



Rapport annuel 2023-2024

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
RÉSULTATS À L'ÉGARD DU PLAN STRATÉGIQUE TRANSITOIRE	17
STATISTIQUES	23
MESURES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	25
OBLIGATIONS DÉCOULANT DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	26



Mot de la directrice générale

Au cours de l'année 2023-2024, la haute direction du CCJM a traversé des périodes de changements sans précédent et malgré ces changements, nous avons maintenu le cap en offrant, encore et toujours, des services juridiques de qualité à notre clientèle. J'entame ce mandat avec fierté et je remercie les membres du conseil d'administration du CCJM d'avoir placé leur confiance en moi.

Bien que la pénurie de main-d'œuvre ait continué de nous affecter cette année, nous avons réduit l'accueil de nouveaux employés de 32 % et réduit le mouvement de personnel de 11 % par rapport à l'année dernière. Nous avons amélioré nos processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés, créant ainsi un sentiment d'appartenance accru envers le CCJM. Nous avons choisi également de nous rapprocher de nos employés, afin de venir à la rencontre de l'humain derrière.

Notre utilisation accrue de la technologie a permis d'assurer une continuité dans la fourniture de nos services, tout en garantissant la sécurité de nos clients et de notre personnel. Nous continuons notre transformation numérique et les outils à notre disposition sont de plus en plus utilisés et maîtrisés.

Au cœur de notre mission, demeure notre engagement envers la clientèle que nous servons. Nous avons maintenu notre présence et notre soutien aux individus et aux familles confrontés à des difficultés juridiques. Nous avons augmenté le nombre de demandes d'aide juridique traitées dans la majorité des domaines de droit. Nous avons ouvert le chemin vers de nouveaux partenariats et avons consolidé ceux en place.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers notre équipe dévouée de directeurs et directrices, d'avocats et avocates, d'employés et employées. Leur travail acharné et leur compassion ont permis de changer des vies et de faire une réelle différence auprès de notre clientèle.

Alors que nous tournons la page sur cette année exceptionnelle, nous regardons vers l'avenir avec optimisme et détermination. Nous restons déterminés à poursuivre notre mission de fournir un accès équitable à la justice, en nous adaptant aux besoins émergents et changeants de notre clientèle et en restant fidèles à nos valeurs fondamentales de justice.

Je suis fière du travail accompli, je me sens bien entourée et je suis convaincue qu'ensemble, nous continuerons à réaliser de grandes choses dans les années à venir tout en simplifiant nos processus.

M^e CHANTAL PAILLÉ
DIRECTRICE GÉNÉRALE

Vision

Inspirer la confiance par une expertise juridique et humaine adaptée à une société en évolution.

Mission

Assurer l'accès à la justice, aux personnes admissibles, pour faire valoir leurs droits.



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

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. Jacques Labelle
- M. Philippe Lesiège, CPA
- M^{me} Dinah Morency
- M^{me} Christiane Ouellette
- M^e Claudel Nepton

ADMINISTRATION

DIRECTION GÉNÉRALE

- Directrice générale
- Directeur général adjoint par intérim
- 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

- Directeur des ressources humaines
- Conseillère aux ressources humaines poste temporaire
- 4 employés et 1 employé poste temporaire

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
- 13 avocats
- 10 employés

BAJ DROIT DE L'IMMIGRATION

- Directeur
- 5 avocats permanents + 4 temporaires
- 8 employés + 6 temporaires

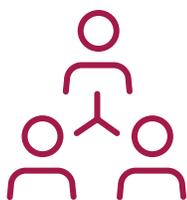
BAJ LAVAL, DROIT CIVIL, DROIT CRIMINEL ET PÉNAL, DROIT DE LA JEUNESSE, DROIT CARCÉRAL, SERVICE PROVINCIAL DE VISIO-COMPARUTION

- 2 directrices
- 14 avocats et 4 avocats visio
- 16 employés

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

- 3 directeurs
- 1 coordonnatrice des services administratifs
- 38 avocats + 2 postes temporaires
- 36 employés temporaires

Faits saillants



UNE AUTRE ANNÉE DE TRANSITION

À la suite des départs successifs des deux dernières directrices générales, l'année en a été une de transition vers l'accueil d'une nouvelle équipe à la haute direction du CCJM.

M^e Chantal Paillé a été confirmée dans son poste de directrice générale et elle est épaulée par M^e Jolan Paquin Boulé à titre de directeur général adjoint par intérim.

Durant leurs 100 premiers jours, ils ont réussi d'importantes réalisations telles que :

- Cibler les priorités ;
- Renouveler le poste de directeur des ressources humaines ;
- Renouveler le poste de directeur des services informatiques ;
- Consolider le plan stratégique transitoire ;
- Mettre en place un nouveau plan stratégique 2024-2025 ;
- Avoir remis en action graduellement les comités de travail du centre.

La nouvelle équipe de direction se démarque par la qualité de ses relations de travail et du climat de travail qui en découle. Rapidement et grâce à des échanges francs et harmonieux, la direction générale a pu résoudre une grande majorité des griefs avec les 2 syndicats.

Soucieuse de se rapprocher des employés, l'équipe de la direction générale a fait une tournée de tous les bureaux. En visitant chaque bureau, en prenant le temps de discuter avec chaque employé, en les écoutant, en découvrant leur parcours professionnel et les raisons pour lesquelles ils ont choisi d'être à l'aide juridique, la direction générale témoigne ainsi de sa grande reconnaissance envers leur contribution à la mission commune de l'aide juridique.

Cette tournée fait preuve de la grande disponibilité et de transparence de la part de l'équipe de direction. En allant ainsi à la rencontre des personnes, la direction générale a souhaité renforcer ses liens avec l'ensemble de ses employés, afin de partager un mode de gestion authentique et accessible. Du même coup, elle a pu témoigner toute sa reconnaissance à tous les employés pour leur excellent travail.



LES RESSOURCES HUMAINES ACCUEILLEN UN NOUVEAU DIRECTEUR

L'équipe des ressources humaines a aussi revisité ses attributions de tâches, rôles et responsabilités sous la gouverne du nouveau directeur. Grâce à une vision rassembleuse et à une gestion transparente, cette équipe a rapidement contribué à la résolution de problèmes et à l'instauration d'une Politique sur le télétravail élaborée en collaboration avec les employés de bureau. Cette équipe a également contribué à relancer le comité Santé et sécurité au travail (SST). En plus de réviser notre Politique SST, ce comité a débuté ses travaux pour mettre à jour la *Politique sur le harcèlement psychologique et sexuel en milieu de travail*, en lien avec les modifications découlant du projet de Loi 42.

La contribution de l'équipe RH pour la recherche de talents et à la dotation du personnel en contexte de pénurie, s'est poursuivie. Leur travail a ainsi permis d'accueillir 94 nouveaux employés et de gérer 233 mouvements de personnel.



LES SERVICES ADMINISTRATIFS ET FINANCIERS SE SONT AUSSI DÉMARQUÉS

Comme les parties se sont entendues et ont renouvelé les deux conventions collectives, l'équipe des services financiers a versé les nouveaux salaires et calculé les rétroactivités salariales de tous les titres d'emploi. L'équipe a ainsi émis plus de 650 *T4* et *Relevés 1*. Elle a assuré les travaux de migration du logiciel *RH Expert* vers le logiciel de paie et ressources humaines *SOFE*, tout en réglant la question du décalage de paie. L'implantation a été réalisée avec un immense succès. Aucune embûche n'est survenue lors de la mise en service. Ce travail exceptionnel a nécessité une nouvelle attribution des rôles et responsabilités entre les membres de l'équipe. Cette équipe s'est démarquée par son agilité et sa mobilisation dans la réalisation de ces défis.

