

---

# Rapport annuel 2024-2025

RAPPORT  
D'ACTIVITÉS



AIDE  
JURIDIQUE  
MONTRÉAL | LAVAL

Centre communautaire juridique de Montréal

L'EXPERTISE AU SERVICE DES GENS

# Table des matières

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	3
MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
L'ORGANISATION EN BREF	5
CONTEXTE DE L'ORGANISATION ET L'ORGANIGRAMME	7
FAITS SAILLANTS	8
PRINCIPAUX RÉSULTATS	12
RAYONNEMENT DES EMPLOYÉS-ES DU CCJM	14
CAUSES D'INTÉRÊTS	15
LES RÉSULTATS RELATIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2024-2025	19
STATISTIQUES	24
MESURES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	27
OBLIGATIONS DÉCOULANT DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	28



## Mot de la directrice générale

L'année 2024-2025 aura marqué un tournant décisif pour le Centre communautaire juridique de Montréal | Laval (CCJM). Cette période fut empreinte de complexité, mais également d'une formidable démonstration de courage collectif, d'engagement indéfectible et de créativité stratégique.

En tant que directrice générale, je suis profondément fière du chemin parcouru par notre organisation. Nous avons tenu le cap dans un contexte économique exigeant, amorcé un repositionnement audacieux de notre image, enrichi nos pratiques et franchi avec assurance la première étape de notre nouveau plan stratégique.

Malgré l'annonce d'un gel des embauches et de restrictions budgétaires en novembre 2024, nous n'avons jamais dévié de notre mission première : assurer un accès équitable à la justice pour les personnes les plus vulnérables. Nos équipes ont redoublé d'efforts, resserré les rangs et démontré une solidarité remarquable en réaffirmant la place centrale qu'occupent l'empathie, la compétence et la rigueur dans nos interventions.

Ce rapport annuel témoigne des actions concrètes déployées pour améliorer l'expérience client, moderniser nos processus, bonifier la qualité de vie au travail et renforcer l'attractivité du CCJM. Grâce à la mise en place de cellules de projets stratégiques, nous avons semé les bases d'une aide juridique renouvelée plus agile, plus humaine, plus connectée à la réalité des communautés que nous servons.

Parmi les nombreuses avancées, notons le rayonnement de notre balado *La Justice à cœur*, le développement d'une offre de services mieux adaptée aux personnes victimes de violence, aux demandeurs d'asile et aux jeunes, ainsi que la relance ambitieuse du projet eMAJ, qui consolide notre virage numérique. Ces réalisations sont le fruit d'un leadership partagé, porté par nos directeur-rices, nos avocat-es, nos employé-es de soutien et nos partenaires communautaires.

À l'aube de 2025-2026, notre Centre fait preuve de résilience et d'avant-gardisme. Inspiré par les principes de justice sociale, d'écoresponsabilité et de gestion humaine, le CCJM poursuit son évolution avec une vision claire : incarner une aide juridique du XXI<sup>e</sup> siècle, enracinée dans la rigueur professionnelle et ouverte sur les réalités changeantes de notre société.

À chacune et chacun d'entre vous qui contribuez à faire du CCJM un vecteur d'espoir et de dignité : merci. C'est ensemble que nous continuerons à bâtir un modèle d'aide juridique inspirant, pertinent et profondément humain.

**M<sup>e</sup> CHANTAL PAILLÉ**  
**DIRECTRICE GÉNÉRALE**

# Mot de la présidente du conseil d'administration



L'année 2024-2025 a été, pour le Centre communautaire juridique de Montréal, une année de stabilité retrouvée. Après une période de changements importants à la haute direction, nous avons pu reprendre notre souffle, resserrer les liens et avancer avec une vision plus claire, portée par une équipe mobilisée et engagée.

Cette stabilité a permis de consolider les acquis et de mettre en œuvre les premiers jalons d'un nouveau plan stratégique. Malgré les défis rencontrés en cours de route — pensons notamment au contexte budgétaire difficile — le CCJM a démontré une résilience remarquable. C'est dans l'unité et la solidarité que l'organisation a poursuivi son travail essentiel auprès des citoyen·nes les plus vulnérables de Montréal et Laval.

Le conseil d'administration a eu le bonheur d'accompagner cette démarche en ayant une présence attentive et soutenante. Nous avons également amorcé une réflexion sur notre propre fonctionnement. En lançant une revue de notre gouvernance, nous souhaitons nous assurer que nos pratiques sont alignées sur les standards les plus actuels, afin de soutenir encore mieux la mission du Centre, avec transparence, rigueur... et cœur.

Je tiens à saluer chaleureusement le travail exceptionnel de toutes celles et ceux qui font vivre le CCJM au quotidien. Votre engagement, votre expertise et votre humanité sont la pierre angulaire de notre mission. Merci de faire rayonner l'aide juridique avec autant de passion.

**M<sup>e</sup> MAGALI FOURNIER**  
**PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

## L'organisation en bref

### MISSION ET TERRITOIRE

Le centre communautaire juridique de Montréal, ci-après le CCJM, a adopté un nouvel énoncé de mission et renouvelé sa vision et ses valeurs propres.

5



**AIDE  
JURIDIQUE DE  
MONTREAL | LAVAL**  
Centre communautaire juridique de Montréal

### Mission

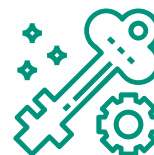
**Assurer l'accès  
à la justice,  
aux personnes  
admissibles  
de Montréal  
et Laval, pour  
faire valoir  
leurs droits.**

### Vision

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

# Valeurs

Le CCJM a renouvelé ses valeurs suite à une tournée d'échanges avec tous ses employé·es. D'un commun accord, tous les employé·es du CCJM ont décidé d'incarner quotidiennement les valeurs suivantes :



## RESPECT

CHAQUE CLIENT·E EST IMPORTANT·E ET TRAITÉ·E DE FAÇON ÉQUITABLE



## ESPRIT D'ÉQUIPE

CHACUN·NE DE NOS EMPLOYÉ·ES JOUE UN RÔLE CLÉ AUPRÈS DE NOS CLIENT·ES



## 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

## CONTEXTE DE L'ORGANISATION

Le CCJM, organisme institué en vertu de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques (L.R.Q. c. A-14), dispense des services d'aide juridique à l'intention de toute personne admissible sur le territoire des districts juridiques de Montréal et de Laval. Le Centre coordonne les activités de 12 bureaux répartis sur l'ensemble de son territoire. Le Centre supervise aussi les activités d'un Centre local, soit celles des Services juridiques communautaires de Pointe-Saint-Charles et Petite-Bourgogne. Le CCJM emploie 288 personnes, dont 114 avocat·es, et il transige avec de nombreux avocat·es et notaires exerçant en pratique privée. Le budget du CCJM pour le dernier exercice financier 2024-2025 s'élevait à plus de 39 millions.

## ORGANIGRAMME

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

- M<sup>e</sup> Magali Fournier, Ad. E., présidente
- M. Jacques Labelle, vice-président
- M<sup>e</sup> Benjamin Prud'homme
- M. Philippe Lesiège, CPA
- M<sup>me</sup> Dinah Morency
- M<sup>me</sup> Christiane Ouellette
- M<sup>e</sup> Claudel Trudeau-Nepton
- M<sup>e</sup> Élisabeth Corte
- M. Normand Decelles
- M<sup>e</sup> Marco Gaggino
- 2 Postes vacants

### ADMINISTRATION

#### DIRECTION GÉNÉRALE

- Directrice générale
- Directeur général adjoint
- 2 employé·es

#### SECRETARIAT CORPORATIF

- Secrétaire corporatif
- 3 employé·es

#### DIRECTION DES SERVICES INFORMATIQUES

- Directeur des services informatiques
- 2 employé·es

#### DIRECTION DES SERVICES ADMINISTRATIFS ET FINANCIERS

- Directrice des services administratifs et financiers
- Coordonnateur aux services financiers
- 7 employé·es

#### DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Directeur des ressources humaines
- Conseillère aux ressources humaines poste temporaire
- 4 employé·es et 1 employé·e poste temporaire

#### BAJ CENTRE-SUD

- Directrice
- 6 avocat·es
- 9 employé·es

#### BAJ CÔTE-DES-NEIGES

- Directrice
- 5 avocat·es
- 8 employé·es

#### BAJ CRÉMAZIE

- Directrice
- 6 avocat·es
- 9 employé·es

#### BAJ MAISONNEUVE-MERCIER

- Directrice
- 7 avocat·es
- 10 employé·es

#### BAJ MONTRÉAL-NORD

- Directrice
- 6 avocat·es
- 9 employé·es

#### BAJ SUD-OUEST

- Directeur
- 6 avocat·es
- 9 employé·es

#### BAJ DROIT DE LA JEUNESSE

- Directrice
- 13 avocat·es
- 10 employé·es

#### BAJ DROIT DE L'IMMIGRATION

- Directeur
- 5 avocat·es permanent·es et 4 avocat·es postes temporaires
- 8 employé·es et 6 employé·es postes temporaires

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

- 38 avocat·es
- 2 avocat·es postes temporaires
- 36 employé·es et 1 employé·e temporaire

#### UN CENTRE LOCAL SUPERVISÉ

- Services juridiques communautaires Pointe-Saint-Charles et Petite-Bourgogne
- Directrice
  - 2 avocat·es
  - 1 coordonnatrice des activités communautaires
  - Un·e technicien·ne comptable
  - 3 employé·es

#### BAJ LAVAL, DROIT CIVIL, DROIT CRIMINEL ET PÉNAL, DROIT DE LA JEUNESSE, DROIT CARCÉRAL, SERVICE PROVINCIAL DE VISIOCOMPARUTION

- 1 directrice et 1 directeur
- 14 avocat·es et 4 avocat·es visio
- 16 employé·es

# Faits saillants



## REPOSITIONNEMENT DU CCJM DANS SA COMMUNAUTÉ

Animée par la volonté de renforcer son ancrage communautaire et professionnel, la direction générale du CCJM a amorcé une démarche de repositionnement du Centre. Cette initiative vise à faire rayonner les membres du Centre en mettant en lumière leur humanité, leur engagement indéfectible envers la clientèle et l'excellence de leur expertise.

