



CENTRE DE JUSTICE
DE PROXIMITÉ
du Grand Montréal

RAPPORT ANNUEL

2011-2012

www.justicedeproximite.qc.ca



Mot de la présidente

C'est avec fierté que je vous présente le tout premier rapport annuel du Centre de justice de proximité du Grand Montréal!

Depuis que le feu vert à un troisième Centre de justice de proximité a été donné en mars 2011, le Centre de justice de proximité du Grand Montréal a connu une croissance fulgurante. Sa mise sur pied, avec tous les petits détails que nécessite une telle aventure, s'est réalisée en un temps record de moins de trois mois. Puis, sans aucune publicité, la population du Grand Montréal s'est appropriée « son » Centre de justice de proximité avec plus de 5 000 citoyens ayant bénéficié de nos services depuis l'inauguration du 31 mai 2011.

Pour répondre à cette demande, il nous a fallu consolider l'équipe de travail et appuyer les deux avocates-coordonnatrices qui sont en poste depuis mai 2011. Nous avons donc embauché une stagiaire de l'École du Barreau et un avocat, en plus de cinq étudiantes en droit qui nous donnent un solide coup de main. Cette équipe a démontré un professionnalisme et une efficacité hors pair. Je les en remercie au nom du conseil d'administration et en mon nom personnel.

En février 2012, les Centres de justice de proximité ont été invités par le ministre de la Justice du Québec à commenter le *Projet de loi instituant le Fonds Accès Justice* à la Commission des institutions. Ce fut une occasion privilégiée de faire connaître aux élus notre mission, nos champs d'activités et notre fonctionnement. Notre présence à cette commission parlementaire a permis de démontrer la pertinence, voire la nécessité, des services que nous offrons à la population. Tous les espoirs sont donc permis au-delà de la date-butoir du projet-pilote fixée au 31 mars 2013!

Finalement, je tiens à remercier les partenaires financiers, les membres du comité provincial des Centres de justice de proximité, ainsi que les membres du conseil d'administration que je préside. Un merci tout spécial à la directrice qui ne ménage aucun effort pour assurer la réussite de notre organisme.

Danielle Beausoleil, notaire



Mot de la directrice

Quelle aventure! Déjà un an s'est écoulé depuis l'inauguration du Centre de justice de proximité du Grand Montréal. Et quelle année!

Vous trouverez dans les pages qui suivent un portrait largement brossé de ce qui nous a accaparés au cours de la première année d'existence de notre Centre. Vous y verrez des chiffres, des listes, des noms et beaucoup de mots pour décrire le mieux possible ce que nous avons réalisé.

Ce que vous ne pourrez lire dans ce rapport, ce sont la passion, la volonté et le dévouement qui ont animé toutes celles et tous ceux qui ont contribué de quelque façon que ce soit à faire de cette première année un franc succès.

Je salue particulièrement les membres de l'équipe de travail qui sont pour moi une source de fierté quotidienne. Nous avons eu la chance de dénicher des juristes d'exception, prêts à vouer leur temps et leur énergie au service des citoyens du Grand Montréal dans le cadre d'une pratique non traditionnelle.

Je remercie les membres du conseil d'administration qui manifestent à mon égard une confiance que je m'efforce de mériter à chaque jour. Ils ont cru en ce projet et ont pris les bonnes décisions pour en assurer la croissance.

Je lève mon verre à mes deux collègues des Centres de justice de proximité de Rimouski et de Québec, Me Ève Langlois et Me Audrey Villeneuve. Quand il s'agit de défendre « nos » Centres, nous formons une redoutable équipe!

Les Centres de justice de proximité ont maintenant entamé le dernier droit vers la date d'échéance du projet-pilote fixée au 31 mars 2013. Mais déjà, les travaux sont amorcés pour planifier l'avenir pour que soient maintenus en place les trois Centres existants et que d'autres Centres se joignent au réseau, un peu partout au Québec.

L'aventure ne fait que commencer!

Michèle Moreau, avocate

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Notre mission

Le Centre de justice de proximité du Grand Montréal (CJPGM) est un organisme sans but lucratif ayant pour mission de promouvoir l'accès à la justice en favorisant la participation des citoyennes et des citoyens, par des services d'information juridique, de soutien et d'orientation, offerts en complémentarité avec les ressources existantes.

Nos valeurs

Nous reconnaissons en chaque individu la capacité à prendre en charge sa situation et croyons en son potentiel à faire les meilleurs choix pour lui-même.

Le respect, l'empathie, l'ouverture d'esprit et la collaboration sont au cœur de nos valeurs. Nous agissons avec impartialité et confidentialité.