Pour arriver à ce résultat, il leur aura fallu investir plusieurs heures de travail par semaine sur une période de six mois, en plus de leur charge de travail habituelle.



D'AUTRES INITIATIVES AU SERVICE DES CLIENTS

Pour améliorer l'accessibilité à nos services pour notre clientèle détenue au Palais de justice de Montréal, une adresse courriel a été créée et est réservée aux demandes d'aide en provenance de la magistrature et du DPCP, pour leur attribuer un de nos avocats.

Pour améliorer l'accessibilité des jeunes contrevenants, lors d'une arrestation, aux avocats du service de garde du BAJ Droit de la jeunesse, une tournée des centres opérationnels a été faite, afin de réaffirmer leurs disponibilités.

Pour améliorer l'accessibilité des clients à nos services et pour mieux répondre à leurs besoins, des rencontres regroupant toutes les préposées à l'accueil ont été organisées pour partager les meilleures pratiques.

Pour améliorer la prestation juridique des avocats et aussi répondre aux recommandations en matière de formation du *Rapport Laurent*, les avocats en droit de la jeunesse et en droit familial ont bénéficié de formations en communication auprès des enfants données en partenariat avec la fondation *Marie Vincent*.

Pour améliorer la prestation juridique des avocats en droit familial, une présentation par *Rebâtir* a été offerte aux avocats représentant des victimes de violence sexuelle ou conjugale.

Pour améliorer la connaissance des services offerts par l'aide juridique à la population, une formation a été donnée par M^e Amanda Assaf aux Centres de justice de proximité.



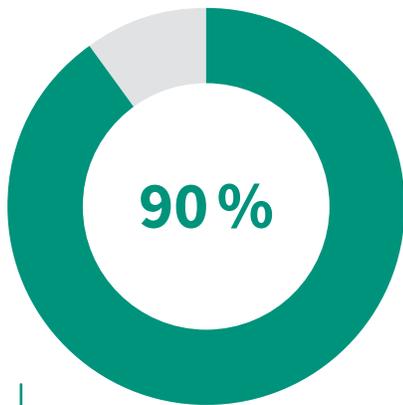
UNE ÉQUIPE INFORMATIQUE RENOUVELÉE

Le nouveau directeur des TI se démarque aussi par d'importantes réalisations :

- Recrutement et accueil d'un nouveau technicien en informatique ;
- Mise à jour efficace du processus d'accueil des nouveaux employés au niveau informatique ;
- Rehaussement de la sécurité informatique ;
- Mise en place de la double authentification ;
- Installation d'un nouveau pare-feu plus robuste ;
- Gestion active des mots de passe de tous les usagers ;
- Changements de serveurs plus sécuritaires et plus performants ;
- Création d'un système d'envoi des mandats et des refus par courriel dans tous les bureaux ;
- Rationalisation des licences pour faire des économies ;
- Début de la migration des lignes de télécopieurs analogiques vers une solution infonuagique ;
- Déploiement de 60 nouveaux ordinateurs.

À toutes ces avancées s'ajoute le déploiement des projets eMAJ décrits dans la section des principaux résultats.

Principaux résultats

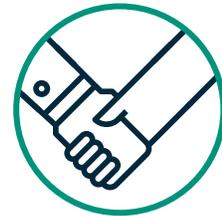


des projets découlant des objectifs annuels sont réalisés



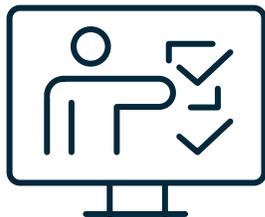
72 343

DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE POUR 71 712 DEMANDES TRAITÉES PAR LE CCJM CETTE ANNÉE



94

NOUVELLES PERSONNES SE JOIGNENT AU CCJM



4 446

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

5 655

DOSSIERS TRAITÉS PAR LES AVOCATS DU SERVICE PROVINCIAL DE VISIOCOMPARUTION



23 042

APPELS TÉLÉPHONIQUES LOGÉS AU SERVICE PROVINCIAL DE GARDE TÉLÉPHONIQUE



244

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

LE PROGRAMME DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE eMAJ SE POURSUIT

- Déploiement en continu du SIAA pour les nouveaux employés
- Le FIR est testé
- One Note en déploiement dans les bureaux
- Rehaussement de la sécurité informatique, double authentification, mots de passe complexes
- Adoption de la Politique de sécurité infonuagique

1 159 DEMANDES TRAITÉES DE VICTIMES DE VIOLENCE CONJUGALE OU DE VIOLENCE SEXUELLE DONT 491 DEMANDES PROVENANT DU SERVICE *REBÂTIR*

- **7.37%** d'augmentation de la demande traitée par les avocats permanents en droit civil ;
- **17.65%** d'augmentation de la demande traitée par les avocats permanents en droit familial ;
- **18.13%** d'augmentation de la demande traitée par les avocats permanents en protection de la jeunesse et **30.30%** d'augmentation en criminel jeunesse ;
- **7%** d'augmentation de la demande traitée par les avocats permanents en droit du logement ;
- **37.70%** d'augmentation de la demande traitée par les avocats permanents en droit criminel pour les infractions sommaires ;
- **57.12%** d'augmentation de la demande traitée par les avocats permanents pour des actes criminels ;
- **80.45%** d'augmentation de la demande traitée par les avocats permanents en droit de l'immigration ;
- **18%** d'augmentation de la demande traitée par les avocats permanents en droit de la santé ;
- **67** dossiers ont été plaidés par les avocats du BAJ Laval au PIL-SM ;
- **546** dossiers ont été plaidés par les avocats du BAJ Droit criminel au PAJ-SM.

Rayonnement des employés du CCJM

DE NOMBREUX EMPLOYÉS DU CCJM ONT ÉTÉ RECONNUS POUR LEUR EXCELLENCE ET LEUR IMPLICATION EN 2023-2024.

M^e Emmanuelle de Champlain est nommée membre du tribunal administratif du travail.

M^e Vincent Petit est réélu 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 Martin Charest est élu Bâtonnier du Barreau de Laval.

M^e Juliette Jan est lauréate au Gala JBM « Les leaders de demain » catégorie Pro Bono/implication sociale.

M^e Hussein Hassan et son équipe représentent le CCJM aux journées du *Guichet unique pour les personnes en situation d'itinérance*.

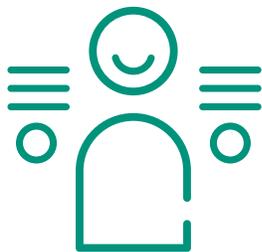
M^e Elfriede Duclervil coanime l'émission *Les justiciers*.

M^e Sannie Dumouchel voit une de ses causes, commentée dans la revue médicale ELSEVIER, l'article s'intitule : *A case of Dilated Cardiomyopathy Associated with Chronic Toluene Exposure*.