Le Centre a d'abord participé à trois épisodes, sur les ondes de CIBL, de l'émission *Les Aurores Montréal* pour faire connaître ses services et depuis l'automne, la directrice générale donne la parole aux avocat·es et aux membres du personnel en les interviewant, afin de faire rayonner leur engagement et leur passion pour l'aide juridique. Ces témoignages authentiques sont partagés dans le Balado *La Justice à cœur*, diffusé sur les ondes de la radio communautaire CIBL 101,5 Montréal et en rediffusion sur [cibl1015.ca](http://cibl1015.ca), Spotify, Apple Podcast et Balado Québec.



**Pour accéder aux émissions, cliquer sur ce bouton.**

<https://www.cibl1015.ca/la-justice-a-coeur>

Poursuivant son élan de repositionnement, le Centre a entrepris, depuis janvier, de publier chaque semaine sur le réseau professionnel LinkedIn, afin de faire rayonner ses valeurs, ses talents et son engagement envers l'accès à la justice. Les résultats sont impressionnants. En février et mars 2025, notre stratégie de présence active sur LinkedIn a permis de générer des retombées remarquables, tant en visibilité qu'en engagement.

Voici un aperçu des principaux constats issus de ces deux mois de suivi :

INDICATEUR	FÉVRIER 2025	MARS 2025	ÉVOLUTION
NOUVEAUX ABONNÉ·ES	+ 214	+ 246	+ 15,5 %
IMPRESSIONS TOTALES	8 507	10 562	+ 24,2 %
RÉACTIONS (LIKES, PARTAGES, ETC.)	263	420	+ 59,7 %
REPUBLICATIONS	9	15	+ 66,7 %
TAUX D'ENGAGEMENT (MOYEN)	Jusqu'à 10,8 %	Jusqu'à 33,6 %	En forte progression
TAUX DE CLICS (CTR)	Jusqu'à 6,31 %	Jusqu'à 27,49 %	Taux record en mars

Parmi les contenus les plus performants :

- En février, le Balado *La Justice à cœur* et les publications mettant en valeur des membres de notre équipe ont suscité un haut niveau d'interactions.
- En mars, le message de félicitations à nos stagiaires a généré un taux de clics exceptionnel (27,49 %) et une publication soulignant une victoire juridique a atteint un taux d'engagement de 11,26 %.

En seulement deux mois, le nombre total d'abonné·es a bondi de près de 500 nouveaux membres, principalement issus du domaine juridique (plus de 40 %) et localisés majoritairement dans la grande région de Montréal.

Ces données confirment que notre stratégie de contenu axée sur la valorisation de nos talents, le partage de nos succès et la promotion de notre mission d'accès à la justice résonne fortement auprès de notre communauté.



## DE NOUVELLES INITIATIVES POUR AMÉLIORER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Dans une optique d'amélioration continue, le comité du service à la clientèle a rapidement formulé des recommandations aux directions de bureaux, afin de pallier l'absence de préposé·es à l'accueil dans les bureaux civils, criminels et en droit de la jeunesse; ces postes n'étant pas admissibles à une demande d'exemption au gel d'embauche.

Les files d'attente téléphoniques ont été optimisées et la distribution des appels revue, réduisant ainsi les délais pour plusieurs bureaux. Des rapports bimensuels sont désormais produits pour mesurer l'efficacité des changements, l'évolution de la demande téléphonique et le taux de réponses à ces appels.

L'entraide inter-bureaux a également été instaurée pour limiter les inconvénients, autant pour la clientèle que pour les secrétaires appelé·es à remplacer à la réception, souvent en sus de leurs autres tâches. Dans certains bureaux, l'ouverture de dossiers a été transférée aux secrétaires, tandis qu'au BAJ en droit criminel, une réorganisation a permis de tripler la capacité de traitement des appels, réduisant ainsi de 40 % le nombre total d'appels.

Pour mieux guider les utilisateurs du site Web, un mandat de simplification et de révision de l'information a été confié à un membre de l'équipe de direction, assurant un accès plus rapide et plus intuitif aux bons services.

Depuis janvier 2025, la clientèle requérant une demande d'asile peut désormais prendre rendez-vous en ligne via une interface dédiée. Cette innovation réduit les déplacements, améliore la communication et prépare mieux les client·es au processus juridique qui les attend.

Nous travaillons activement à mettre en place un système permettant à nos préposé·es à l'accueil d'offrir un rendez-vous dans n'importe lequel des bureaux pour un besoin en matière civile et familiale.

## Suite - Faits saillants



### UNE ANNÉE REPLIE DE DÉFIS

L'année 2024-2025, première année de mise en œuvre du nouveau plan stratégique, devait être dédiée en grande partie à l'analyse de notre environnement et à l'élaboration de constats de situation. Ces travaux de fond visaient à adopter de nouveaux plans d'action pour rehausser la qualité du service à la clientèle, enrichir l'expérience employé-e, bâtir une marque employeur forte et repenser nos stratégies de recrutement et de formation. Avec rigueur et détermination, 98 % des objectifs ont été atteints.

Or, en novembre 2024, le contexte s'est brusquement transformé avec l'annonce de compressions budgétaires et d'un gel d'embauche par le gouvernement du Québec. Désormais, seuls les dépenses et déplacements essentiels à notre mission sont autorisés et le remplacement de personnel ne peut s'effectuer qu'avec l'accord du Conseil du trésor. À cela s'ajoute, la difficulté de recourir au temps supplémentaire pour pallier les manques.

Face à ces défis sans précédent, nos équipes ont fait preuve d'une remarquable solidarité. Avocat-es et employé-es ont serré les rangs, déployant une entraide exemplaire dans les bureaux. Cet engagement indéfectible démontre, encore une fois, la force de notre mission et la passion qui anime notre Centre.

Dans cet esprit de résilience et d'innovation, la direction générale et l'ensemble des équipes de direction ont lancé une vaste réflexion pour construire l'avenir. Grâce à la création de cellules de projets stratégiques, nous préparons l'émergence d'une aide juridique renouvelée : l'aide juridique 2.0.



### UNE ÉQUIPE D'AVOCATES DÉDIÉE À LA REPRÉSENTATION DES ENFANTS DEVANT LA COUR SUPÉRIEURE

À la suite des formations juridiques et de la formation sur la représentation des enfants en Cour Supérieure dispensée l'an dernier, une équipe d'avocates volontaires et très engagées a amorcé la pratique de représentation d'enfants dans le cadre de litiges opposant les parents en matière familiale devant la Cour supérieure de Montréal. Une procédure simple et efficace a été élaborée et diffusée auprès des juges, des avocat-es de pratique privée, ainsi qu'à l'attention des parents. Cette nouvelle pratique est désormais intégrée à l'offre de services du CCJM.



### LE RETOUR DES AVOCAT·ES À LA COUR MUNICIPALE DE LA VILLE DE LAVAL

Les avocat·es du BAJ Laval sont de retour à la Cour municipale de la ville de Laval depuis janvier 2025. L'offre de service est limitée à la clientèle la plus vulnérable, soit celle des personnes qui comparaissent détenues. Ces services d'urgence pour les comparutions et les enquêtes sur remise en liberté sont rendus par deux avocat-es en alternance les mardis, mercredis et vendredis. La situation fait l'objet d'un suivi rigoureux, afin de procéder, au besoin, à une évaluation coût-bénéfice de ce service, en tenant compte notamment, de la très forte demande observée dans le district de Laval en matière de droit de la jeunesse.



## D'AUTRES INITIATIVES AU SERVICE DES CLIENT·ES

Dans un souci d'efficacité accrue, le logiciel Admissibilité est désormais déployé au local des avocat·es de l'aide juridique au Palais de justice de Montréal.

Afin de mieux répondre aux besoins des victimes de violences conjugales et sexuelles (VC/VS) lors de la prise de rendez-vous, deux plages horaires sont désormais offertes par personne pour une première rencontre. Pour la clientèle référée par le programme Rebâtir, des plages de 60 minutes sont prévues, en plus des rendez-vous d'urgence disponibles au besoin dans les bureaux de droit civil.

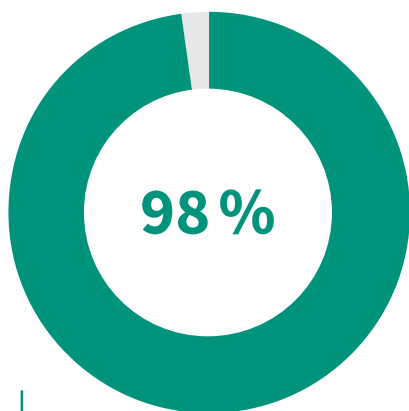
Dans une perspective de meilleure représentation des victimes de VC/VS, un travail collaboratif a été amorcé avec les intervenant·es en les accompagnant, notamment lors de l'organisation de rencontres virtuelles permettant de faire avancer et réviser les procédures.

Le bureau d'aide juridique (BAJ) Sud-Ouest a poursuivi le développement de son expertise et de ses pratiques en matière d'ordonnance de désignation d'avocat·es aux fins de conduire le contre-interrogatoire d'une victime lorsque l'autre partie se représente seule dans les affaires civiles conformément à l'article 278 alinéa 2 du Code de procédure civile.

Enfin, pour mieux soutenir les jeunes personnes confiées à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), une procédure de référencement a été mise en place entre le BAJ Droit de l'Immigration et les équipes spécialisées en droit de la jeunesse.