Les services offerts

Le CJPGM est un lieu d'écoute et de collaboration qui s'adresse à toute personne résidant dans la région du Grand Montréal, quels que soient ses revenus ou la nature juridique du problème rencontré.

Nous pouvons :

- Accueillir les citoyens à nos bureaux, répondre à leurs questions de nature juridique et cibler leurs besoins;
- Donner de l'information juridique pour aider à prendre des décisions éclairées et à mieux se préparer avant une instance;
- Aider à repérer le formulaire approprié et donner des explications pour le remplir correctement;
- Mettre à leur disposition un ordinateur et un téléphone pour faciliter les recherches en matière de justice;
- Regrouper un éventail de dépliants, brochures et outils d'information publiés par les organismes privés, publics et communautaires liés aux services juridiques et judiciaires;

- Orienter vers une ressource spécialisée tels un organisme gouvernemental, communautaire ou sans but lucratif, un professionnel du droit ou un centre de médiation ou d'arbitrage qui pourra aider;
- Offrir des séances d'information sur des sujets de nature juridique ou liés à la justice qui intéressent les citoyens.

Notre inauguration

Le CJPGM a été inauguré en présence du ministre de la Justice du Québec, Me Jean-Marc Fournier, le 30 mai 2011. Près d'une centaine d'invités étaient présents au Palais de Justice de Montréal pour entendre le Ministre Fournier et les représentants des partenaires du projet-pilote des Centres de justice de proximité : Me Gilles Ouimet, bâtonnier du Québec, Me François Bibeau, membre du comité exécutif de la Chambre des notaires du Québec, Me Guy Mercier, président de SOQUIJ, et Me Danielle Beausoleil, présidente du CJPGM.

Par la suite, les invités se sont rendus dans les locaux du CJPGM situés au 407, boul. Saint-Laurent, bureau 405, à quelques pas du Palais de Justice de Montréal. Le Ministre Fournier a procédé à la coupe du ruban en souhaitant « Longue vie! » aux Centres de justice de proximité.

L'inauguration du CJPGM a été couverte par les médias suivants :

- « C'est bien meilleur le matin » avec René Homier-Roy à la Première Chaîne de Radio-Canada (31 mai 2011);
- « Le Téléjournal Midi » avec Anne-Marie Dussault à la télévision de Radio-Canada (31 mai 2011);
- Journal « La Presse » (31 mai 2011);
- Réseau Canoë (30 mai 2011);
- « Le Midi Libre » à la radio de CIBL (31 mai 2011);
- « Passeport Matin » à Radio Ville-Marie (1^{er} juin 2011);
- Journal « The Gazette » (17 juin 2011);
- Journal « L'Entracte » de la Chambre des notaires du Québec;
- Journal du Barreau du Québec (juillet 2011).

Nos heures d'ouverture

Le personnel du Centre de justice de proximité du Grand Montréal accueille les citoyens gratuitement et sans rendez-vous aux heures d'ouverture suivantes:

- Lundi de 13h à 17h;
- Mardi de 9h à 17h;
- Mercredi de 9h à 19h;
- Jeudi de 9h à 17h;
- Vendredi de 9h à midi.

Notre conseil d'administration

Le conseil d'administration pour l'année 2011-2012 était composé des personnes suivantes :

- Me Danielle Beausoleil, présidente, désignée par la Chambre des notaires du Québec;
- Me Marcelle Beaulieu, vice-présidente, désignée par le Ministère de la Justice du Québec;
- Me Carolle Piché-Burton, trésorière, désignée par SOQUIJ (aussi membre du comité provincial des Centres de justice de proximité);
- Monsieur Marc-André Patoine, secrétaire, élu par les membres partenaires (aussi membre du comité provincial des Centres de justice de proximité);
- Me Johanne Brodeur, désignée par le Barreau du Québec;
- Me Judith Desmarais, désignée par la Chambre des notaires du Québec (jusqu'en janvier 2012);
- Me Catherine Pilon, désignée par le Barreau du Québec (aussi membre du comité provincial des Centres de justice de proximité);
- Madame Julie Pouliot, élue par les membres partenaires;
- Me Hélène Rocheville , désignée par la Chambre des notaires du Québec (depuis janvier 2012);
- Madame Marie-Ève Trudel, élue comme représentante des citoyens.

Le conseil d'administration s'est réuni les 14 juin 2011, 14 septembre 2011, 16 novembre 2011, 18 janvier 2012, 13 février 2012 (par téléphone), 20 février 2012 (par téléphone), 21 mars 2012 et 28 mai 2012.