M^e Nathalie Lefebvre, M^e Annie Rainville, M^e Nathalie Marois, M^e Élise Robert-Breton, M^e Gabrielle Marquis-Beaudoin, M^e Justine Lambert-Boulianne 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 2023-2024 en suivant ce lien :

<https://www.aidejuridiquedemontreal.ca/wp-content/uploads/2024/05/20232024organismes2rappann.pdf>

Vous trouverez la revue de presse 2023-2024 en suivant ce lien : [revuedepresse202320241.pdf \(aidejuridiquedemontreal.ca\)](#)

BRONNER C. FLEURILUS, 2024 QCCQ 1235, BAJ MONTRÉAL-NORD, M^e JUSTINE TUFFELLI

La locataire s'oppose à un avis d'expulsion du logement émis à la suite d'une décision du tribunal administratif du Logement (TAL). Le TAL a condamné la locataire à payer 20 \$ au locateur avec intérêts au taux légal et indemnité additionnelle dans les 10 jours de la décision, à défaut de quoi, le bail est résilié. Le locateur prétend que le délai de 10 jours est calculé à compter de la date de la décision et allègue le défaut de paiement. La locatrice prétend que c'est à partir de la connaissance du jugement, délai d'ailleurs respecté par celle-ci. Le tribunal retient la version de la locataire, accueille sa demande en opposition d'expulsion et confirme son droit au maintien dans les lieux.

GENDRON C. 9376-6855 QUÉBEC INC., TAL, MONTRÉAL, 2023 QCTAL 24922, BAJ SUD-OUEST, M^e ÉLIZABETH VESCIO

Le Tribunal doit déterminer si l'entente de résiliation de bail entre les parties est valide et le cas échéant, si la locataire occupe le logement sans droit. À la suite d'une révision de la jurisprudence et de la doctrine pertinente, le Tribunal a conclu que l'entente de résiliation de bail étant un contrat selon le Code civil du Québec, il est donc assujéti aux règles applicables aux contrats et donc, sa validité repose sur un consentement libre et éclairé qui peut être vicié par l'erreur, la crainte ou la lésion. Le Tribunal constate un déséquilibre informationnel qui existe entre les parties, soit une locataire qui a abandonné ses études à 16 ans et les propriétaires de la compagnie locatrice qui, de leur côté, sont

bien au fait des droits et des obligations en matière de louage résidentiel. De plus, le Tribunal estime que le locateur manque de transparence dans ses communications avec la locataire et contribue à maintenir une confusion auprès d'elle en ne lui fournissant pas les explications nécessaires pour la dissiper. Ce comportement ne laisse pas de doute dans l'esprit du Tribunal que la locataire ait ressenti une pression à signer l'entente de résiliation et donc déclare cette entente viciée par l'erreur et donc atteinte de nullité.

S.H. C. MINISTRE RESPONSABLE DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE, TAQ, MONTRÉAL, 2023 QCTAQ 0230, BAJ SUD-OUEST, M^e ÉLIZABETH VESCIO

Les requérants contestent une décision en révision du ministre responsable de la solidarité sociale et de l'action communautaire qui confirme une réclamation solidaire de 23 187.36 \$, en raison de la cohabitation avec un conjoint. Après analyse, le Tribunal estime que le ministre n'a pas réussi à démontrer par une preuve prépondérante que les requérants cohabitaient durant les périodes réclamées. Les requérants (Madame et Monsieur) sont les parents d'un enfant. Monsieur est propriétaire d'un bateau amarré à la marina et y réside le plus longtemps possible chaque année, dès que la température le permet, vers la mi-avril jusqu'au début novembre. À compter de 2011, monsieur n'a plus d'appartement et ne réside que sur son bateau. Il utilise l'adresse postale de madame pour son courrier. Lorsque l'hiver se pointe et qu'il ne peut plus rester sur

son bateau, monsieur retourne vers madame. En aucun temps, monsieur n'a l'intention de résider chez madame et n'utilise l'appartement de madame pour son courrier et pour y séjourner temporairement lorsqu'il n'a pas d'autre option. Le Tribunal conclut que la notion de « résidence habituelle » telle que définie par le Code civil du Québec doit être utilisée pour établir la cohabitation. Selon le Tribunal, la résidence « habituelle » requiert des liens plus durables que la simple résidence et que cela doit être plus qu'un simple lieu de passage. Ainsi, la résidence habituelle de monsieur est sur son bateau. Il exprime et démontre clairement que c'est son intention et que si ce n'était que des conditions hivernales, il y serait à l'année. Le Tribunal conclut donc qu'il n'y a pas eu cohabitation durant les périodes en litige, accueille le recours des requérants et infirme la décision du ministre.

DROIT DE LA FAMILLE – 231651 2023 QCCS 3748, BAJ LAVAL, M^e MARILYN LESAGE

Demande la modification d'un jugement. En raison de l'absence active du père dans la vie de l'enfant des parties et de la présence de violence conjugale entre les parties, le tribunal octroie exclusivement à la mère certains attributs de l'autorité parentale, dont le droit de choisir la garderie et l'école que fréquentera l'enfant, de choisir les professionnels de la santé, éducatifs et psychosociaux que l'enfant consultera, autoriser les traitements médicaux, le cas échéant, de voyager avec l'enfant au Canada et aux États-Unis sans l'autorisation du père.

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL (DOUGLAS MENTAL HEALTH UNIVERSITY INSTITUTE) C. I.A., 2023 QCCA 1100, BAJ DROIT DE LA SANTÉ, M^e MICHÈLE LYNE GRAVEL-TURGEON ET M^e SIMON LACOSTE

Dossier d'autorisation de traitement présenté le 19 janvier 2023 à la Cour Supérieure. Le Juge de première instance rejette la demande du CIUSSS visant à ordonner la prise d'une médication antipsychotique au client, soutenant que la preuve n'était pas concluante quant au refus catégorique de la partie défenderesse. De surcroît, le Juge de première instance souligne que la preuve sur l'inaptitude de monsieur à consentir au soin était également insuffisante et que les bénéfices escomptés du traitement ne dépassaient pas les inconvénients des effets secondaires. À la suite de ce rejet, la partie demanderesse porte la cause en appel. Nous avons eu l'opportunité de représenter Monsieur, afin de protéger ses droits fondamentaux et de faire valoir à la Cour d'appel que le juge de première instance n'avait pas erré en droit. La Cour d'appel a rejeté le pourvoi et confirmé le jugement de première instance.

R. C. BOLDUC 2024 QCCM 4, BAJ DROIT CRIMINEL, M^e MICHAEL KHOURY

La question principale était de savoir si le droit de l'accusé d'avoir un procès dans un délai raisonnable a été respecté. La défense a argumenté que les processus d'assignation de témoins des procureurs de la poursuite, ainsi que le délai d'attribution des dossiers à un procureur causaient des délais déraisonnables voir des délais systémiques. La juge Dionne a conclu que les procédures actuelles sont inadéquates et ne répondent pas aux exigences de la Cour suprême du Canada et de la Charte en matière de délais. Elle indique que les délais engendrés par ces procédures sont intolérables en raison de leur nature systémique. Elle invite les procureurs à réviser leurs procédures, afin qu'ils soient plus diligents dans l'attribution des dossiers, ainsi que dans la méthode employée pour s'assurer de la présence des témoins.