## Principaux résultats

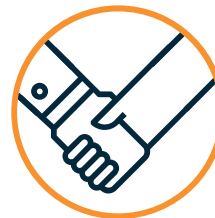


des objectifs  
et des projets  
ont été réalisés



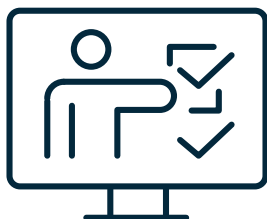
**72 272**

**DEMANDES D'AIDE  
JURIDIQUE TRAITÉES  
POUR 69 918  
DEMANDES D'AIDE  
JURIDIQUE  
ACCEPTÉES**



**44**

**PERSONNES  
EMBAUCHÉES AVANT  
LE GEL D'EMBAUCHE  
+ 17 PERSONNES  
EMBAUCHÉES SUIVANT  
DES DEMANDES  
D'EXEMPTIONS ACCEPTÉES**



**4 682**

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

**6 085**

**DOSSIERS TRAITÉS  
PAR LES AVOCAT·ES  
DU SERVICE PROVINCIAL  
DE VISIOCOMPARUTION**

**800**

**DOSSIERS PLAIDÉS  
PAR LES AVOCAT·ES  
DU BAJ DROIT  
CRIMINEL  
AU PAJ-SM**

**135**

**DOSSIERS PLAIDÉS  
PAR LES AVOCAT·ES  
DU BAJ LAVAL  
AU PIL-SM**



# 214

**PERSONNES  
ONT PARTICIPÉ  
À LA DEMI-JOURNÉE  
DE FORMATION  
VIRTUELLE  
DE TOUT LE CCJM**

## eMAJ

La relance du projet eMAJ, sous la direction du directeur général adjoint, la coordination d'une directrice de bureau et de son équipe de projets, a permis de réaliser des avancées importantes vers la numérisation des opérations dans plusieurs bureaux.

Parmi les réalisations:

- Mise en place de la télécopie infonuagique pour l'ensemble des usagers du CCJM
- Déploiement du logiciel PDF-XChange
- Déploiement du logiciel Consigno pour la signature électronique
- Amélioration de la sécurité informatique par l'ajout d'une extension anti-hameçonnage au logiciel Outlook
- Implantation de Microsoft Defender pour renforcer la protection du réseau informatique

Le déploiement du OneNote 2.0 et de SharePoint comme outils de gestion de la pratique pour les avocat·es et secrétaires juridiques a débuté au CCJM. Ces outils sont maintenant implantés dans les bureaux de Montréal-Nord, Crémazie, Santé et Laval-Jeunesse. Tous les bureaux bénéficient d'un accompagnement personnalisé assuré par la secrétaire formatrice eMAJ. Le déploiement complet se poursuivra jusqu'à l'automne 2025.



# 27 862

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

# 27 345

**CLIENT·ES  
REPRÉSENTÉ·ES  
PAR LES AVOCAT·ES  
PERMANENT·ES**

# 33 209

**CLIENT·ES  
REPRÉSENTÉ·ES  
PAR LES AVOCAT·ES  
DE PRATIQUE  
PRIVÉE**

# 2 016

## DOSSIERS VS/VC

- 508 dossiers VS/VC provenant de Rebâtir
- 1 945 dossiers VS/VC traités par les avocat·es permanent.es
- 71 dossiers VS/VC traités par les avocat·es de pratique privée

# Rayonnement des employé·es du CCJM

## DE NOMBREUX EMPLOYÉ·ES DU CCJM ONT ÉTÉ RECONNU·ES POUR LEUR EXCELLENCE ET LEUR IMPLICATION EN 2024-2025.

M<sup>e</sup> Marc André Groleau est nommé juge au tribunal administratif du logement.

M<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> Vlarissa Varga est nommée directrice du programme eMAJ de la CSJ.

M<sup>e</sup> Louis-Philippe Roy a fait l'objet d'un article du Barreau de Montréal dans sa rubrique « Figure de Maître ».

M<sup>e</sup> Hussein Hassan et une équipe composée de M<sup>es</sup> Julien Archambault, Antoine Favreau, Perla Abou Jaoudé, Charles Benmouyal, Sophie Demers, Edith Legault, Sarah-Claude Pelletier, Alexandra Daigle-Roy et Julien Labrie-Masse ont représenté le CCJM aux journées de Guichet unique pour les personnes en situation d'itinérance.

M<sup>es</sup> Nathalie Marois, André Marsil et Desneiges Slavin ont représenté le CCJM lors des Rendez-vous *Visez Droit*.

M<sup>es</sup> Mike Allan Dyer, Jackelin Vasquez et Perla Abou Jaoudé ont participé aux ateliers d'Éducaloi.

M<sup>e</sup> Amanda Assaf a participé au Forum sur l'accessibilité à la Justice organisé par le Barreau de Laval.

M<sup>e</sup> Perry Alimburtis a donné une conférence sur l'ordonnance de désignation d'un avocat conformément à l'article 278 alinéa 2 du Code de procédure civile lors d'une journée de formation des juges de la Cour supérieure.

M<sup>e</sup> Justine Lambert Boulianne a donné une conférence en droit familial sur la notion de pension alimentaire pour époux aux juges de la Cour supérieure.

M<sup>e</sup> Nicolas Welt a participé, à titre de conférencier, à la présentation du Centre de justice des premiers peuples de Montréal sur les réalités autochtones au congrès de la Magistrature du Québec.

M<sup>es</sup> Sannie Dumouchel et Gabriel Myre ont donné des formations lors des après-midi de formation virtuelle du réseau d'aide juridique.

M<sup>e</sup> Gilles Trudeau, secrétaire corporatif, a participé à 3 émissions des *Aurores Montréal* à la Radio communautaire CIBL 101.5 Montréal.

M<sup>es</sup> Louis-Philippe Roy, Julien Archambault, Mme Carole Dion, Mes Janick Tessier, Michèle-Gravel Turgeon, Antoine Favreau, Félix Arseneault, Paule Ouellette et Vincent Petit ont tous participé aux balados *La justice à cœur* animés par M<sup>e</sup> Chantal Paillé et diffusés sur la radio communautaire CIBL 101.5 Montréal.

## IMPLICATIONS

Sont recensées dans cette section, les nombreuses implications des avocat·es 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 avocat·es auprès des organismes communautaires et autres associations 2024-2025 en suivant ce lien : <https://www.aidejuridiquedemontreal.ca/wp-content/uploads/2025/04/ccjmontrealorganismes2425.pdf>

Vous trouverez la revue de presse 2023-2024 en suivant ce lien : <https://www.aidejuridiquedemontreal.ca/wp-content/uploads/2025/04/revuedepresse2024.pdf>

**DROIT DE LA FAMILLE — 2541 (C.S., 2025-01-21 (JUGEMENT RECTIFIÉ LE 2025-01-28)), 2025 QCCS 463, SOQUIJ AZ-52089421, BAJ CÔTE-DES-NEIGES, M<sup>e</sup> CATHERINE WADDELL ET CATHERINE BOUTIN**

Une ordonnance de protection est rendue dans le contexte du divorce des parties, à la lumière d'une lettre qui constituait une menace à la santé mentale et physique de la défenderesse, ainsi qu'à sa sécurité. Le Tribunal ordonne à l'époux de ne pas communiquer avec l'épouse directement ou indirectement et par quelque moyen que ce soit. *L'article 509 du Code de procédure civile (C.p.c.)*. Pendant toute la durée du procès, l'époux s'est efforcé avec insistance de miner la crédibilité de l'épouse, en abordant des sujets qui

n'étaient pas en lien avec les questions essentielles que devait résoudre le Tribunal. À titre d'exemple et entre autres choses, l'époux était déterminé à démontrer que l'épouse avait menti dans sa demande de désignation d'une avocate pour procéder à l'interrogatoire préalable à l'instruction. L'époux soutient que la lettre qu'il a envoyée à sa femme n'avait rien d'intimidant et que cette lettre ne justifiait pas la désignation d'un avocat pour procéder à l'interrogatoire. La lettre se lit ainsi : [traduction]

« Ton avocate essaie de retarder au maximum le déroulement de l'instance. Clairement, tu espères ma mort. Je t'écris pour te prévenir que j'ai donné une autorisation écrite à un des criminels ici ;

il pourra aller de l'avant avec la poursuite judiciaire si jamais je meurs. Il sera libéré en octobre. Donc, si je meurs, tu devrais entendre parler de lui. Il a 50 ans de moins que moi. Conduis-toi en conséquence. »

Une personne raisonnable au point de vue objectif conclurait sans équivoque et spécialement dans les circonstances de la condamnation de l'époux, que le contenu de la lettre est intimidant et menaçant. Le Tribunal conclut que la lettre envoyée à l'épouse le 21 septembre 2023 constitue une menace à la santé mentale et physique de l'épouse et à sa sécurité. Il sera ordonné à l'époux de ne pas communiquer avec l'épouse, directement ou indirectement et par quelque moyen que ce soit, pendant une période de 24 mois.

