévention du harcèlement en milieu de travail</b> Une initiative de prévention a été déployée à tout le CCJM La nouvelle direction a réitéré l'orientation de tolérance zéro à l'incivilité et pose des actions immédiates dès l'émergence des premiers signes d'incivilité	▶	✓	▶	✓	✓
Avoir un comité social actif dans les bureaux ou équipes	<b>Leaders : Tous les BAJ</b> Trois activités sociales ont été organisées dans chaque bureau	✓	✓	✓	✓	✓

## ORIENTATION 3.4

### AMÉLIORER LA COMMUNICATION À LA GRANDEUR DE L'ORGANISATION

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS				
		2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23
3.4.1 DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE PERMETTANT UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE LA VIE ORGANISATIONNELLE						
Administrer un sondage sur la qualité des communications internes	<b>Leader : Le comité des communications</b> Un sondage a été administré cette année	▶	▶	✓	✓	✓
Taux de participation de 60 % au sondage portant sur la communication	<b>Leader : Le comité des communications</b> Le taux de lecture varie entre 48 % et 76 % selon le type de publication				✓	✓
Améliorer les résultats lors d'audits de communication pour valider la qualité et le nombre d'échanges internes	<b>Leader : Le comité des communications</b> Le taux de lecture a augmenté de façon significative passant de 1 employé sur 4 à 3 employés sur 4				✓	✓