R. C. MORIN, C.Q., MONTRÉAL, 500-01-234864-228, (8 FÉVRIER 2023), (26 MAI 2023), J. SUZAN COSTOM J.C.Q. BAJ DROIT CRIMINEL, M^e ANN WASAJJA

Sous le nouveau programme PTTCQ – Programme Traitement de la Toxicomanie de la Cour du Québec, cette cause est un exemple exceptionnel de la pertinence et de l'efficacité du programme. La cliente, toxicomane, était accusée de plusieurs introductions par effraction et vols (16 chefs) et elle a plaidé coupable à 12 chefs. Ces crimes avaient pour objectif évident de financer sa consommation. Avant les événements, elle avait un conjoint, était mère de deux enfants et vivait dans une maison en milieu rural. À la suite d'une rechute, elle s'est retrouvée sans domicile fixe à Montréal, sur une période de trois ans, avec les liens quasi coupés avec sa famille. Elle était une candidate qui avait les prérequis pour intégrer le programme. Elle était très affectée moralement et physiquement. Dès l'étape de l'enquête caution, il lui est suggéré d'intégrer le PTTCQ. À cette étape, elle était visiblement sous l'effet de substances illicites, mais malgré certaines réserves sur l'existence de ce programme, elle accepte d'y participer, car elle voulait vraiment s'en sortir. Elle a suivi une thérapie fermée dans la région de Sherbrooke. Elle fut parmi les premières à réussir le nouveau programme du PTTCQ et à un point tel, qu'elle a pu bénéficier d'une sentence suspendue, malgré la gravité des accusations et même si au départ, elle s'exposait à une sentence dans la communauté. À la fin de la thérapie, il est prévu au programme d'avoir une réinsertion dans une maison désignée. La cliente avait pris l'initiative d'écrire une lettre à la juge pour lui demander de faire sa réinsertion à la maison, afin de renouer les liens avec ses enfants, de voir à l'entretien domestique, de s'occuper de ses animaux et de se trouver un emploi près de chez elle, et ce, dans la continuité de son rétablissement. Lors de l'audition de la cause, les changements physiques et moraux de la cliente étaient évidents.

Son comportement en thérapie avait été qualifié de très engagé. Elle a su démontrer à la Cour la pertinence et le potentiel du PTTCQ, d'où la décision favorable de la juge, et plutôt exceptionnelle, de lui permettre une réinsertion à la maison (8 février 2023) et à la fin de la période de réinsertion sociale, de lui imposer une sentence suspendue au lieu d'une peine d'emprisonnement à domicile (26 mai 2023.). La cliente est restée avec le sentiment que la Cour a cru en elle et ceci est un élément important de renforcement positif et de son maintien d'une saine hygiène de vie.

DROIT DE LA FAMILLE — 231997, 2023 QCCS 4457, BAJ CÔTE-DES-NEIGES, M^e CATHERINE WADDELL

Dossier avec composante VC. Défendeur au New Jersey. Enfants mineurs. Le père demande la garde partagée de la plus jeune des filles mineures et allègue l'aliénation parentale de la mère pour expliquer la rupture des contacts entre lui et l'aînée. Le Tribunal retient de la preuve à l'audience que le contrôle exercé par le père à l'endroit de l'aînée et de la mère explique la rupture des contacts entre lui et l'aînée. Il rejette les allégations d'aliénation parentale et la demande de garde partagée du père. Le contrôle à l'endroit de l'enfant s'était manifesté notamment par une tentative d'imposer l'Islam, de contrôler son habillement, ses fréquentations, etc.

Z.K. C. MINISTRE RESPONSABLE DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE, 2023 QCTAQ 11350, BAJ LAVAL, MARILYN LESAGE

Ce litige porte sur une réclamation de contraintes sévères à l'emploi. La cliente demande que sa condition médicale de fibromyalgie, d'arthrose dorso-lombaire et de trouble d'anxiété généralisé soit reconnue à titre de contraintes sévères à l'emploi. Pour que la condition soit reconnue, elle doit démontrer qu'elle rencontre des difficultés réelles, sévères ou importantes à trouver un emploi, en considérant la productivité et la compétitivité exigées par le marché

du travail. Ce critère est satisfait, puisque les conditions médicales cumulatives affectant la cliente sont des conditions chroniques par nature et que les rapports successifs de 2018 démontrent une augmentation des limitations fonctionnelles et non pas une diminution. Par ailleurs, la preuve médicale confirme leurs natures temporelles indéfinies et le dossier démontre l'absence de projet d'intervention thérapeutique à visée palliative ou curative. En tenant compte de ces carences, elle fait la preuve qu'au moment de la décision contestée, elle présente des limitations telles, qu'il est peu probable qu'elle puisse satisfaire les critères de productivité et de compétitivité exigés sur le marché du travail.

AAYDIA LAHSAYNI C. LE MINISTRE DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION 2023 CF 1643, MONTRÉAL, JUGE SÉBASTIEN GRAMMOND, BAJ DROIT DE L'IMMIGRATION, M^e AGHILES BANDOU, M^e SABRINA DI PISA, M^e JULIETTE JAN

La question de droit : La décision de l'agent d'immigration était-elle raisonnable et repose-t-elle sur une analyse complète de la preuve ? Le tribunal a souscrit aux arguments des procureurs de la demanderesse. La demanderesse sollicite le contrôle judiciaire du refus de sa demande de dispense pour considérations humanitaires (CH). La demande est accueillie, car l'agente n'a pas saisi le véritable fondement de la demande et a procédé à une analyse compartimentée de la preuve présentée. Madame LAHSAYNI, citoyenne du Maroc, a perdu plusieurs proches en raison de la COVID-19 et son fils adoptif l'a expulsée de la maison familiale, laissant ainsi cette dernière sans soutien ni ressources. À la suite de ces événements, elle est partie pour le Canada, pays où réside sa fille. Évaluer et trancher une demande CH implique une part importante de discrétion. Cette évaluation est encadrée par des lignes directrices et par l'article 25 de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés. Cependant, l'agente a focalisé son analyse sur

des critères tels que l'établissement au Canada, la détresse psychologique et l'autonomie financière, sans aborder la question centrale de la justification de la dispense CH dans la situation particulière de Madame LAHSAYNI. La décision est jugée déraisonnable en raison de l'absence d'analyse globale et d'empathie, en contradiction avec l'arrêt *Kanthasamy*. L'utilisation de catégories préétablies a également entravé la compréhension des arguments de Madame LAHSAYNI concernant sa dépendance financière envers sa fille. L'agente n'a pas tenu compte de l'affidavit déposé en preuve par Madame LAHSAYNI qui décrivait les conséquences personnelles de son retour au Maroc. La décision a ainsi été critiquée par le juge pour son manque de considération envers certains éléments essentiels propres à une demande CH.

NOËL ST-VALIÈRE C. CANADA (MINISTRE DE LA CITOYENNETÉ ET DE L'IMMIGRATION), 30 JANVIER 2024, IMM-12339-22 (CF), BAJ DROIT DE L'IMMIGRATION MICHELLE GAGNÉ-HOULE

Contrôle judiciaire d'une décision d'IRCC sur le refus d'une demande de carte de résident permanent. La demanderesse, une citoyenne haïtienne, est résidente permanente depuis le 16 juillet 2006. Après avoir perdu tous ses documents, dont sa carte de résidence permanente, durant une hospitalisation en raison d'enjeux de santé mentale, la demanderesse a déposé une demande pour obtenir une nouvelle carte de RP le 7 octobre 2021. Sa demande a finalement été refusée le 1er novembre 2022, car elle ne répondait pas aux exigences de l'article 59(1)c) du RIPR, en raison de l'absence d'une pièce d'identité principale, sans inclure d'autres précisions supplémentaires. La demanderesse a déposé un contrôle judiciaire, car elle prétend que la décision d'IRCC est déraisonnable. En effet, dans sa demande, la demanderesse a soumis une déclaration assermentée attestant

de son identité accompagnée de sa carte d'assurance maladie du Québec. Elle a aussi déposé une déclaration assermentée de la part de son ex-époux, dans laquelle il déclarait connaître la demanderesse avant son arrivée au Canada et avant l'obtention de son statut de résidente permanente. Il confirmait également l'identité de la demanderesse. De plus, la demanderesse a soumis dans sa demande une lettre claire expliquant les circonstances exceptionnelles dans lesquelles elle trouve qu'elles nuisent à sa capacité d'obtenir une pièce d'identité, soit ses enjeux de santé mentale et son hospitalisation à l'Institut Pinel. Ces exceptions sont prévues à l'article 178(1) RIPR si le demandeur ne possède pas un des documents énumérés aux alinéas 50(1)a) à h) comme pièce d'identité principale. La Cour fédérale conclut que la décision d'IRCC est déraisonnable, car elle rejette la demande pour une carte de résident permanent en vertu du sous-alinéa 56(2) c) (i) du RIPR en raison de l'omission de fournir une « pièce d'identité » (prévue à l'alinéa 50(1)a) à h)). En revanche, la décision omet d'expliquer en quoi le critère de l'alinéa 178(1)b), lequel réfère aux situations où un demandeur n'a pas de « pièce d'identité », n'est pas satisfait en l'espèce. La décision a donc été retournée à IRCC pour une nouvelle évaluation. La demanderesse a finalement reçu sa carte de résidence permanente quelques semaines plus tard.