Les principales résolutions adoptées par le conseil d'administration au cours de l'année 2011-2012 sont les suivantes :

- autoriser l'embauche d'un stagiaire en droit de l'École du Barreau pour une durée de six (6) mois à compter de janvier 2012;
- procéder à un appel de propositions pour la vérification des états financiers du Centre;
- verser à Pro Bono Québec un minimum de 30 000 \$ en frais de gestion pour l'année financière 2012-2013 et réviser ce montant à la lumière des états financiers vérifiés pour 2011-2012 et du montant de la subvention accordée par les partenaires financiers pour 2012-2013;
- retenir la proposition de *Massie Pharand Marcil Turcotte et associés, CA inc.* pour la vérification des états financiers 2011-2012 du Centre de justice de proximité du Grand Montréal au coût de 2 200 \$;
- mandater Me Michèle Moreau, directrice, pour représenter le Centre de justice de proximité du Grand Montréal à la Commission des institutions le 22 février 2012, à Québec;

- autoriser la présidente, Me Danielle Beausoleil, à signer la lettre d'entente avec la Fondation du droit de l'Ontario relativement à la subvention octroyée au CJP du Grand Montréal.

Nos communications

Avant l'ouverture du CJPGM, plus d'une centaine d'organismes qui offrent des services juridiques dans la grande région montréalaise ont été contactés pour leur faire connaître nos services et en savoir davantage sur les leurs afin de mieux orienter les citoyens.

Un site Internet commun aux trois Centres a été développé et est maintenu par la webmestre de SOQUIJ, Me Geneviève Gélinas. Me Claude-Catherine Lemoine, avocate-coordonnatrice au CJPGM, est chargée des mises à jour courantes pour les trois Centres. Chaque Centre y a sa page avec les heures d'ouverture, les coordonnées, la composition de son conseil d'administration, etc.

Le CJPGM a préparé un dépliant, maintenant bilingue, qui explique sa mission, ses valeurs, ses services et qui donne l'adresse et les heures d'ouverture du Centre. Cet outil promotionnel a été distribué au Palais de Justice de Montréal, dans les bureaux de la Ville de Montréal, réseau des CLSC et dans plus de 80 organismes gouvernementaux et communautaires.

Un comité des communications a été formé par le comité provincial des Centres de justice de proximité pour réfléchir et faire des recommandations sur les objectifs de communication communs aux trois Centres et les stratégies à adopter pour les rencontrer. Ce comité est formé de :

- Madame Johanne Bédard, Ministère de la Justice du Québec (jusqu'en février 2012);
- Monsieur Jean Guay, Ministère de la Justice du Québec (depuis février 2012);
- Madame Bolivar Nakhasenh, Chambre des notaires du Québec;
- Madame France Bonneau, Barreau du Québec;
- Madame Lucie Chevalier, SOQUIJ;
- Me Ève Langlois, directrice du CJP de Rimouski;
- Me Audrey Villeneuve, directrice du CJP de Québec;
- Me Michèle Moreau, directrice du CJP du Grand Montréal.

Un positionnement commun aux trois Centres a été développé et le processus de sélection d'une agence pour aider à l'élaboration des stratégies et outils de communication s'est conclu en mars 2012.

L'agence retenue devrait effectuer son mandat au cours de l'été 2012.

Nos ressources humaines



L'équipe de travail du Centre de justice de proximité du Grand Montréal est formée de :

- Me Véronique Lafleur, co-coordonnatrice;
- Me Claude-Catherine Lemoine, co-coordonnatrice;
- Me Omar Edriss, avocat contractuel (depuis mai 2012);
- Madame Dominique Brassard, stagiaire de l'École du Barreau (depuis janvier 2012);
- Me Michèle Moreau, directrice (aussi membre du comité provincial des Centres de justice de proximité).

Et depuis l'ouverture en mai 2011, six (6) étudiantes en droit ont appuyé le travail des autres membres de l'équipe du CJPGM, soit par du travail bénévole ou rémunéré, soit en cours-stage :

- Madame Carmen Boillat-Madfouny;
- Madame Marissa Figlarz;
- Madame Julie Langlois;
- Madame Yolanda Macias;
- Madame Ekaterina Praksik;
- Madame Valérie St-Georges.

Il est à souligner que la directrice du CJPGM est aussi directrice générale de l'organisme sans but lucratif Pro Bono Québec qui, en vertu de l'entente de partenariat conclue avec le CJPGM, assume la gestion du Centre.

Pour la première année d'opération (avril 2011 à mars 2012), Pro Bono Québec a accepté de ne facturer aucun frais de gestion au CJPGM, ce qui représente une contribution de plus de 50 000 \$ en ressources matérielles et humaines.

Nos ressources financières

Pour l'année financière 2010-2011, le Centre de justice de proximité du Grand Montréal a reçu 101 166 \$ sur la somme totale de 500 000 \$ par année contribué par les partenaires financiers du projet-pilote.