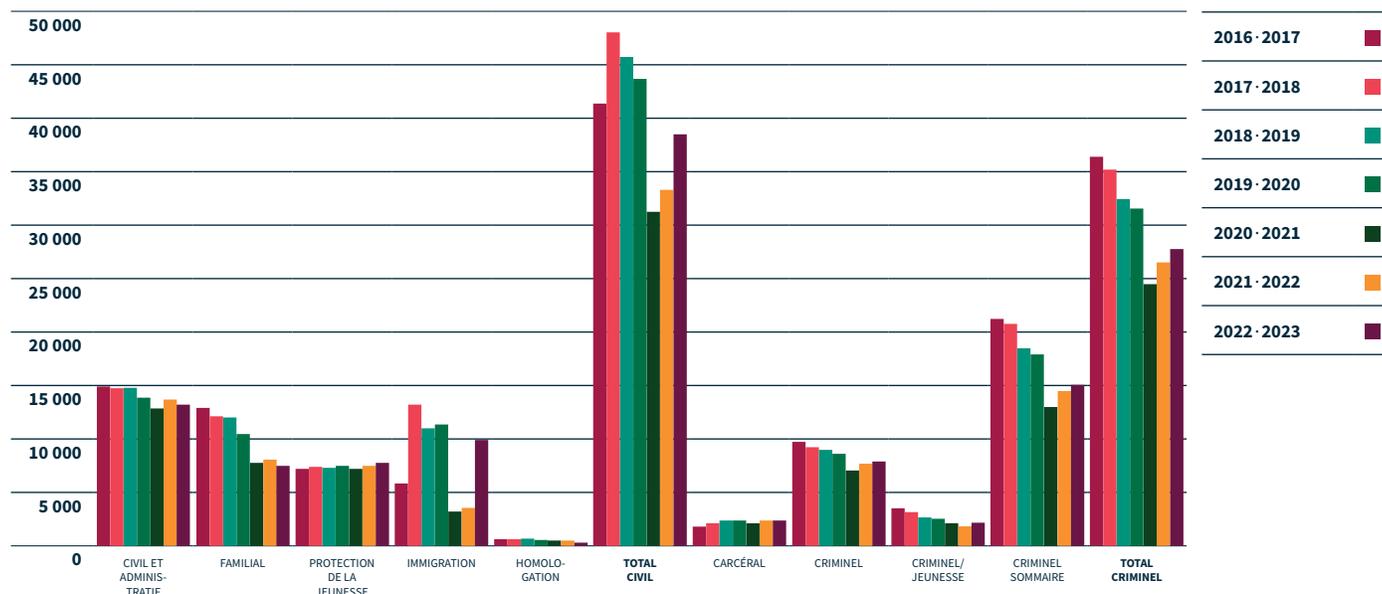
# Les statistiques

## DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE

### TOTAL DES DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE GRATUITES ET CONTRIBUTIVES TRAITÉES

		2016 · 2017	2017 · 2018	2018 · 2019	2019 · 2020	2020 · 2021	2021 · 2022	2022 · 2023
<b>CIVIL</b>	<b>CIVIL ET ADMINISTRATIF</b>	14 905	14 751	14 779	13 830	12 881	13 608	13 202
	<b>FAMILIAL</b>	12 837	12 107	12 018	10 455	7 970	8 226	7 818
	<b>PROTECTION DE LA JEUNESSE</b>	7 177	7 344	7 275	7 504	7 110	7 514	7 710
	<b>IMMIGRATION</b>	5 829	13 207	11 000	11 320	3 326	3 681	10 117
	<b>HOMOLOGATION</b>	590	593	660	554	440	439	354
	<b>TOTAL</b>	<b>41 344</b>	<b>41 344</b>	<b>48 006</b>	<b>43 676</b>	<b>31 727</b>	<b>33 468</b>	<b>39 201</b>
<b>CRIMINEL</b>	<b>CARCÉRAL</b>	1 545	1 748	2 130	2 329	2 131	2 264	2 279
	<b>CRIMINEL</b>	10 386	9 718	9 190	8 959	7 328	7 668	7 797
	<b>CRIMINEL/JEUNESSE</b>	3 179	3 460	3 167	2 693	2 012	1 761	2 067
	<b>CRIMINEL/SOMMAIRE</b>	20 754	21 190	20 684	18 465	13 121	14 791	15 307
	<b>TOTAL</b>	<b>35 884</b>	<b>36 131</b>	<b>35 181</b>	<b>32 447</b>	<b>24 592</b>	<b>26 484</b>	<b>27 450</b>
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>75 971</b>	<b>77 475</b>	<b>83 355</b>	<b>78 357</b>	<b>57 294</b>	<b>60 034</b>	<b>66 757</b>	

### 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 **20 700 appels téléphoniques** de nuit, de fin de semaine et lors des jours fériés du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023. Ces services gratuits sont donnés pour toute la population du Québec sans égard à leurs revenus.

#### TOTAL APPELS TÉLÉPHONIQUES

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>JANVIER</b>	1 901	2 033	1 776	1 796	1 715	1 588	1 191	1 185	1 645
<b>FÉVRIER</b>	1 866	1 913	1 776	1 751	1 632	1 481	1 017	1 220	1 561
<b>MARS</b>	2 054	1 743	1 964	2 129	1 995	1 265	1 033	1 738	1 924
<b>AVRIL</b>	2 065	1 797	2 122	2 027	2 049	802	1 231	1 811	-
<b>MAI</b>	2 275	2 094	2 130	2 218	2 171	1 014	1 366	1 757	-
<b>JUIN</b>	2 204	1 983	2 269	2 270	2 304	1 350	1 619	1 629	-
<b>JUILLET</b>	2 243	2 102	2 311	2 231	2 345	1 431	1 750	1 816	-
<b>AOÛT</b>	2 229	1 954	2 299	2 287	2 252	1 338	1 633	1 840	-
<b>SEPTEMBRE</b>	2 084	1 919	2 196	2 214	1 982	1 130	1 456	1 662	-
<b>OCTOBRE</b>	2 241	2 041	2 160	2 071	1 988	1 496	1 727	1 880	-
<b>NOVEMBRE</b>	1 973	1 849	1 833	2 017	1 912	1 221	1 624	1 654	-
<b>DÉCEMBRE</b>	2 042	1 907	1 988	1 998	1 818	1 275	1 595	1 511	-
<b>TOTAL</b>	<b>25 177</b>	<b>23 335</b>	<b>24 824</b>	<b>25 008</b>	<b>24 163</b>	<b>15 391</b>	<b>17 242</b>	<b>19 703</b>	<b>5 130</b>

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.