STERGIOU C. SYNDICAT DES EMPLOYÉ-ES DU CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL-CSN / MCGILL UNIVERSITY HEALTH CENTER EMPLOYEES' UNION-CSN, 2024 QCTAT 895 ; BAJ CENTRE-SUD, M^e FÉLIX ARSENAULT

Plainte contre une association de salariés pour manquement à son devoir de représentation en application de l'article 47.2 du Code du Travail. Le plaignant est salarié au CUSM depuis près de 30 ans au moment où il est congédié en juin 2021. Il est atteint de troubles mentaux. La sanction est imposée après une longue série d'avis

disciplinaires et de suspensions. Un grief est déposé par le syndicat, mais ne se rend pas en arbitrage, car une transaction est conclue avant. Le syndicat fait valoir que le plaignant a admis l'essentiel des reproches formulés par l'employeur au fil des années. L'étude du dossier menée par le syndicat a révélé l'absence de chances raisonnables de succès d'un grief de congédiement. Il a donc négocié et conclu une transaction avec l'employeur. Le plaignant reproche au syndicat d'avoir abandonné le grief de congédiement au profit d'une entente insatisfaisante pour lui, de façon arbitraire et gravement négligente, sans tenir compte d'informations capitales dont il disposait ou sans avoir su déceler sa situation particulière liée à sa maladie psychiatrique. Après avoir entendu la preuve, le Tribunal conclut : « L'enquête a été bâclée, voire inexistante. Le syndicat a fait preuve d'aveuglement volontaire et d'arbitraire en ne tenant pas compte des indices démontrant la vulnérabilité particulière du plaignant, qui nécessitait une analyse approfondie. Il a fait preuve de négligence grave en concluant une transaction sans consulter le plaignant et en faisant fi de ses intérêts. Ainsi, la transaction est inopposable au plaignant et doit être annulée. Il est ordonné au syndicat de le représenter et de soumettre sa réclamation en arbitrage ». Par conséquent, le plaignant aura l'occasion en arbitrage de griefs, de demander une réintégration dans son emploi, lequel était un facteur de stabilité dans sa vie. Il pourra également demander des prestations d'assurance salaire pendant que sa condition psychique l'empêchait de travailler, ce qui était impossible tant qu'il restait congédié.

LANDREW SALINITRI C. ANGELO LONGO, C.Q., DIVISION ADMINISTRATIVE ET D'APPEL, MONTRÉAL, 500-80-044668-243, 1^{er} FÉVRIER 2024, JUGE NATHALIE CHALIFOUR J.C.Q., BAJ MAISONNEUVE-MERCIER, M^e BARBARA FELX-LEDUC
Demande de permission d'en appeler d'une décision du tribunal administratif du logement (TAL). Accueillie. Le client demandait la permission d'en appeler

d'une décision du TAL ayant l'effet de résilier le bail de son logement situé au sous-sol d'un duplex y logeant le propriétaire au premier étage. Préalablement à la signification de la demande de permission, le demandeur avait obtenu en urgence auprès du juge en chambre une ordonnance de surseoir à l'exécution du jugement du TAL en résiliation et expulsion de tous les occupants du logement durant la période du temps des fêtes ! La décision en première instance était fondée sur le fait que le demandeur n'avait pas usé de son logement avec prudence et diligence et de ce fait, il avait troublé la jouissance normale du propriétaire et sa conjointe. Or, la juge, après l'écoute d'extraits de l'enregistrement de l'instruction au TAL et de la lecture de la décision, en vient à la conclusion de permettre l'appel puisqu'il s'agit de questions en cause qui devraient être soumises à la Cour du Québec puisque les motifs de la décision ne permettent pas de comprendre ses fondements à la lumière de la preuve qui semble avoir été présentée au TAL et des arguments qui ont été débattus. La juge détermine les trois questions suivantes à être tranchées par le juge du fond : 1) Le TAL a-t-il commis une erreur révisable en concluant à une problématique de malpropreté au logement? 2) Le TAL a-t-il commis une erreur révisable en concluant à un préjudice sérieux justifiant la résiliation immédiate du bail? 3) La décision est-elle suffisamment motivée ?

GENNARO GENNARELLI ET SONIA GENNARELLI ET ASSUNTA GENNARELLI (APPELANTS) C. RACHID MENKOR ET SAADIA CHICK (INTIMÉS), C.Q., DIVISION ADMINISTRATIVE ET D'APPEL, MONTRÉAL, 500-80-042135-211, 1^{er} MARS 2024, NATHALIE CHALIFOUR, J.C.Q., BAJ MAISONNEUVE-MERCIER, DANIELE BARBIERO

Audience sur le fond en appel d'une décision du tribunal administratif du logement (TAL). Les enfants (appelants) du père décédé prétendaient que le bail de nos clients était nul puisque selon eux, contraire au règlement municipal. Il s'agissait d'un sixième logement aménagé au sous-sol de l'immeuble dans un ancien garage.

Après avoir échoué au TAL, les appelants ayant obtenu la permission d'en appeler ont fait une preuve documentaire et testimoniale supplémentaire, afin de tenter de pallier la preuve lacunaire en première instance. Sur le fond de l'appel, la juge devait répondre aux questions suivantes : 1) Le TAL a-t-il erré dans la détermination de la question de l'illégalité du logement à la lumière du règlement municipal applicable? 2) Le TAL a-t-il erré dans la détermination de la question, le cas échéant, de la nullité du bail qui pourrait en résulter et des conséquences de cette nullité, pour les parties ? Depuis l'arrêt Vavilov de la Cour suprême du Canada, la norme d'intervention est déterminée par la nature des questions posées. En l'espèce, comme il s'agissait de questions mixtes de fait et de droit, le Tribunal ne pouvait intervenir qu'en présence d'une erreur manifeste et déterminante. Or, la juge en vient à la conclusion que le TAL n'a pas erré et que l'appel est rejeté.

DROIT DE LA FAMILLE – 23793, 2023 QCCS 1906, BAJ MONTRÉAL-NORD, M^e ALEXANDRA DINU

Une demande d'augmentation des droits d'accès est présentée par le demandeur auprès du fils des parties, âgé de quatre ans et demi. Il demande, entre autres, des modalités sur une base d'une fin de semaine sur deux. La défenderesse conteste la demande, et craint que la consommation de drogues et d'alcool du demandeur empêche d'assurer un milieu sécuritaire pour l'enfant. Elle propose plutôt de retourner aux accès supervisés mis en place par le jugement intérimaire intervenu entre les parties. La preuve démontre que le demandeur est souvent en état d'ébriété lors des échanges de l'enfant et les ordonnances intérimaires n'ont pas réussi à faire comprendre qu'il ne doit pas consommer de l'alcool lorsque l'enfant est sous sa charge. Le jugement final accorde au demandeur auprès de son fils uniquement des droits d'accès supervisés, et ce, dans un Centre de supervision, pour un maximum de 6 heures par fin de semaine.