---

**DROIT DE LA FAMILLE — 241047 C.S., 2024-07-02, 2024 QCCS 2623, DROIT DE LA FAMILLE — 241711 C.A., 2024-11-13, 2024 QCCA 1508, BAJ MAISONNEUVE-MERCIER, M<sup>e</sup> SARAH-CLAUDE PELLETIER**

Les parties sont originaires d'Algérie, elles se sont mariées en 2012 et ont eu 2 enfants qui sont respectivement âgés de 9 et 6 ans. À l'été 2022, même si elles étaient alors séparées, les parties se sont rendues en Algérie. À la date prévue de retour, le père a refusé que l'aînée revienne au Québec et il a décidé qu'elle resterait en Algérie sous la garde de ses tantes paternelles. Compte tenu des menaces du père de l'empêcher de quitter le pays avec le cadet, la mère est revenue au Québec sans l'aînée. L'Algérie n'étant pas un pays signataire de la convention sur les aspects civils de l'enlèvement international d'enfants, la demande de la mère est régie par les règles du droit international privé québécois. Les tribunaux québécois sont donc compétents pour statuer sur la garde dans la mesure où l'enfant visé est domicilié au Québec. En l'espèce, la résidence habituelle de X avant son déplacement se trouvait au Québec. Puisque la mère n'a pas donné son consentement à ce que sa fille demeure en Algérie, il faut conclure à un déplacement illicite de l'enfant, ce qui ne peut servir d'assise légale pour invoquer un changement de domicile. Le fait que celle-ci vive en Algérie depuis bientôt 2 ans et qu'elle y fréquente une école ne rend pas pour autant le déplacement licite. L'enfant ayant son domicile au Québec, le tribunal est compétent pour statuer sur le temps parental en fonction de son intérêt supérieur.

Le père devra ramener l'enfant au Québec dans un délai de 5 jours. En appel : la permission d'appeler a été accordée aux fins de l'homologation d'un consentement sur les modalités de retour de l'enfant.

---

**MERZIER C. X., 2024 QCCS 2357, BAJ MONTRÉAL-NORD, M<sup>e</sup> LAETITIA AZZI**

Demande de réclamation en responsabilité civile pour dommages-intérêts. Le demandeur, victime d'une agression

violente, poursuit notre cliente, une jeune femme qu'il avait engagée pour des services sexuels. Il lui réclame un million de dollars en dommages-intérêts, alléguant qu'elle aurait été complice de l'agression perpétrée par deux hommes qui l'ont battu, ligoté et volé à son domicile. La défenderesse, mineure au moment des faits, a plaidé coupable en Cour du Québec, à la Chambre de la jeunesse, à plusieurs chefs d'accusation de vol qualifié et de séquestration. Toutefois, dans le cadre du présent recours civil, elle conteste toute implication directe dans les gestes violents commis à l'endroit du demandeur. Le défi juridique central pour la défenderesse réside dans la contradiction apparente entre son plaidoyer de culpabilité au criminel et sa défense au civil, où elle affirme n'avoir commis aucune faute. Elle soutient que, menacée par son proxénète et craignant pour sa sécurité et celle de ses proches, elle a plaidé coupable sans dévoiler l'identité des véritables agresseurs. Le tribunal conclut qu'aucune preuve probante ne démontre que la défenderesse a commis une faute, et que le lien de causalité était inexistant. Le tribunal rejette le recours et conclut que la poursuite était manifestement mal fondée et abusive. Le demandeur est condamné à verser 5 000 \$ à la défenderesse. Il prononce en plus une ordonnance pour sceller le dossier pour protéger l'identité de la défenderesse.

---

**R. V. SEQUALUK, 2025 QCQC 9, BAJ DROIT CRIMINEL ET PÉNAL, M<sup>e</sup> LOUIS-PHILIPPE ROY**

Suivant sa 5<sup>e</sup> condamnation pour agression sexuelle, Monsieur Sequaluk, un homme d'origine autochtone, a été soumis à une ordonnance de surveillance de longue durée (10 ans). Son avocat a présenté une requête pour mettre fin à l'ordonnance. Il a réussi à démontrer une réduction du risque de récidivisme, une capacité d'introspection améliorée, le manque de ressources adéquates à Montréal, que le réseau social de la communauté autochtone de son client était mieux adapté à ses besoins et un plan de sortie bien structuré a été présenté

au tribunal. Le tribunal a accueilli la requête et a mis le client sous une ordonnance de probation pour 3 ans.

---

**LE ROI C. VAILLANCOURT, 540-01-108563-233 BAJ LAVAL JEUNESSE, M<sup>e</sup> GABRIEL MYRE**

Dossier de possession dans le but de trafic de stupéfiants. Les policiers ont trouvé plus d'un millier de comprimés de métamphétamines dans un véhicule, alors que notre client était le passager avant. Le conducteur, coaccusé en cette affaire, était racisé. L'intervention des policiers de Laval était illégitime : ces derniers prétendaient que la fouille du véhicule était justifiée par la recherche d'une pièce d'identité du passager. Or, les passagers d'un véhicule n'ont jamais l'obligation de s'identifier. À la lecture de la requête pour arrestation et fouille illégale (articles 8, 10b) et 24(2) de la Charte canadienne) la poursuite a déclaré au tribunal qu'elle n'aurait pas de preuve à offrir dans le dossier. Le client a été acquitté.

---

**LE ROI C. JETTÉ-TAUPIER, 540-01-105305-224 BAJ LAVAL JEUNESSE, M<sup>e</sup> GABRIEL MYRE**

Dossier de vols de catalyseurs avec trois (3) accusés. Un appel est fait au 911 concernant du bruitage de casse, puis un témoin aurait vu des gens à côté d'un véhicule stationné. Les suspects auraient pris la fuite. Or, le témoin mentionnait qu'il ne pouvait pas identifier les individus. En chemin vers ladite adresse, les policiers décident d'intercepter le seul véhicule circulant à proximité des lieux. Celui-ci était occupé par quatre personnes. Les policiers informent le conducteur qu'il venait de se produire un événement à proximité et que les suspects étaient en fuite. Puis, ils arrêtent tous les occupants après avoir trouvé des outils dans le coffre et de la boue sur leurs bottes. Une requête pour arrestation et fouille illégale (articles 8, 10b) et 24(2) de la Charte canadienne) a été produite au dossier de la Cour. Les parties ont rencontré un juge dans le cadre d'une gestion d'instance. À la lecture des faits, le juge a invité la poursuite à réviser sa position. Il s'en est suivi de l'acquittement de tous les accusés.

**POIRIER C. COSSELL, 2024 QCTAL 28370, BAJ CÔTE-DES-NEIGES, M<sup>e</sup> JEAN-DANIEL PAPIILLON**

Dossier de reprise du logement par le locateur pour son propre bénéficiaire. L'immeuble avait été cédé par l'ancien locateur, soit l'oncle du locateur actuel, à ce dernier et une demande de reprise avait été faite immédiatement après la cession de l'immeuble. L'ancien locateur avait lui-même tenté une reprise un peu avant la cession de l'immeuble, mais s'était désisté avant l'audience. La locataire avait fait plusieurs demandes de réparations au logement à l'ancien locateur, qui refusait d'agir malgré les infiltrations d'eau par le toit et les dangers que cela représentait pour les occupants. Le nouveau locataire indiquait vouloir y habiter par lui-même. Lors de l'audience, la preuve a démontré que la mise de fonds pour l'achat de l'immeuble avait été payée par le père du locateur, et que pour le reste du montant un prêt avait été accordé au cessionnaire par le cédant, sans aucun détail sur les modalités de remboursement. Le locateur était jeune, venait de finir ses études universitaires, vivait encore chez ses parents et n'avait établi aucun plan sur la manière dont il allait meubler son nouvel immeuble ni la manière dont il allait payer les réparations. Le tribunal a reconnu qu'il y avait possibilité que la cession ait été faite dans le but de permettre une reprise sans vouloir le confirmer, mais que le locateur n'avait pas démontré une véritable intention d'habiter le logement lui-même et donc rejeté la demande de reprise.

**9412-4070 QUÉBEC INC. C. FRANÇOIS, 2025 QCTAL 5866, BAJ MAISONNEUVE-MERCIER, M<sup>e</sup> ANTOINE FAVREAU**

À la fin mars 2024, un nouveau propriétaire envoie, par la poste régulière, des avis d'augmentation d'environ 100 % à ses locataires. Notre cliente refuse le lendemain, par courrier recommandé. Le 1<sup>er</sup> juillet, le locateur prélève quand même le loyer augmenté

de 100 % (de 740,00 \$ à 1 400,00 \$ en l'espèce) à même son compte bancaire. Notre cliente met fin aux prélèvements bancaires. En réponse, le locateur dépose une demande de recouvrement de loyer et de résiliation de bail. Lors de cette audience (elle est alors non représentée), le locateur exhibe deux rapports d'huissier attestant de significations (demande au TAL et avis d'augmentation). Or, celle-ci plaide qu'elle n'a jamais été signifiée de ces documents, mais le tribunal attribue une plus grande crédibilité au témoignage du locateur. Le juge fixe le loyer à 1 400,00 \$, mais ne résilie pas le bail. C'est peu après la réception de sa décision (fin octobre 2024) que notre avocat rencontre la locataire. En parallèle, dans le cadre d'un autre dossier, il obtient, de la part du même locateur, un rapport d'huissier qu'il comptait déposer dans cet autre dossier. Il communique avec le bureau d'huissiers indiqué au rapport et les informe qu'il croit avoir entre les mains un faux rapport d'huissier. Par suite de son enquête interne, l'huissier a découvert qu'il s'agissait d'un faux et que le locateur avait falsifié plus d'une vingtaine de rapports dans plusieurs causes, dont celle de notre cliente. Nous avons alors déposé une demande de rétractation de jugement, accompagnée d'une demande, afin de déclarer le recours abusif. Le locateur a été condamné à verser 2 000,00 \$ de dommages moraux et 40 000,00 \$ de dommages punitifs, des dommages qui sont rarement aussi élevés devant le TAL. Au moment d'écrire ces lignes, le locateur a déposé une demande de permission d'appeler.