Pour l'année 2011-2012, les partenaires financiers ont alloué un budget total de 160 000 \$ pour la première année complète d'activités du CJPGM.

Pour compléter les ressources financières nécessaires au bon fonctionnement des trois Centres de justice de proximité, une subvention a été accordée par la Fondation du droit de l'Ontario.

Pour le Centre de justice de proximité du Grand Montréal, cela représente une somme de 110 600 \$ par année pendant deux ans (embauche de deux employés additionnels pour compléter les ressources humaines nécessaires, plus les dépenses afférentes : ameublement, équipement informatique, location de bureaux additionnels, etc.).

Pour un portrait détaillé de la situation financière du Centre de justice de proximité du Grand Montréal, nous vous référons aux états financiers 2011-2012 préparés par nos vérificateurs.

Nos statistiques de fréquentation

Depuis le 31 mai 2011, l'équipe du Centre de justice de proximité du Grand Montréal a servi plus de 5 200 citoyens, par téléphone (48 %), en personne (48 %) ou par courriel (4 %).

Environ 15 % des personnes ont été servies en anglais. Une personne sur cinq fait partie d'une minorité visible ou d'une communauté autochtone. Un tiers de la clientèle provient de l'extérieur de l'Île de Montréal.

Les principaux domaines de droit touchés sont le droit civil général et la procédure civile, le droit de la famille, le droit criminel et pénal, le droit du logement et le droit du travail.

Les statistiques de fréquentation détaillées du Centre de justice de proximité du Grand Montréal pour la période du 31 mai au 23 décembre 2011, ainsi que pour la période du 9 janvier au 27 avril 2012 se trouvent en annexe.

Qu'en pensent-ils?

La clientèle

- « J'ai apprécié ma rencontre; les informations que j'ai obtenues m'ont orienté dans mes démarches. Je trouve que l'accessibilité et les services offerts répondent à un besoin important. Merci! »
- « Je me suis présentée à deux reprises à ce service. J'ai été reçue par Me (...) qui a été d'une aide incroyablement efficace. Ses explications étaient nettes et précises et vont beaucoup m'aider dans mon litige. J'espère que ce service va continuer à être offert. »
- « Vous avez vraiment des services essentiels au public qu'on ne trouve pas ailleurs. »
- « C'est important qu'il existe des services pour rendre la justice plus accessible aux citoyens. Il faut que ces services persistent. Bonne continuité! »
- « Je suis ravie d'avoir eu recours à ce service. L'accueil a été chaleureux et simple. Les dépliants m'ont été utiles. J'ai été comprise et orientée. Conséquemment, je me sens apaisée et mieux renseignée. Merci beaucoup et longue vie à ce service! »
- « Votre compétence référentielle m'est de la plus grande utilité et importance. »

L'équipe de travail

- « Par leur mission, les Centres de justice de proximité permettent aux citoyens d'avoir une meilleure compréhension du système de justice en général, de comprendre les rôles des différents acteurs de ce système dont celui de leur propre conseiller juridique, et de l'importance d'aller se chercher un avis juridique. Ils permettent de faire prendre conscience aux gens qu'ils peuvent négocier eux mêmes des ententes ou encore, qu'il existe des modes alternatifs de règlement des conflits. C'est surtout un endroit où les gens se sentent écoutés et où ils peuvent enfin poser les questions qu'ils n'ont jamais osé poser avant. Et je crois sincèrement que les Centres permettront, à long terme, d'améliorer l'efficacité du système juridique en orientant les gens au bon endroit dès le début de leurs procédures. » - Me Véronique Lafleur