Résultats à l'égard du Plan stratégique transitoire

Le plan stratégique 2018-2023 étant arrivé à terme, il a été décidé d'élaborer un plan d'objectifs annuels 2023-2024 de transition.

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

LÉGENDE RÉSULTATS

 EN COURS
  REPORTÉ
  RÉALISÉ
  NON 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 2023-24
1.1.1 ASSURER LA COHÉRENCE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DANS TOUS LES POINTS DE SERVICE		
Mettre en œuvre le plan d'action sur l'expérience client (ce plan doit inclure deux indicateurs de performance soit: le taux de satisfaction à la suite du sondage et le nombre de plaintes)	Comité service à la clientèle Sondage créé	
1.1.2 RECUEILLIR L'APPRÉCIATION DE LA CLIENTÈLE SUR NOTRE APPROCHE, AFIN DE S'AMÉLIORER DE FAÇON CONTINUE		
	Mise en place d'un registre de plainte	

ORIENTATION 1.2

ADAPTER NOTRE OFFRE DE SERVICE AUX BESOINS ÉMERGENTS DES CLIENTS

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS 2023-24
1.2.1 DEMEURER À L'AFFÛT DES ENJEUX TOUCHANT NOTRE CLIENTÈLE POUR ÊTRE EN MESURE D'AGIR RAPIDEMENT		
	Vigie assurée par le Secrétaire Corporatif et la Direction générale. Projet de Loi 31,34,37,41,42 et 56 Rebâtir phase 2 et 3	

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
1.3.1 CRÉER DES ALLIANCES AVEC LES PARTENAIRES, AFIN D'ACCROÎTRE NOTRE NOTORIÉTÉ AUPRÈS DES CLIENTS		
Élaborer un programme d'alliances stratégiques - Projet de 2022-2023	Le projet est reporté dans le prochain plan stratégique	

ORIENTATION 1.4

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS 2023-24
1.4.1 RÉPONDRE PLUS EFFICACEMENT AUX BESOINS DES CLIENTÈLES VULNÉRABLES		
Mettre en œuvre une initiative pour adapter nos services aux victimes d'agression sexuelle et victimes de violence conjugale	VC/VS Reprise des travaux en groupe de travail implantation phase 2 et 3 de <i>Rebâtir</i>	✓
	Présentation spéciale par <i>Rebâtir</i> aux avocats	✓
Mettre en œuvre une initiative pour favoriser la représentation d'enfants à la Cour supérieure	Les avocats intéressés tous formés sur dispositions légales et les meilleures pratiques	✓
	Formations sur des Techniques d'entrevues avec les enfants	✓
	Liste faite pour promotion des services auprès des avocats en Droit de la famille	✓
	Publipostage à venir	▶
1.4.2 MIEUX COMPRENDRE LES RÉALITÉS DES DIVERSES COMMUNAUTÉS CULTURELLES		
Maintenir les services à la clientèle autochtone	Les avocats à la cour municipale de la Ville de Montréal poursuivent leurs engagements dans le PAJA et la clinique itinérante	▶
Établir un protocole avec la CSJ, afin d'adapter les nouvelles modifications réglementaires aux réalités des clientèles vulnérables (autochtones et détenues)	Un groupe de Directeurs rédige un protocole à présenter à la CSJ pour: les enfants de 14-17 ans, les autochtones, les personnes détenues et les personnes vulnérables	▶

ORIENTATION 2.1

FACILITER LE TRAVAIL

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS 2023-24
2.1.1 SIMPLIFIER LES PROCESSUS		
Mettre en place une billetterie pour les demandes informatiques	Le logiciel est installé et fonctionne bien	✓
Implanter et déployer le nouveau logiciel RH	Le logiciel est installé et fonctionne bien	✓
2.1.2 AMÉLIORER L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET CLARIFIER LES RÔLES ET RESPONSABILITÉS		
Créer un outil permettant un meilleur suivi de l'accueil et de l'intégration des employés	Outil en développement par la dernière DRH, le nouveau Directeur reprendra le projet	▶
Mutualiser les efforts des directeurs, afin de faciliter la prise en charge de l'accueil et intégration de chaque employé et déployer des listes de contrôle (checklist) créées dans le projet 405. Développer un aide-mémoire (liste de contrôle) des outils à mettre à la disposition d'un employé lors son arrivée et à récupérer lors d'un départ (ancien projet 219)	Directeur T.I. a révisé la planification des arrivées et départs du point de vue informatique	✓
Mesurer l'impact positif sur nos employés de leur accueil et intégration	L'impact est mesuré à l'arrivée par les RH et au départ ainsi qu'au moment de l'accompagnement de la Secrétaire formatrice	✓
2.1.3 DÉVELOPPER DES OUTILS CONVIVIAUX D'AIDE À LA TÂCHE		
Développer un outil d'aide à la tâche: Déployer l'outil d'aide à l'admissibilité (SIAA)	SIAA, outil déployé et utilisé par les nouveaux employés	✓
Développer un outil d'aide à la tâche: Déployer le formulaire de préadmission (FIR)	FIR testé dans un BAJ, des recommandations suivront	▶
Développer un outil d'aide à la tâche: Déployer un mécanisme de suivi des dossiers sur Outlook (incluant la redirection des lignes des télécopieurs vers les boîtes courriel)	• Suivi des dossiers dans Outlook	▶
	• Ligne de télécopieur vers des boîtes courriels	▶
	• Numérisation des mandats dans tous les bureaux	✓

ORIENTATION 2.2

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS 2023-24
2.2.1 FAVORISER LES INITIATIVES PERMETTANT DE DÉGAGER DU TEMPS POUR RÉALISER LES TÂCHES À VALEUR AJOUTÉE		
Développer une structure de poste permettant de mieux planifier les besoins en main-d'œuvre	Projet abandonné	✗
Déployer un programme de mentorat au sein des équipes œuvrant en droit criminel, jeunesse, santé et immigration	Le programme est en fonction aux BAJ Civil, Immigration, Criminel, Jeunesse et Santé	✓
Mesurer l'impact positif sur l'utilisation du temps		✗

SUITE TABLEAU - ORIENTATION 2.2

2.2.2 ASSURER UNE RÉPARTITION ÉQUITABLE DU TRAVAIL EN MISANT SUR LE TRAVAIL COLLABORATIF

Créer un groupe de travail réunissant toutes les préposées à l'accueil, afin de favoriser le partage de connaissances, faciliter les échanges et de miser sur l'interdépendance pour mieux servir le client

Avec le retour de la coordonnatrice du Criminel, le projet est repris. Elle a organisé une première rencontre commune de toutes les préposées à l'accueil



Déployer le plan de formation pour les avocats de la garde téléphonique, le nouveau formulaire d'évaluation et le plan d'accompagnement pour favoriser l'arrivée sur le terrain et mettre sur pied un Plan d'accueil et d'intégration de l'avocat de la garde téléphonique complet

• Plan de formation est utilisé et l'évaluation faite



• Plan d'accueil à déployer



2.2.3 METTRE EN PLACE DES PRATIQUES DE PARTAGE DES CONNAISSANCES ET DU SAVOIR-FAIRE

Tenir une rencontre professionnelle mensuelle avec les avocats et une rencontre trimestrielle pour les employés d'un même bureau. Tenir une rencontre trimestrielle pour les employés occupant des postes uniques ou spécialisés