**H Z-E-H A C. M S, 500-12-347320-206, BAJ CRÉMAZIE, M<sup>e</sup> NATHALIE LEFEBVRE**

Jugement sur le fond des mesures provisoires au divorce. Le tribunal reconnaît la preuve incontestable que la demanderesse fut victime de violence physique, morale et verbale de la part du défendeur. Le tribunal constate que

l'inclusion de la « violence familiale » et son impact sur les enfants dans sa réforme de la Loi sur le divorce et rappelle l'article 2 (1) L.D. qui établit que l'exposition — directe ou indirecte — des enfants à la violence, doit être considérée dans la détermination du temps parental. Madame décrit en détail la violence de Monsieur à son égard, de même que les événements dans le temps et les agissements de Monsieur qui ont été exposés aux enfants. Le tribunal affirmera les conséquences potentiellement délétères de la violence familiale exposée aux enfants, puisque Monsieur constitue une figure parentale influente. De plus, le tribunal constate du témoignage de l'enfant aîné M. qui s'est présenté au tribunal en support à son père, qu'il a tendance à reproduire, malgré lui, le comportement de son père. De l'absence d'introspection et de volonté de la part de Monsieur de changer son comportement de contrôle et de dénigrement envers Madame, ce qui soulève la question de sa capacité à le faire et de la capacité questionnable de Monsieur à prendre conscience de la gravité de ces gestes à l'égard de Madame et des conséquences sur les enfants. Sur la demande de voyage au Pakistan, le tribunal prendra en compte les valeurs culturelles de la famille de Monsieur, soit celles de mariages arrangés des enfants des parties et conséquemment, le juge suspendra l'attribut de l'autorité parentale de Monsieur concernant sa capacité d'amener les enfants avec lui à l'extérieur du Canada. En dernier lieu, le tribunal imputera un revenu au défendeur de manière rétroactive au 1<sup>er</sup> janvier 2020 totalisant des arrrages au montant de 39 833,40 \$, ainsi que la fixation d'une pension alimentaire au montant de 870,00 \$ par mois à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024. Finalement, le tribunal confiera la garde des enfants à la demanderesse et des droits de visites de supervision aux enfants mineurs, et ce, excluant l'enfant M.

---

**DÉCISION CONFIDENTIELLE AVIS DE DANGER, IRCC, 2025, BAJ DROIT DE L'IMMIGRATION, M<sup>e</sup> SOPHIE DEMERS**

La Loi sur l'immigration et la protection des réfugié-es permet une dérogation du principe de non-refoulement des réfugié-es dans les cas où la personne concernée constitue, selon le ministre, un danger pour le public au Canada. L'IRCC demande l'avis du Ministre, afin de renvoyer une réfugiée au sens de la Convention au Sud-Soudan. La cliente a un lourd passé criminel, incluant notamment des condamnations pour agressions armées, voies de fait graves et voies de fait causant des lésions. Elle est visée par une interdiction de territoire pour grande criminalité. Elle a grandi dans des camps de réfugiés au Kenya et est une victime de violence sexuelle et de mauvais traitements. Elle a développé des dépendances aux méthamphétamines et à l'alcool. La cliente est lesbienne et vit avec un diagnostic de bipolarité et un trouble de déficit de l'attention. La cliente est détenue pour renvoi à l'établissement de détention Leclerc au début du mandat. Elle sera libérée pour intégrer une thérapie et une maison de transition. Elle a suivi aussi une thérapie pour adresser ses traumatismes et elle déploie de nombreux efforts pour maintenir sa sobriété. Les conditions de détention à l'établissement Leclerc seront retenues par la Section de l'immigration et par l'agent d'immigration sénior comme ayant milité en faveur de la remise en liberté et comme ayant contribué aux rechutes de la cliente. L'agent d'immigration sénior conclut que la cliente constitue un danger pour le public, mais qu'elle ferait face à un risque de torture ou de traitements cruels et inusités advenant un renvoi au Sud-Soudan. L'agent considère positivement les efforts de réhabilitation de la cliente, lesquels sont appuyés par un rapport d'évaluation criminologique qui confirme que le risque de violence à court terme est adressé dans la vie de la cliente.

---

**CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'OUEST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL (ST.MARY'S HOSPITAL CENTER) C. R.C., 2024 QCCA 1231 (CANLII) BAJ DROIT CRIMINEL ET DROIT DE LA SANTÉ, M<sup>e</sup> ANDRÉANNE ROY ET M<sup>e</sup> SIMON LACOSTE**

Afin de déterminer l'incapacité d'une personne à consentir ou à refuser les soins proposés, la Cour d'appel du Québec a établi un cadre juridique permettant d'écarter la présomption d'aptitude prévue à l'article 4 du Code civil du Québec. À défaut d'avoir un cadre législatif précisant le test de l'incapacité, les tribunaux québécois se sont tournés vers d'autres sources législatives. Certaines provinces, dont la Nouvelle-Écosse, sont dotées de critères législatifs permettant de déterminer l'incapacité du ou de la majeur-e à consentir aux soins. Les critères de la Nouvelle-Écosse se déclinent ainsi : (1) Comprend-elle la nature de la maladie pour laquelle un traitement lui est proposé ? ; (2) Comprend-elle la nature et le but du traitement proposé ? ; (3) Saisit-elle les risques et les avantages du traitement si elle le subit ? ; (4) Comprend-elle les risques de ne pas subir le traitement ? ; (5) Sa capacité de comprendre est-elle affectée par la maladie ? La Cour d'appel a tranché que ces critères ne sont pas cumulatifs et qu'il revient au décideur de procéder à une évaluation d'ensemble de ceux-ci. Aussi, la Cour d'appel a confirmé que le seul refus d'un diagnostic ne peut constituer une preuve suffisante, afin d'écarter la présomption d'aptitude.

---

**PASQUIN C. CONSTRUCTION TRIPLE N INC. 2024 QCCS 2903, BAJ SUD-OUEST, M<sup>e</sup> JESSICA DE STEFANO**

Défense d'un client dans une demande en responsabilité civile qui a été intentée contre lui. Il travaille pour deux compagnies de construction qui ont été mandatées pour procéder à plusieurs travaux de rénovation dans la résidence des demandeurs. Un escalier temporaire s'effondra et causa de multiples blessures à la Demanderesse qui poursuit notre

client pour plusieurs millions de dollars. En défense nous déposons une demande de type Wellington, visant à obliger un assureur à assumer la défense de notre client. Cependant, l'assureur n'assure que l'une des deux compagnies et refuse d'assurer notre client prétendant qu'il ne travaille pas pour la compagnie assurée. La preuve révèle que les deux compagnies ont été utilisées de façon interchangeable lors de travaux de construction, que notre client avait toujours été informé qu'il était à l'emploi des deux compagnies et qu'aucun talon de paie n'existait au moment des travaux. Le Tribunal estime ne pas pouvoir se fier aux relevés de paie de la compagnie assurée pour statuer de façon définitive sur le statut du client et comme prévu par la jurisprudence, le Tribunal doit être prudent avant de relever un assureur de son obligation de défendre son assuré. Le Tribunal accueille donc la demande de type Wellington et ordonne à l'assureur de prendre fait et cause pour notre client.

# Les résultats relatifs du plan stratégique 2024-2025

## LÉGENDE RÉSULTATS

 EN COURS

 REPORTÉ

 RÉALISÉ

 NON RÉALISÉ

19




PILIER  
1

## Employé·es

DÉVELOPPER UNE CULTURE FAVORISANT LE SENTIMENT D'APPARTENANCE ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL


### ORIENTATION 1.1

**EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE, COMPTER SUR UN PROCESSUS DE GESTION EFFICACE QUI SAURA UTILISER LES RESSOURCES INTERNES DE FAÇON EFFICIENTE**


OBJECTIF 1.1.1	AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU PROCESSUS D'ASSIGNATION DES DOSSIERS	
MOYEN	CIBLES	RÉSULTATS
Analyse de la situation actuelle (Diagnostic et solutions envisageables)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des éléments qui devront faire partie de l'analyse;</li> <li>• Identification de certaines pistes de solutions envisageables;</li> <li>• Mise sur pied de certains projets pilotes.</li> </ul>	 Analyse en cours de réalisation
OBJECTIF 1.1.2	PERMETTRE À NOS EMPLOYÉ·ES DE PASSER PLUS DE TEMPS DE QUALITÉ DANS LEUR DOMAINE D'EXPERTISE ET RÉPONDRE AU SENTIMENT DE SURCHARGE	
MOYEN	CIBLES	RÉSULTATS
Élaborer un plan d'action pour faire converger les intérêts de chacun	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place de comités: logement, administratif, représentation des enfants, VC/VS;</li> <li>• Mise en place d'un protocole lors d'absence de secrétaires pour répondre au sentiment de surcharge;</li> <li>• Identification des éléments à analyser.</li> </ul>	 Plan d'action en cours de réalisation
OBJECTIF 1.1.3	MISE EN PLACE D'UN PROCESSUS DE GESTION DU CHANGEMENT	
MOYEN	CIBLES	RÉSULTATS
Élaborer un plan de bonnes pratiques en gestion du changement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le plan a été élaboré;</li> <li>• Le plan est suivi pour l'intégration des nouveaux outils numériques.</li> </ul>	 Plan réalisé

### ORIENTATION 1.2

**FORMATION - POUVOIR COMPTER SUR DES ÉQUIPES COMPÉTENTES EN TOUT TEMPS ET FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES**



OBJECTIF 1.2.1	INSTAURER UN PLAN DE MISES À JOUR DES PLANS DE FORMATION EN CONTINU POUR CHAQUE CATÉGORIE D'EMPLOI	
MOYEN	CIBLES	RÉSULTATS
Développer un plan de formation de 5 ans qui établit l'ordre de priorité et l'adapter aux besoins émergents des populations vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour du plan de formation: directeur·trices, avocat·es et employé·es.</li> <li>• Le plan de formation sur les clientèles vulnérables est incorporé aux plans.</li> </ul>	 Réalisé

## SUITE TABLEAU - ORIENTATION 1.2

<b>OBJECTIF 1.2.2</b>	S'ASSURER DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES CONSACRÉES À LA FORMATION	
<b>MOYEN</b>	<b>CIBLES</b>	<b>RÉSULTATS</b>
Définir les indicateurs de performance des investissements en formation et les insérer dans un tableau de bord	<ul style="list-style-type: none"><li>Indicateurs identifiés.</li><li>Tableau de bord complété.</li></ul>	 Réalisé