- « Le Centre de justice de proximité du Grand Montréal répond à plusieurs besoins des citoyens : celui d'être mieux informé, d'être accompagné, d'être outillé, et surtout je dirais, celui d'être écouté et respecté. Le système judiciaire échoue parfois en ce sens, ou du moins, les citoyens sont nombreux à trouver qu'ils n'ont pas de voix devant les tribunaux, qu'ils n'ont pas été entendus. Le Centre joue un rôle primordial pour redonner confiance aux citoyens, les orienter dans leurs démarches et leur offrir l'information juridique essentielle à cette prise de pouvoir (*empowerment*). Voilà notre plus belle contribution à l'énorme défi qu'est le meilleur accès à la justice. » - Me Claude-Catherine Lemoine
- « J'ai eu la grande chance d'être présente lors de l'inauguration du Centre, le 30 mai 2011. Depuis, je l'ai vu s'agrandir et se perfectionner pour devenir ce qu'il est aujourd'hui. J'ai été particulièrement impressionnée par le dévouement de l'équipe du CJPGM. Tous les jours, chacun et chacune travaillent ensemble afin de rendre les meilleurs services possibles aux citoyens. Travailler auprès du CJPGM m'a fait comprendre à quel point les organismes comme le nôtre possèdent un rôle primordial au sein du système juridique québécois. Je suis fière et grandement reconnaissante d'avoir pu contribuer à un tel projet et d'y participer encore aujourd'hui. Longue vie au CJPGM! » - Carmen Boillat-Madfouny, étudiante en droit
- « C'est mieux d'être utile que d'être libre », chante mon chanteur préféré. Et c'est tout à fait vrai. Quand je vois le désarroi dans le regard des clients du Centre se transformer en un feu dans les yeux, ça me donne le goût de travailler, d'accroître mes habiletés et connaissances pour gagner ma place dans l'équipe du Centre et de chercher à être utile. » - Ekaterina Praksik, étudiante en droit
- « Je crois sincèrement que le Centre de Justice de proximité du Grand Montréal est un organisme qui facilite l'accès à la justice. Les services juridiques encourent généralement des frais assez élevés, ce qui fait en sorte que certains citoyens ne peuvent se payer ces services. On constate donc que certaines personnes sont défavorisées en matière de justice à cause de leur situation financière. Or, l'accès à la justice est un droit et tous doivent pouvoir en bénéficier. Le CJPGM, grâce à ses services d'information juridique gratuits, contribue à l'accès à la justice de tous les individus. De plus, en tant qu'étudiante-stagiaire, je constate que le travail que j'effectue au CJPGM me permet de bonifier ma formation juridique en assistant les avocats et en effectuant de la recherche juridique dans plusieurs domaines de droit différents. C'est également fort agréable d'avoir la possibilité de venir en aide aux citoyens. » - Valérie Saint-Georges, étudiante en droit

- « Travailler au CJPGM l'été dernier fut pour moi l'occasion de jumeler deux intérêts, celui de pratiquer en droit et celui de rendre service aux personnes dans le besoin. À travers cette expérience, j'ai compris à quel point il était essentiel de fournir aux citoyens de l'information juridique gratuite afin de les outiller. En effet, il est facile pour un juriste d'ouvrir son Code civil pour trouver une réponse, il n'en est pas de même pour une personne n'en connaissant pas l'existence. Pour cette raison, les services offerts par le CJPGM sont primordiaux. Tout au long de l'été, j'ai vu des gens ayant des questions de nature juridique de toutes sortes. Parfois ces personnes étaient inquiètes, nerveuses et dépourvues de moyens alors qu'en d'autres circonstances, elles cherchaient seulement à prévenir un conflit. Dans tous les cas, j'ai vu ces personnes quitter les lieux rassurées et plus confiantes vis-à-vis leurs problèmes juridiques. C'était pour moi une satisfaction de leur venir en aide. Dans cette optique, j'encourage d'autres futurs juristes à s'impliquer et vivre cette expérience enrichissante. » - Yolanda Macias Schaffner, étudiante en droit
- « Our first contribution to access to justice is empathetic listening to the citizen. We do not simply listen to the legal problem, but rather to the person as a whole. We are the first stop in demystifying the legal system and helping the citizen better understand it. Often, access to justice is barred because citizens do not know which of their problems are actually legal ones and have no information on how they are to be solved. People often do not know where and how to start and we are here to give them that. » - Me Omar Edriss
- « Le CJPGM répond au besoin criant de la population d'information sur le droit et le système judiciaire, mais aussi d'écoute et d'empathie face aux problèmes juridiques. Il est un lieu d'apprentissage mutuel, en ce qu'à travers nos rencontres avec les clients, nous avons une occasion unique de transmettre nos connaissances, mais surtout, d'apprendre sur les problèmes d'accessibilité à la justice et de réfléchir aux solutions, d'un point de vue citoyen. » - Dominique Brassard, stagiaire
- « Mon implication au CJPGM m'a apporté beaucoup sur les plans professionnel et personnel, confirmant mon intérêt pour le droit après des semaines de doute quant à ma place dans ce programme. Mon stage *pro bono* m'a littéralement sauvée. Le Centre m'a permis de sortir de mes livres chaque semaine pour rencontrer de vraies personnes avec de vrais problèmes, et ce, dans un environnement de travail stimulant et plus que supportant. Ce fut inspirant de côtoyer la merveilleuse équipe du CJPGM et il est rassurant de voir que des avocats prennent autant à cœur l'accès à la justice. En effet, une ressource comme le CJPGM est essentielle dans notre système juridique québécois pour les justiciables qui n'ont pas les moyens de se payer un avocat et qui ne sont pas éligibles à l'aide juridique. Longue vie au CJPGM ! » - Julie Langlois, étudiante en droit