Les rencontres sont faites dans tous les bureaux



ORIENTATION 2.3

MODERNISER NOS OUTILS TECHNOLOGIQUES

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

COMMENTAIRES

RÉSULTATS

2023-24

2.3.1 CONTINUER LE VIRAGE JUSTICE SANS PAPIER (INCLUS DANS LE PROJET eMAJ)

2.3.2 AMÉLIORER NOTRE NIVEAU DE SÉCURITÉ, AFIN DE SE CONFORMER AUX NORMES DU PROGRAMME eMAJ

Rehausser la sécurité informatique de tous nos systèmes conformément aux exigences déterminées par le programme eMAJ et s'assurer de pouvoir vérifier l'adoption des normes (auprès de tous les employés) par le biais de tests de sécurité

• Double authentification, Sécurité rehaussée, code révisé



• Test de sécurité planifié



• Adoption politique de sécurité infonuagique



ORIENTATION 2.4

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

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

COMMENTAIRES

RÉSULTATS

2023-24

2.4.1 ASSURER UNE MEILLEURE COHÉRENCE DANS L'APPROCHE DE GESTION DES DIRECTEURS DE BUREAU ET DE SERVICE

Élaborer un plan de formation sur les responsabilités des directeurs

Mettre à jour le guide des Directeurs et préparer le plan de formation des nouveaux Directeurs





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 2023-24
3.1.1 DÉVELOPPER UNE OFFRE DE FORMATION QUI RÉPOND AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DE CHAQUE TITRE D'EMPLOI		
Mesurer les besoins de formation et mettre à jour les plans de formation des employés et des avocats	Travaux débutés avec SC, DG, DRH et les comités de formation	

ORIENTATION 3.2

FACILITER L'INTÉGRATION DES EMPLOYÉS

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS 2023-24
3.2.1 DÉVELOPPER DES STRATÉGIES POUR FAVORISER L'INTÉGRATION DES EMPLOYÉS		
Faire l'état de la situation, afin de valider quels outils sont déjà créés et lesquels doivent être modifiés ou finalisés pour faciliter l'accueil et l'intégration des employés. Au besoin, avoir recours à une ressource externe	Implanter le nouveau processus d'accueil et intégration fait par le Directeur T.I.	
1 ^{er} moyen concret pour limiter l'impact de l'accueil et du mouvement des employés sur les équipes : Élaborer une capsule de formation en Admissibilité	Le script de la capsule est fait, il reste à la capter	

ORIENTATION 3.3

AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS 2023-24
3.3.1 ASSURER UN CLIMAT DE TRAVAIL SAIN, EXEMPT DE TOUT TYPE DE HARCÈLEMENT		
Actualiser le plan d'action de prévention de harcèlement	Envoyé au nouveau comité SST	
Tenir une activité par année par bureau, afin d'améliorer le climat de travail	Visionnement de capsules sur la santé de notre assureur Beneva	

ORIENTATION 3.4

AMÉLIORER LA COMMUNICATION À LA GRANDEUR DE L'ORGANISATION

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	COMMENTAIRES	RÉSULTATS 2023-24
3.4.1 DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE PERMETTANT UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE LA VIE ORGANISATIONNELLE		
Favoriser le dialogue à tous les niveaux	Envois réguliers des Hebdos, Express et Extra	
	Tournée de tous les bureaux	

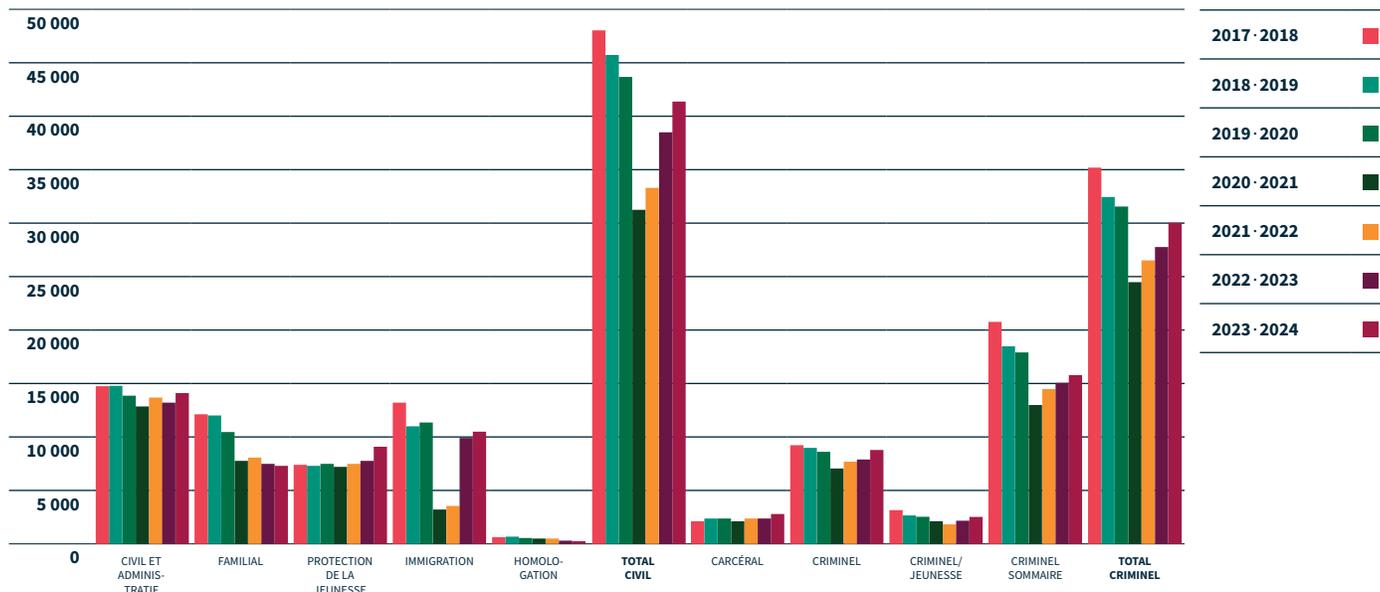
Les statistiques

DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE

TOTAL DES DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE GRATUITES ET CONTRIBUTIVES TRAITÉES

		2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
CIVIL	CIVIL ET ADMINISTRATIF	14 751	14 779	13 830	12 881	13 608	13 202	14 175
	FAMILIAL	12 107	12 018	10 455	7 970	8 226	7 818	7 296
	PROTECTION DE LA JEUNESSE	7 344	7 275	7 504	7 110	7 514	7 710	8 683
	IMMIGRATION	13 207	11 000	11 320	3 326	3 681	10 117	10 714
	HOMOLOGATION	593	660	554	440	439	354	346
	TOTAL	41 344	48 006	43 676	31 727	33 468	39 201	41 213
CRIMINEL	CARCÉRAL	1 748	2 130	2 329	2 131	2 264	2 279	2 657
	CRIMINEL	9 718	9 190	8 959	7 328	7 668	7 797	8 774
	CRIMINEL/JEUNESSE	3 460	3 167	2 693	2 012	1 761	2 067	2 445
	CRIMINEL/SOMMAIRE	21 190	20 684	18 465	13 121	14 791	15 307	16 497
	TOTAL	36 131	35 181	32 447	24 592	26 484	27 450	30 375
GRAND TOTAL		77 475	83 355	78 357	57 294	60 034	66 757	71 712

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 **23 042 appels téléphoniques** de nuit, de fin de semaine et lors des jours fériés du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, soit 2 342 appels de plus que l'année précédente. Ces services gratuits sont donnés pour toute la population du Québec sans égard à leurs revenus.