## ORIENTATION 1.3

### COMMUNICATION - PROFITER D'UNE IMAGE DE MARQUE QUI PRODUIT DE LA FIERTÉ BASÉE SUR UNE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE TRANSPARENTE

<b>OBJECTIF 1.3.1</b>	ENCOURAGER NOS ÉQUIPES À INVESTIR LEUR ÉNERGIE DANS DES CAUSES PERMETTANT LE RAYONNEMENT DU CCJM	
<b>MOYEN</b>	<b>CIBLES</b>	<b>RÉSULTATS</b>
Déterminer, par un diagnostic, quelle pratique exclusive du droit sera privilégiée dans nos communications	<ul style="list-style-type: none"><li>Comité marque employeur mis en place;</li><li>Mise en valeur et publication des causes ayant un rayonnement dans l'infolettre;</li><li>Nous sommes à l'étape d'encourager les avocat-es à rapporter leurs causes. Nous ne sommes pas encore à l'étape de la priorisation.</li></ul>	 Tableau de bord en cours de réalisation
<b>OBJECTIF 1.3.2</b>	FAIRE CONNAÎTRE LES SUCCÈS, LES IMPLICATIONS ET LES ACTIVITÉS PRINCIPALES DU CCJM ET LES RÉALISATIONS MARQUANTES DES EMPLOYÉ-ES METTRE EN PLACE UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION INTERNE VISANT À VALORISER LES EMPLOYÉ-ES ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL	
<b>MOYEN</b>	<b>CIBLES</b>	<b>RÉSULTATS</b>
Développer un plan de communication interne et externe	<ul style="list-style-type: none"><li>Comité marque employeur mis en place;</li><li>Comité communication mis en place;</li><li>Actions réalisées : infolettres, mise en place d'un Balado, activation du compte LinkedIn du CCJM, MOOC sur la reconnaissance au travail, élaboration d'une Présentation du CCJM préformatée et uniforme, mais adaptée selon les besoins des partenaires et élaboration d'une Présentation du CCJM adaptée spécifiquement au recrutement dans les facultés de droit.</li></ul>	 Réalisé

## ORIENTATION 1.4

### RESSOURCES HUMAINES - BONIFIER L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ-E AU SEIN DE L'ORGANISATION POUR FAVORISER L'ATTRACTION ET LA FIDÉLISATION

<b>OBJECTIF 1.4.1</b>	FIDÉLISER NOS EMPLOYÉ-ES NOTAMMENT EN AUGMENTANT LE SENTIMENT D'APPARTENANCE	
<b>MOYEN</b>	<b>CIBLES</b>	<b>RÉSULTATS</b>
Analyse de la situation actuelle (diagnostic et solutions envisageables)	<ul style="list-style-type: none"><li>Comité marque employeur mis en place;</li><li>Élaboration d'un programme de fidélisation, d'engagement et de mobilisation;</li><li>Mise à jour du programme de reconnaissance au travail.</li></ul>	 Réalisé
<b>OBJECTIF 1.4.2</b>	ATTIRER DE NOUVEAUX TALENTS ET FACILITER LEUR INTÉGRATION	
<b>MOYENS</b>	<b>CIBLES</b>	<b>RÉSULTATS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Mettre à jour nos méthodes actuelles de recrutement en y incluant les meilleures pratiques existantes</li><li>Élaborer un plan de développement de notre marque employeur</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mise à jour de la méthode de sélection et de recrutement qui inclut les meilleures pratiques.</li><li>Le comité marque employeur a débuté ses travaux.</li></ul>	 Réalisé
<b>OBJECTIF 1.4.3</b>	AMÉLIORER LA QVT ET FAVORISER UN CLIMAT DE TRAVAIL SAIN ET EXEMPT D'HARCÈLEMENT	
<b>MOYEN</b>	<b>CIBLES</b>	<b>RÉSULTATS</b>
Mise en place d'un comité SST et définir son mandat	<ul style="list-style-type: none"><li>Comité mis en place, le mandat du comité a été établi.</li><li>Comité a repris ses travaux selon la cadence imposée par la loi.</li><li>Les politiques SST + HP sont à jour.</li><li>L'évaluation des risques est complétée.</li></ul>	 Les travaux du comité se poursuivent en fonction des dispositions légales en vigueur

## ORIENTATION 2.1

### EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE - COMPTER SUR UN PROCESSUS DE GESTION EFFICACE POUR PROCURER UNE EXPÉRIENCE CLIENT·E RASSURANTE

#### OBJECTIF 2.1.1

FACILITER L'ACCÈS À LA POPULATION VULNÉRABLE ET MIEUX RÉPONDRE AUX CLIENTÈLES À BESOINS SPÉCIFIQUES  
AMÉLIORER L'APPLICATION DE NOS NORMES D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT POUR ASSURER UNE QUALITÉ DE SERVICE OPTIMALE À LA CLIENTÈLE DANS TOUS LES BUREAUX

#### MOYEN

Mener un audit de la situation actuelle et élaborer un plan d'action

#### CIBLES

- Audit terminé.
- Mise en place du comité partenariat.
- Identification de trois types de partenariats possibles.
- Recommandations pour la haute direction et les directions des bureaux en cours de préparation.
- Attribution d'un mandat spécial pour définir le vocabulaire à assimiler pour communiquer avec la Communauté LGBTQ2+.
- Attribution d'un mandat spécial pour faciliter l'accessibilité des personnes issues des premières Nations, Inuit et Métis.
- Attribution d'un mandat spécial pour faciliter l'accessibilité des personnes en situation d'itinérance.
- Autres initiatives : plage d'accueil réservée aux client·es de Rebâtir et plage d'accueil étendue (2 plages) pour les autres client·es VC/ VS, projet d'améliorer l'accessibilité aux personnes sourdes, mise en place du comité service à la clientèle et mise en place d'un registre de plaintes uniformisé.

#### RÉSULTATS

- ✓ Le plan de partenariats est réalisé
- ✓ Le plan d'action du service à la clientèle est réalisé

## ORIENTATION 2.2

### FORMATION - POUVOIR COMPTER SUR DES ÉQUIPES COMPÉTENTES EN TOUT TEMPS ET FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

#### OBJECTIF 2.2.1

FORMER LES EMPLOYÉ·ES À LA RÉALITÉ DES CLIENTÈLES LES PLUS VULNÉRABLES AINSI QUE CELLES À BESOINS SPÉCIFIQUES

#### MOYEN

Développer un plan de formation ciblé

#### CIBLES

- Mise en place d'un comité de formation.
- Se référer au plan de formation général des avocat·es et des employé·es.

#### RÉSULTATS

- ✓ Réalisé

## ORIENTATION 2.3

### COMMUNICATION - PROFITER D'UNE IMAGE DE MARQUE QUI PRODUIT DE LA FIERTÉ BASÉE SUR UNE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE TRANSPARENTE

#### OBJECTIF 2.3.1

MIEUX FAIRE CONNAÎTRE NOS SERVICES ET L'IMPORTANCE SOCIÉTALE DE L'AIDE JURIDIQUE AUPRÈS DE LA POPULATION

#### MOYEN

Cibler des partenariats pertinents pour faire connaître nos services et atteindre les populations les plus vulnérables et inclure un volet au plan de communication externe

#### CIBLES

- Mise en place du comité partenariats et du comité communication.
- Lancement d'un Balado La justice à cœur.
- Publications LinkedIn.
- Présentation du CCJM standardisée.

#### RÉSULTATS

- ✓ Le plan de partenariat est réalisé
- ✓ Le plan de communication est réalisé



# Gestion interne

INSPIRER LES ÉQUIPES À ADOPTER UN LEADERSHIP QUI FAVORISE L'ENGAGEMENT ET LA MOBILISATION DES EMPLOYÉ·ES

## ORIENTATION 3.1

### EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE - COMPTER SUR UN PROCESSUS DE GESTION INTERNE EFFICACE

OBJECTIF 3.1.1	AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU PROCESSUS D'ASSIGNATION DES DOSSIERS	
MOYEN	CIBLES	RÉSULTATS
Mettre en place des séances de codéveloppement bimensuelles	<ul style="list-style-type: none"><li>Un programme a été élaboré par le comité de formation des directeur·trices.</li><li>Le codéveloppement se fait depuis l'automne 2024.</li></ul>	Le programme de codéveloppement a été mis en œuvre.
OBJECTIF 3.1.2	COMPTER SUR DES PROCESSUS SIMPLIFIÉS PERMETTANT DE DÉGAGER DU TEMPS ET D'ACCOMPLIR DES TÂCHES À VALEUR AJOUTÉE	
MOYEN	CIBLES	RÉSULTATS
Identifier et prioriser les processus organisationnels à simplifier	<p>Identification et priorisation effectuées.</p> <p>Processus simplifiés :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Fax Cloud.</li><li>Communication par courriel avec les client·es suivant leur consentement à ce mode de communication.</li><li>Registre d'expertise par bureau.</li><li>Processus approbation temps supplémentaire.</li><li>Processus d'évaluation des avocat·es.</li><li>Rôles et responsabilités de la DG, DGA, et tout le personnel du bureau Administration ont été revus.</li><li>Calendrier des opérations.</li><li>Processus d'attribution de numéros d'avocat·es de la pratique privé.</li><li>Identification des courriels d'hameçonnage.</li><li>Le processus d'attribution des vacances des directeur·rices a été harmonisé à l'ensemble des employé·es.</li><li>Formulaire d'appels de comparution a été automatisé.</li></ul>	Réalisé
OBJECTIF 3.1.3	AMÉLIORER LA PERFORMANCE ESG	
MOYEN	CIBLES	RÉSULTATS
Identifier et prioriser les meilleures pratiques ESG	<ul style="list-style-type: none"><li>Présentation des critères et de la démarche ESG aux directeurs et directrices par un membre du CA.</li><li>L'analyse du guide des meilleures pratiques écoresponsables du Barreau du Québec révèle que le CCJM a déjà mis en place 80% des recommandations relatives aux pratiques écoresponsables transversales, économiques, sociales, environnementales et de développement durable.</li></ul>	Réalisé