Annexe

Partie 1 : Statistiques de fréquentation du 31 mai au 23 décembre 2011

Donnée	Nombre	Pourcentage (%)	Total
Ville	 	 	
Montréal	1950	66,1%	2950
Autre	1000	33,9%	
Genre	 	 	
Masculin	1378	46,7%	2950
Féminin	1572	53,3%	
Autre	0	0,0%	
Langue	 	 	
Français	2526	85,6%	2950
Anglais	414	14,0%	
Autre	10	0,3%	
Minorité ou communauté autochtone	 	 	
Oui	560	21,7%	2576
Non	2016	78,3%	
Référé par	 	 	
1: Organisme communautaire	351	14,6%	2399
2: Palais de justice	756	31,5%	
3: Médias (télévision, radio, journal)	161	6,7%	
4: Site Internet	182	7,6%	
5: Amis et parents	185	7,7%	
6: Organisme gouvernemental et/ou députés	383	16,0%	
7: Ville de Montréal	15	0,6%	
8: Dépliants	6	0,3%	
9: Barreau du Québec/Chambre des notaires	95	4,0%	
10: Autre	265	11,0%	
Revenus annuels	 	 	
1: Moins de 20 000\$	992	44,0%	2257
2: 20 001\$ à 40 000\$	680	30,1%	
3: 40 001\$ à 60 000\$	364	16,1%	
4: 60 001\$ à 80 000\$	129	5,7%	
5: Plus de 80 000\$	92	4,1%	

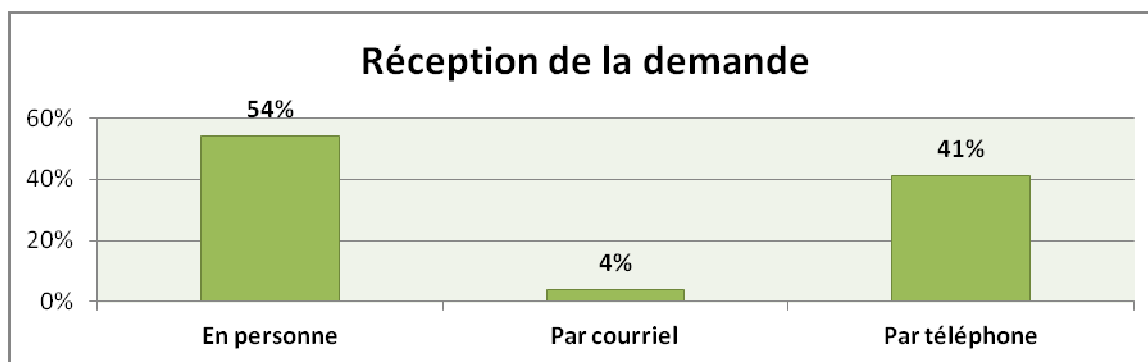
Âge			
1: Moins de 18 ans	2	0%	
2: 18 à 35 ans	488	21,3%	
3: 36 à 50 ans	795	34,7%	
4: 51 à 65 ans	751	32,8%	
5: Plus de 65 ans	252	11,0%	2288
Scolarité complétée			
1: Primaire	80	3,5%	
2: Secondaire ou D.E.P.	686	30,4%	
3: CEGEP	418	18,5%	
4: Université	841	37,2%	
5: Post-universitaire	235	10,4%	2260
Mode d'intervention			
Téléphone	1547	52,4%	
Personne	1304	44,2%	
Courriel	99	3,4%	2950

Domaine(s) de droit			
1: Droit familial	723	22,5%	
2: Droit civil	746	23,2%	
3: Droit du travail	214	6,7%	
4: Droit de la consommation	94	2,9%	
5: Criminel et pénal	222	6,9%	
6: Testaments et successions	81	2,5%	
7: Logement	208	6,5%	
8: Procédure civile	272	8,5%	
9: Information sur le Centre	105	3,3%	
10: Saisie/Exécution	108	3,4%	
11: Immigration	20	0,6%	
12: Commercial	79	2,5%	
13: Autre	342	10,6%	3214