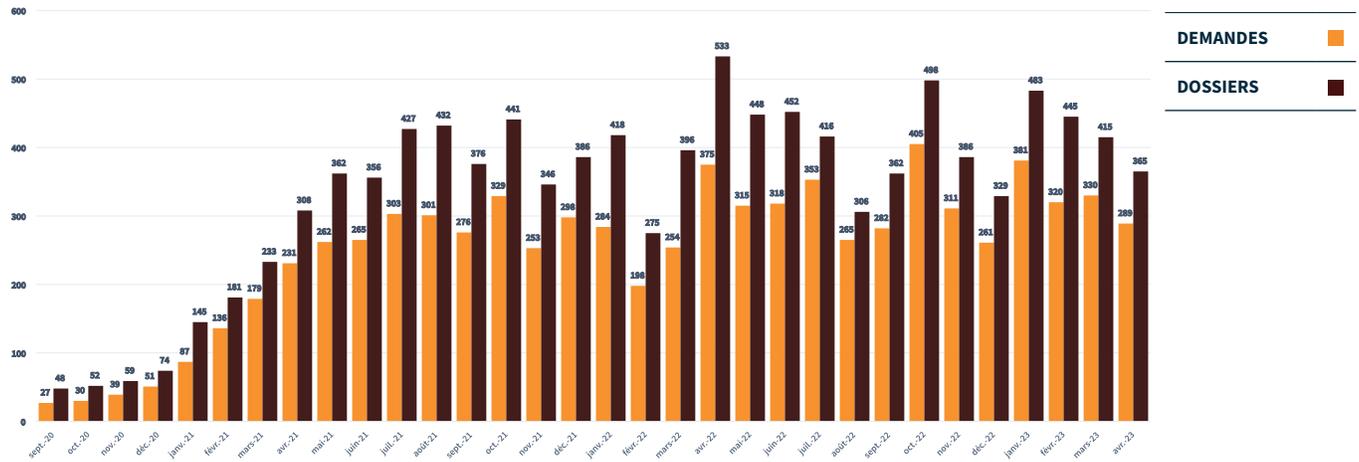
<sup>1</sup> Le total des demandes traitées, soit 66 757, inclut les demandes traitées en droit notarial.

# SERVICE PROVINCIAL DE VISIOCOMPARUTION

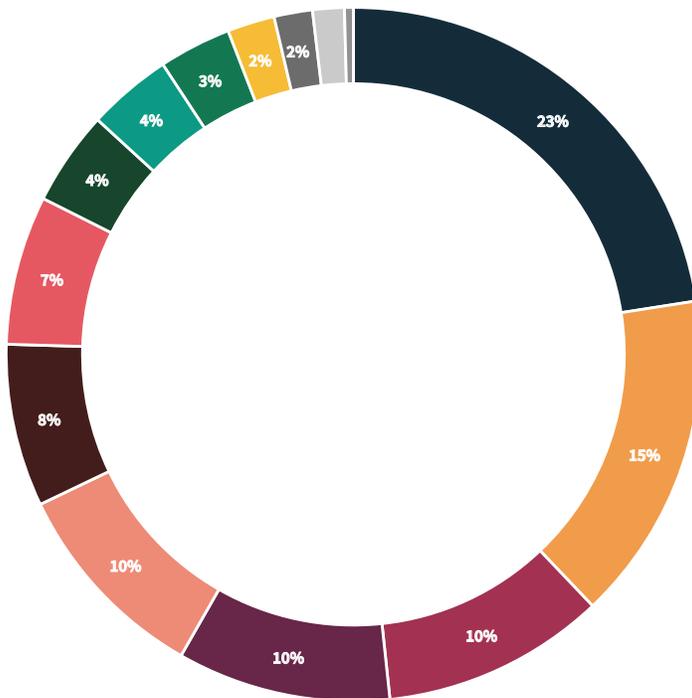
## DES SERVICES DE REPRÉSENTATIONS DES PERSONNES DÉTENUES COMPARAISSANT PAR VISIOCOMPARUTION

Le nouveau Service provincial de visiocomparution ajoute à la performance du CCJM. En effet, les avocats de ce service ont représenté **4 457 personnes** comparaisant détenues pour **5 566 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	1638
RIVE-SUD	1117
QUÉBEC	757
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	723
LAURENTIDE-LANAUDIÈRE	699
OUTAOUAIS	551
MAURICIE-BOIS-FRANCS	505
LAVAL	320
ESTRIE	286
SAGUENAY-LAC-ST-JEAN	245
BAS-ST-LAURENT-GASPÉSIE	160
CÔTE-NORD	130
INCONNU	107
MONTRÉAL-JEUNESSE	30

Sur l'ensemble des personnes détenues représentées par les avocats du service **22,5%** 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'accueil 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 (jusqu'en décembre 2022)
- Envoi des mandats par courriel
- Réception de transmission par fax convertie et déposée dans des boîtes courriel
- Utilisation de papier recyclé pour toutes les activités du CCJM
- Paiement des comptes par transfert bancaire
- Comptes de dépenses numériques

### 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 8 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 étaient pratique courante avec les personnes détenues jusqu'au mois de décembre 2022.
- 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