## ORIENTATION 3.2

### FORMATION - POUVOIR COMPTER SUR DES ÉQUIPES COMPÉTENTES EN TOUT TEMPS ET FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

MOYEN	CIBLES	RÉSULTATS
Établir un plan de formation et de coaching	<p>Le plan de formation a été élaboré.</p> <p>Formations dispensées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation gratuite en ligne Technologie pour les membres de la direction.</li> <li>• Codéveloppements.</li> <li>• « One minute manager »</li> <li>• Développer la marque employeur.</li> <li>• Le pouvoir de la vulnérabilité.</li> <li>• Visionnement de « TED Talks ».</li> <li>• Programme de formation de la relève-institut du leadership pour certains directeur·rices et avocat·es.</li> <li>• Coaching personnalisé externe pour un directeur·trice.</li> <li>• Patron vs. Leader.</li> <li>• L'équipe de direction a été formée sur le leadership.</li> </ul>	<p>✓ Réalisé</p>

## ORIENTATION 3.3

### COMMUNICATION - PROFITER D'UNE IMAGE DE MARQUE QUI PRODUIT DE LA FIERTÉ BASÉE SUR UNE COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE TRANSPARENTE

MOYEN	CIBLES	RÉSULTATS
Créer une plateforme SharePoint	<p>IMPLIQUER LES DIRECTEURS ET DIRECTRICES DANS UN PLAN DE COMMUNICATION INTERNE STRUCTURÉ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'un OneNote partagé par l'ensemble des employé·es d'un même bureau.</li> <li>• Création d'un OneNote pour la gestion interne du bureau partageable au besoin.</li> <li>• Optimisation du OneNote partagé pour l'équipe de direction.</li> <li>• Accompagnement des directeur·trices dans un plan de communication structuré pour chaque annonce importante.</li> <li>• Création d'un OneNote partagé au Bureau d'administration.</li> <li>• Création du SharePoint par l'équipe eMAJ de la CSJ.</li> </ul>	<p>✓ Réalisé</p>

## ORIENTATION 3.4

### RESSOURCES HUMAINES - BONIFIER L'EXPÉRIENCE EMPLOYÉ·E AU SEIN DE L'ORGANISATION POUR FAVORISER L'ATTRACTION ET DE LA FIDÉLISATION

MOYEN	CIBLES	RÉSULTATS
Élaborer un plan d'activités de développement des compétences de gestion	<p>FORMER ET DÉVELOPPER DE BONNES PRATIQUES RH</p> <p>Plan de développement des habiletés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cycle des RH.</li> <li>• L'appréciation de rendement.</li> <li>• Gestion des conflits (18 juin).</li> <li>• Ordre CRHA.</li> <li>• MOOC Université Laval Reconnaissance au travail : mai-juin 2024.</li> <li>• Élaboration d'un plan de gestion du rendement.</li> </ul>	<p>✓ Réalisé</p>

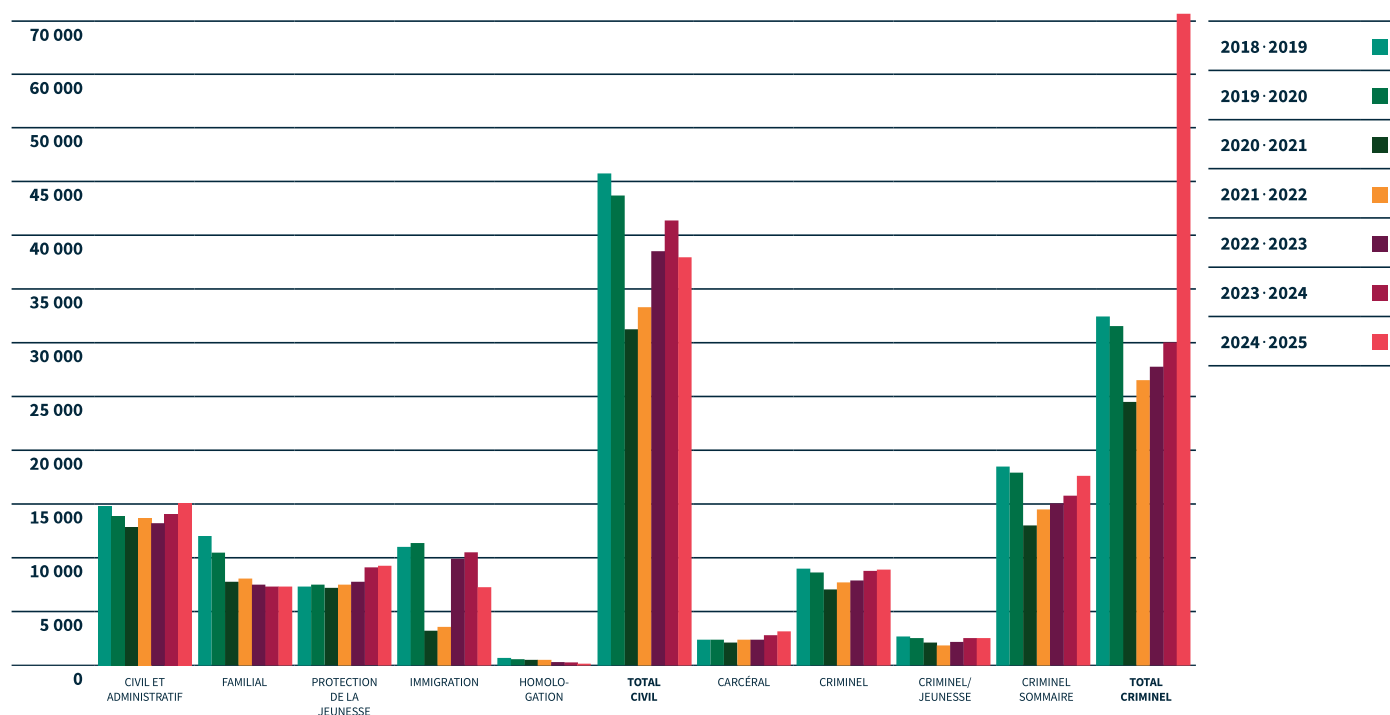
# Les statistiques

## DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE

TOTAL DES DEMANDES D'AIDE JURIDIQUE GRATUITES ET CONTRIBUTIVES TRAITÉES<sup>1</sup>

		2018 · 2019	2019 · 2020	2020 · 2021	2021 · 2022	2022 · 2023	2023 · 2024	2024 · 2025
<b>CIVIL</b>	<b>CIVIL ET ADMINISTRATIF</b>	14 779	13 830	12 881	13 608	13 202	14 175	15 428
	<b>FAMILIAL</b>	12 018	10 455	7 970	8 226	7 818	7 296	7 391
	<b>PROTECTION DE LA JEUNESSE</b>	7 275	7 504	7 110	7 514	7 710	8 683	8 794
	<b>IMMIGRATION</b>	11 000	11 320	3 326	3 681	10 117	10 714	6 671
	<b>HOMOLOGATION</b>	660	554	440	439	354	346	330
	<b>TOTAL</b>	<b>48 006</b>	<b>43 676</b>	<b>31 727</b>	<b>33 468</b>	<b>39 201</b>	<b>41 213</b>	<b>38 614</b>
<b>CRIMINEL</b>	<b>CARCÉRAL</b>	2 130	2 329	2 131	2 264	2 279	2 657	2 821
	<b>CRIMINEL</b>	9 190	8 959	7 328	7 668	7 797	8 774	9 060
	<b>CRIMINEL/JEUNESSE</b>	3 167	2 693	2 012	1 761	2 067	2 445	2 564
	<b>CRIMINEL/SOMMAIRE</b>	20 684	18 465	13 121	14 791	15 307	16 497	18 418
	<b>TOTAL</b>	<b>35 181</b>	<b>32 447</b>	<b>24 592</b>	<b>26 484</b>	<b>27 450</b>	<b>30 375</b>	<b>71 625</b>
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>83 355</b>	<b>78 357</b>	<b>57 294</b>	<b>60 034</b>	<b>66 757</b>	<b>71 712</b>	<b>72 272</b>

### PRÉSENTATION VISUELLE DES TOTAUX



## SERVICE PROVINCIAL DE GARDE TÉLÉPHONIQUE

### DES SERVICES DE CONSULTATIONS JURIDIQUES AUX PERSONNES DÉTENUES OU EN ÉTAT D'ARRESTATION

Pour obtenir un portrait complet des activités du CCJM, il convient d'inclure les résultats du Service provincial de garde téléphonique, opéré par les avocat-es du CCJM au bénéfice du réseau d'aide juridique.

Ce service offre des consultations juridiques aux personnes détenues ou en état d'arrestation, de façon continue, 24 heures sur 24, 365 jours par année.

Soutenu par les avocat-es des bureaux d'aide juridique en droit criminel et pénal de Montréal, en droit de la jeunesse et du BAJ Laval, le Service provincial de garde téléphonique a traité **27 862 appels** du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025, soit une augmentation de 3 906<sup>2</sup> appels par rapport à l'année précédente.

Ce service est offert gratuitement à toute la population du Québec, sans égard au revenu.