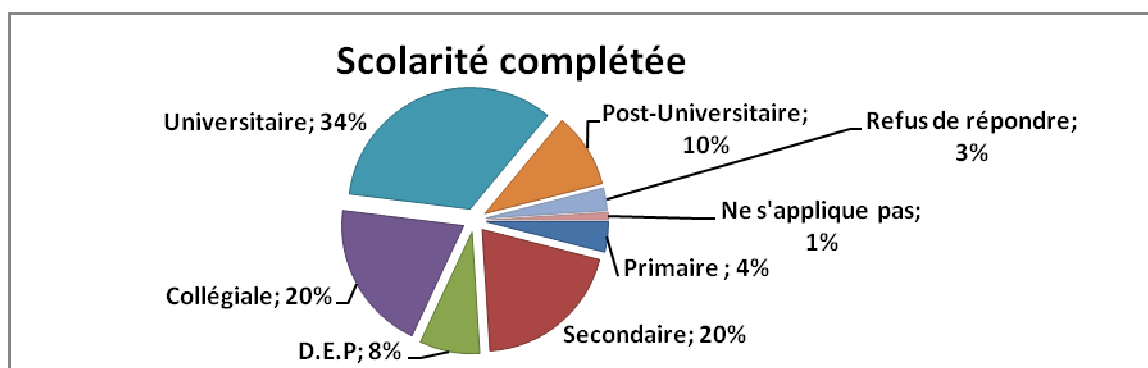
Nombre total d'interventions: 2950

Partie 2 : Statistiques de fréquentation du 9 janvier au 27 avril 2012

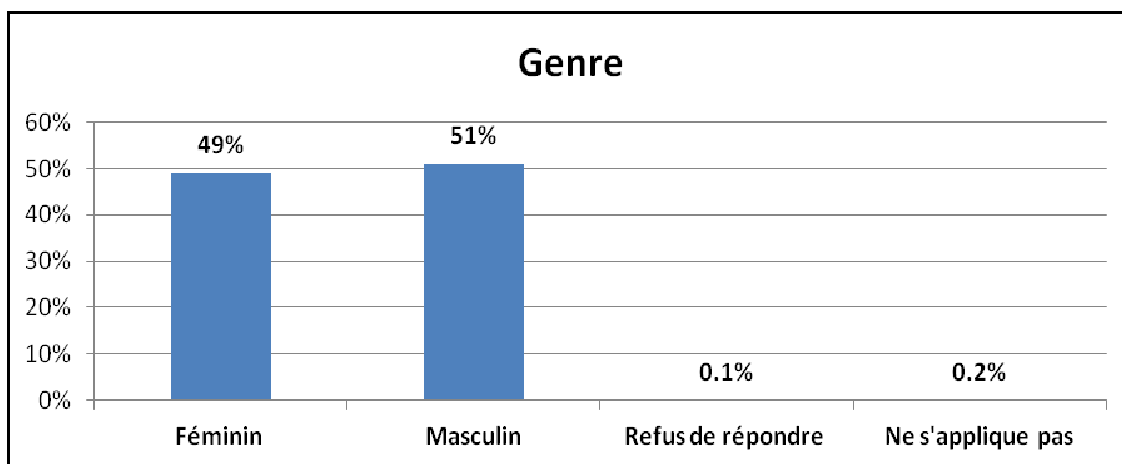
Réception de la demande	Nombre de demandes	Pourcentage
En personne	866	54%
Par courriel	69	4%
Par téléphone	655	41%
Total	1590	100%



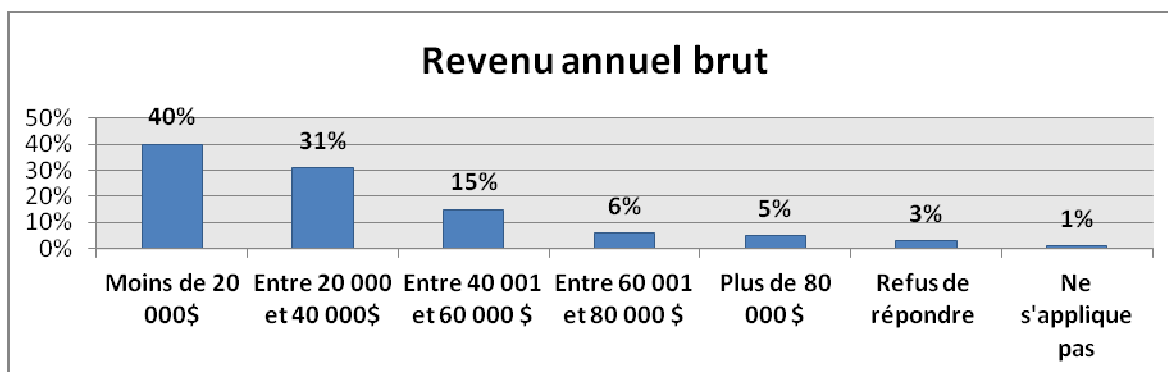
Scolarité complétée	Nombre de demandes	Pourcentage
Primaire	53	4%
Secondaire	265	20%
D.E.P	112	8%
Collégiale	267	20%
Universitaire	450	34%
Post-Universitaire	130	10%
Refus de répondre	38	3%
Ne s'applique pas	7	1%
Total	1322	100%