TOTAL APPELS TÉLÉPHONIQUES

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
JANVIER	2 033	1 776	1 796	1 715	1 588	1 191	1 185	1 645	1 455
FÉVRIER	1 913	1 776	1 751	1 632	1 481	1 017	1 220	1 561	1 897
MARS	1 743	1 964	2 129	1 995	1 265	1 033	1 738	1 924	2 303
AVRIL	1 797	2 122	2 027	2 049	802	1 231	1 811	1 280	-
MAI	2 094	2 130	2 218	2 171	1 014	1 366	1 757	1 897	-
JUIN	1 983	2 269	2 270	2 304	1 350	1 619	1 629	1 996	-
JUILLET	2 102	2 311	2 231	2 345	1 431	1 750	1 816	2 195	-
AOÛT	1 954	2 299	2 287	2 252	1 338	1 633	1 840	1 939	-
SEPTEMBRE	1 919	2 196	2 214	1 982	1 130	1 456	1 662	1 943	-
OCTOBRE	2 041	2 160	2 071	1 988	1 496	1 727	1 880	2 062	-
NOVEMBRE	1 849	1 833	2 017	1 912	1 221	1 624	1 654	2 004	-
DÉCEMBRE	1 907	1 988	1 998	1 818	1 275	1 595	1 511	2 071	-
TOTAL	23 335	24 824	25 008	24 163	15 391	17 242	19 703	22 517	5 655

L'achalandage au CCJM a augmenté pour une troisième année consécutive, mais la demande d'aide juridique n'a pas encore atteint le niveau prépandémie.

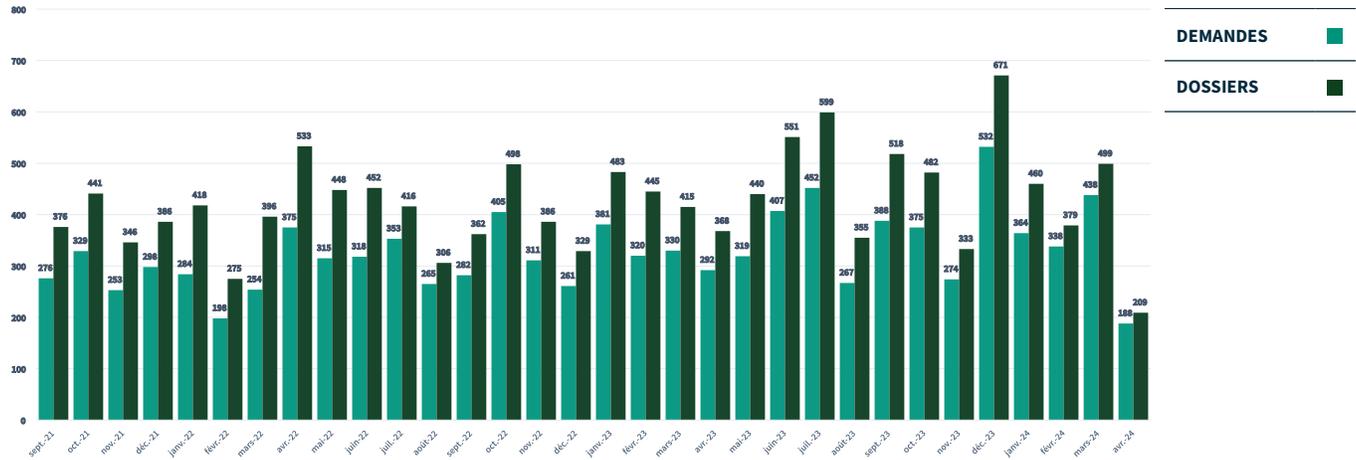
¹ Le total des demandes traitées, soit 71 712, inclut les demandes traitées en droit notarial et SARPA.

SERVICE PROVINCIAL DE VISIOCOMPARUTION

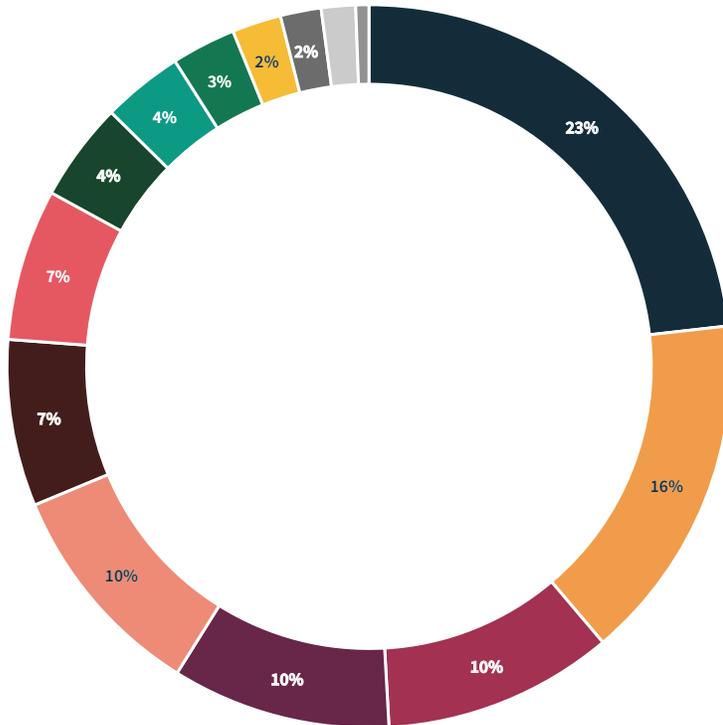
DES SERVICES DE REPRÉSENTATIONS DES PERSONNES DÉTENUES COMPARAISANT PAR VISIOCOMPARUTION

Le nouveau Service provincial de Visiocomparution ajoute à la performance du CCJM. En effet, les avocats de ce service ont représenté **4 446 personnes** comparaisant détenues pour **5 655 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	2614
RIVE-SUD	1757
QUÉBEC	1160
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	1109
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	1101
OUTAOUAIS	839
MAURICIE-BOIS-FRANCS	763
LAVAL	498
ESTRIE	406
SAGUENAY-LAC-ST-JEAN	324
BAS-ST-LAURENT-GASPÉSIE	247
CÔTE-NORD	205
INCONNU	172
MONTRÉAL-JEUNESSE	66

Sur l'ensemble des personnes détenues représentées par les avocats du service **29,1%** 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 Santé Sécurité et mieux-être au travail
- Révision de la Politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel en milieu de travail et de traitement des plaintes
- Code de civilité
- Activité de formation et de sensibilisation sur l’identité de genre et le langage inclusif
- 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
- Code civil et Code de procédure civil en version numérique uniquement

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
- Envoi des mandats et refus par courriel dans tous les bureaux
- 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 18 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 avec les personnes détenues.
- 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

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.

16 PLAINTES ÉCRITES ONT ÉTÉ REÇUES AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

Il s'agit de **30 %** de moins de plaintes reçues par rapport à la dernière année.

ELLES SE RÉPARTISSENT AINSI :

NOMBRE DE PLAINTES

0 EN TRAITEMENT

2 RELEVANT D'UN AUTRE ORGANISME

0 ANONYMES NE POUVANT FAIRE L'OBJET
D'UNE DÉCISION

2 OÙ IL Y A EU DÉSISTEMENT

8 RECEVABLES, MAIS NON FONDÉES

4 FONDÉES OU PARTIELLEMENT FONDÉES

1 PAR DES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

Les 4 plaintes fondées ou partiellement fondées portent sur :

- Difficulté pour obtenir des corrections d'un mandat pour cause de délai déraisonnable ;
- Manque de suivi auprès du client, délai de retour d'appel ;
- Erreurs cléricales dans une procédure ;
- 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.