### TOTAL APPELS TÉLÉPHONIQUES

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>JANVIER</b>	1 776	1 796	1 715	1 588	1 191	1 185	1 645	1 905	1 958
<b>FÉVRIER</b>	1 776	1 751	1 632	1 481	1 017	1 220	1 561	2 037	1 867
<b>MARS</b>	1 964	2 129	1 995	1 265	1 033	1 738	1 924	2 393	2 231
<b>AVRIL</b>	2 122	2 027	2 049	802	1 231	1 811	1 280	1 953	-
<b>MAI</b>	2 130	2 218	2 171	1 014	1 366	1 757	1 897	2 151	-
<b>JUIN</b>	2 269	2 270	2 304	1 350	1 619	1 629	1 996	2 264	-
<b>JUILLET</b>	2 311	2 231	2 345	1 431	1 750	1 816	2 195	2 392	-
<b>AOÛT</b>	2 299	2 287	2 252	1 338	1 633	1 840	1 939	2 408	-
<b>SEPTEMBRE</b>	2 196	2 214	1 982	1 130	1 456	1 662	1 943	2 310	-
<b>OCTOBRE</b>	2 160	2 071	1 988	1 496	1 727	1 880	2 062	2 067	-
<b>NOVEMBRE</b>	1 833	2 017	1 912	1 221	1 624	1 654	2 004	2 256	-
<b>DÉCEMBRE</b>	1 988	1 998	1 818	1 275	1 595	1 511	2 071	2 286	-
Appels de jour Montréal - non répartis								1 719	
<b>TOTAL</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>22 517</b>	<b>28 141</b>	<b>6 056</b>

L'achalandage au CCJM a eu une très légère diminution par rapport à l'année dernière avec 71 demandes en moins. La demande d'aide juridique n'a pas encore atteint le niveau prépandémie.

<sup>1</sup> Le total des demandes traitées, soit 72 272, inclut les demandes traitées en droit notarial et *SARPA et du Chapitre III*.

<sup>2</sup> Le total des appels de l'année précédente a été revu à la suite d'une nouvelle lecture statistique. En 2023-2024 le service de garde avait donc répondu à 23 956 appels.

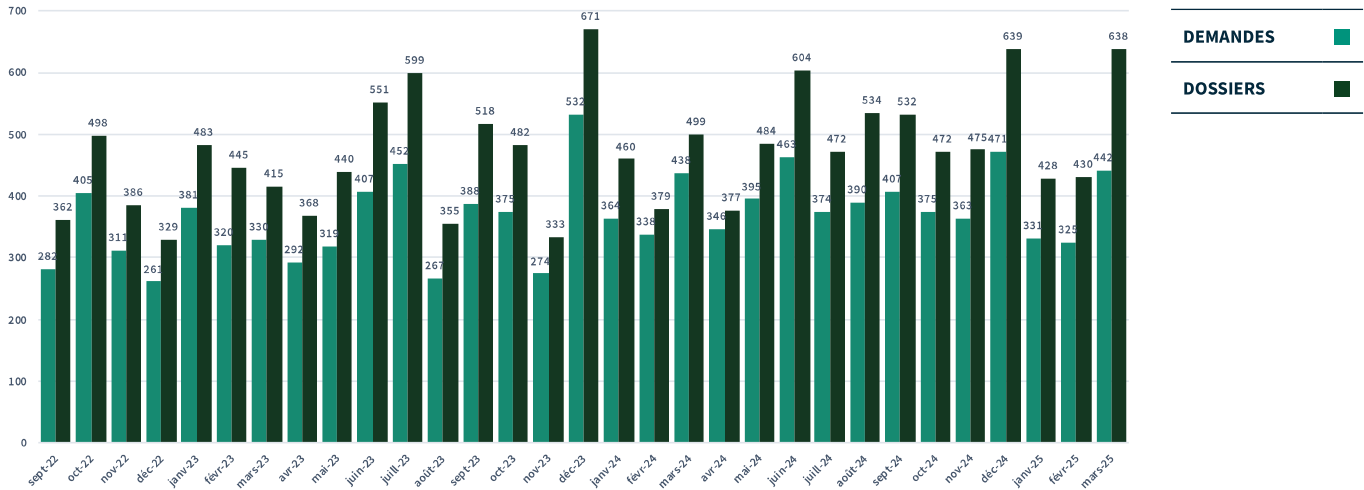
# SERVICE PROVINCIAL DE VISIOCOMPARUTION

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

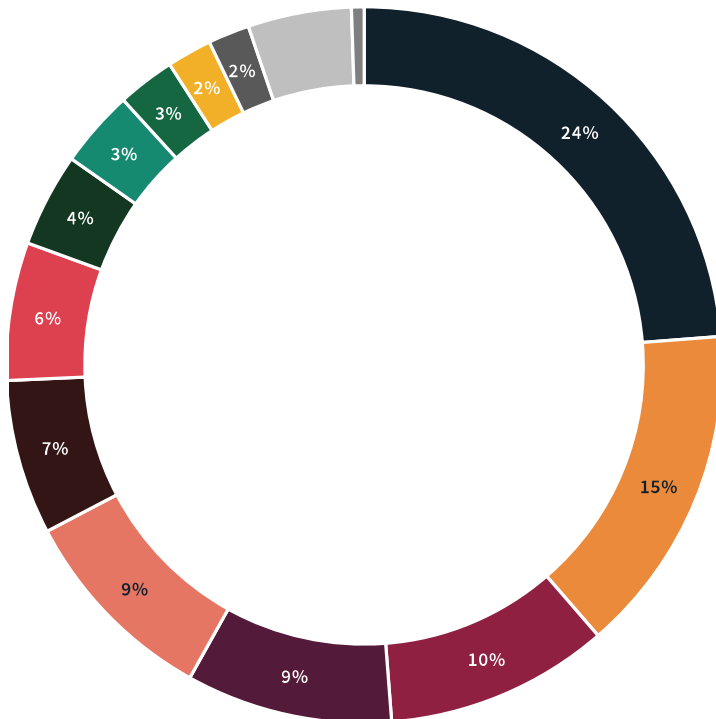
Le Service provincial de visio-comparution assure la représentation des personnes détenues qui comparaissent, par visio-conférence, devant la Cour du Québec – chambre criminelle, les fins de semaine et les jours fériés. Centralisé pour desservir l'ensemble du Québec, ce service soutient directement le réseau d'aide juridique en assurant une couverture continue et efficace.

Du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025, les avocat-es du service ont représenté **4 446 personnes détenues** — une augmentation de 236 comparutions par rapport à l'année précédente — pour **6 085 dossiers**, soit 430 de plus que l'an dernier. Ces résultats témoignent de l'engagement du CCJM à garantir un accès à la justice rapide et équitable pour tous et toutes, même les jours non ouvrables.

### NOMBRE DE PERSONNES ET DE DOSSIERS REPRÉSENTÉS PAR MOIS



### LA RÉPARTITION DES CLIENT-ES SELON LES TERRITOIRES DES CENTRES D'AIDE JURIDIQUE



MONTRÉAL	3964
RIVE-SUD	2494
QUÉBEC	1691
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	1556
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	1541
OUTAOUAIS	1169
MAURICIE-BOIS-FRANCS	1040
LAVAL	709
ESTRIE	582
SAGUENAY-LAC-ST-JEAN	434
BAS-ST-LAURENT-GASPÉSIE	340
CÔTE-NORD	312
INCONNU	781
MONTRÉAL-JEUNESSE	95

La répartition des client-es selon les territoires des Centres d'aide juridique depuis la mise en place du service en septembre 2020.

# Les mesures de développement durable




Le CCJM poursuit sa mise en œuvre de mesures alignées sur les principes du développement durable et sur la démarche environnementale, sociale et de gouvernance (ESG). Une évaluation de la performance du Centre, réalisée selon la *Guide des meilleures pratiques écoresponsables pour les services juridiques du Barreau du Québec*, a révélé que 80 % des recommandations applicables sont déjà en place au sein de l'organisation.

Les initiatives énumérées ci-dessous illustrent l'engagement du CCJM en matière de développement durable et incluent certaines mesures ESG. Toutefois, compte tenu de leur nombre, l'ensemble des actions sera détaillé dans un rapport distinct consacré à la démarche ESG.

## 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 employé-es
- Code civil et Code de procédure civile 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 pour la clientèle détenue dans un établissement provincial de détention
- 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
- Achat local d'entreprise Écoresponsable

### 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 31 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 :

#### À LA 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 aîné-es, PAJMA
- Programme entraide vol à l'étalage, EVE
- Programme d'accompagnement justice-toxicomanie, PAJTO
- Programme d'accompagnement justice-autochtone, PAJA

#### À LA 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

#### À LA COUR DU QUÉBEC À MONTRÉAL

- Programme de traitement de la toxicomanie de la Cour du Québec PTTCCQ – 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, ainsi qu'avoir accès à des services d'urgence téléphoniques. Elle contient également des engagements particuliers en matière de délai de traitement de certaines demandes et de processus de traitement des plaintes.

## LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Les plaintes constituent pour le CCJM une source d'information qui lui permet d'améliorer constamment la prestation de ses services.

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

### NOMBRE DE PLAINTES

- 1 EN TRAITEMENT
- 26 DONT LE TRAITEMENT EST TERMINÉ
- 6 RELEVANT D'UN AUTRE ORGANISME
- 0 ANONYMES NE POUVANT FAIRE L'OBJET D'UNE DÉCISION
- 1 OÙ IL Y A EU DÉSISTEMENT
- 12 RECEVABLES, MAIS NON FONDÉES
- 7 FONDÉES OU PARTIELLEMENT FONDÉES
- 0 PAR DES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

Les 7 plaintes fondées ou partiellement fondées portent sur :

- Difficulté pour obtenir un mandat due à une mauvaise communication
- Manque de suivi auprès d'un·e client·e, délai de retour d'appel
- Erreurs d'écritures dans l'admissibilité de certain·es client·es

Toutes ces plaintes ont fait l'objet d'un suivi auprès des personnes concernées, ainsi qu'auprès de leur directeur·trice, afin de s'assurer du respect des obligations qui incombent au CCJM conformément à la Déclaration de services aux citoyens.





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