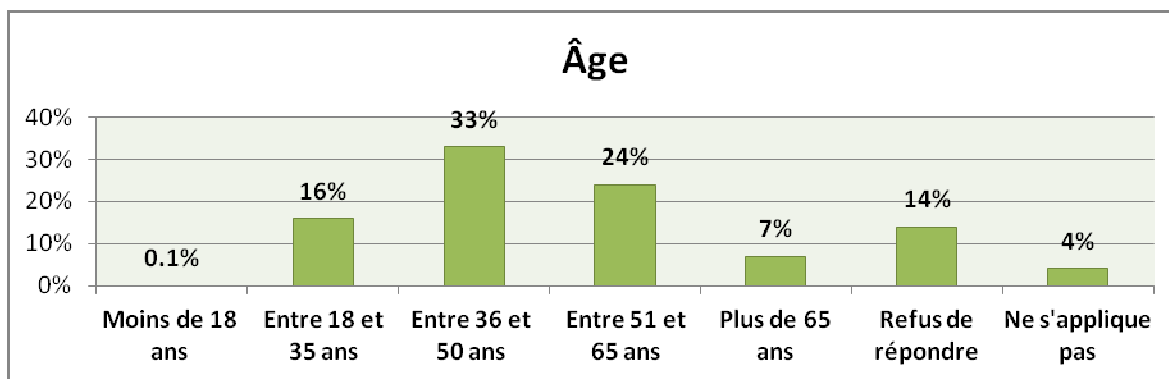
Genre	Nombre de demandes	Pourcentage
Féminin	776	49%
Masculin	809	51%
Refus de répondre	2	0.1%
Ne s'applique pas	3	0.2%
Total	1590	100%



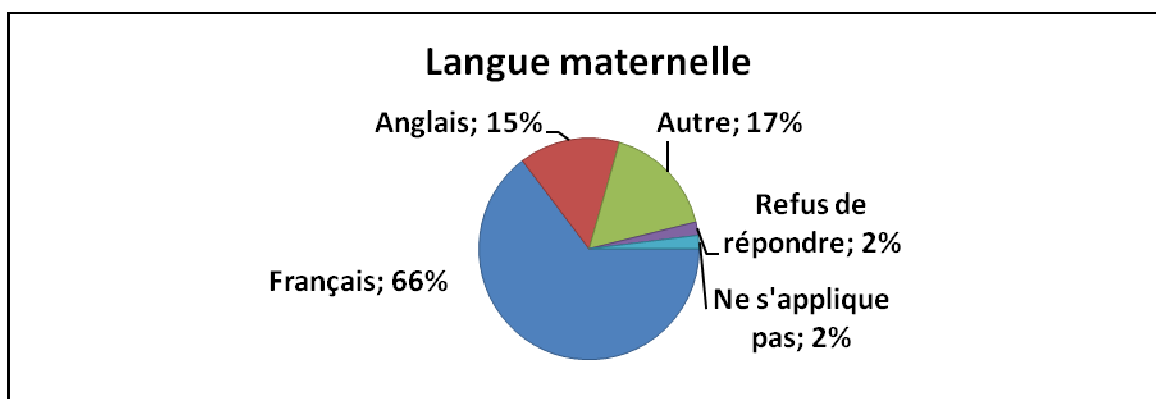
Revenu annuel brut	Nombre de demandes	Pourcentage
Moins de 20 000\$	536	40%
Entre 20 000 et 40 000\$	415	31%
Entre 40 001 et 60 000 \$	206	15%
Entre 60 001 et 80 000 \$	85	6%
Plus de 80 000 \$	62	5%
Refus de répondre	36	3%
Ne s'applique pas	7	1%
Total	1347	100%



Âge de la clientèle	Nombre de demandes	Pourcentage
Moins de 18 ans	1	0.1%
Entre 18 et 35 ans	259	16%
Entre 36 et 50 ans	528	33%
Entre 51 et 65 ans	389	24%
Plus de 65 ans	114	7%
Refus de répondre	229	14%
Ne s'applique pas	70	4%
Total	1590	100%

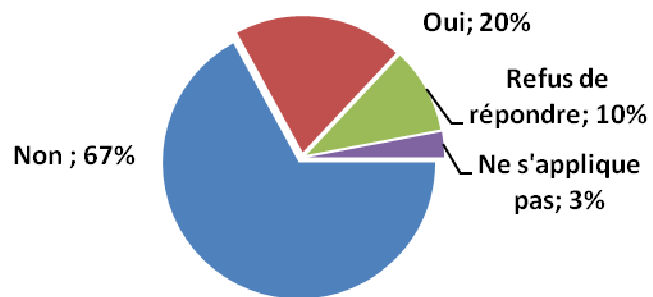


Langue maternelle	Nombre de demandes	Pourcentage
Français	1048	66%
Anglais	235	15%
Autre	270	17%
Refus de répondre	20	2%
Ne s'applique pas	15	1%
Total	1590	100%

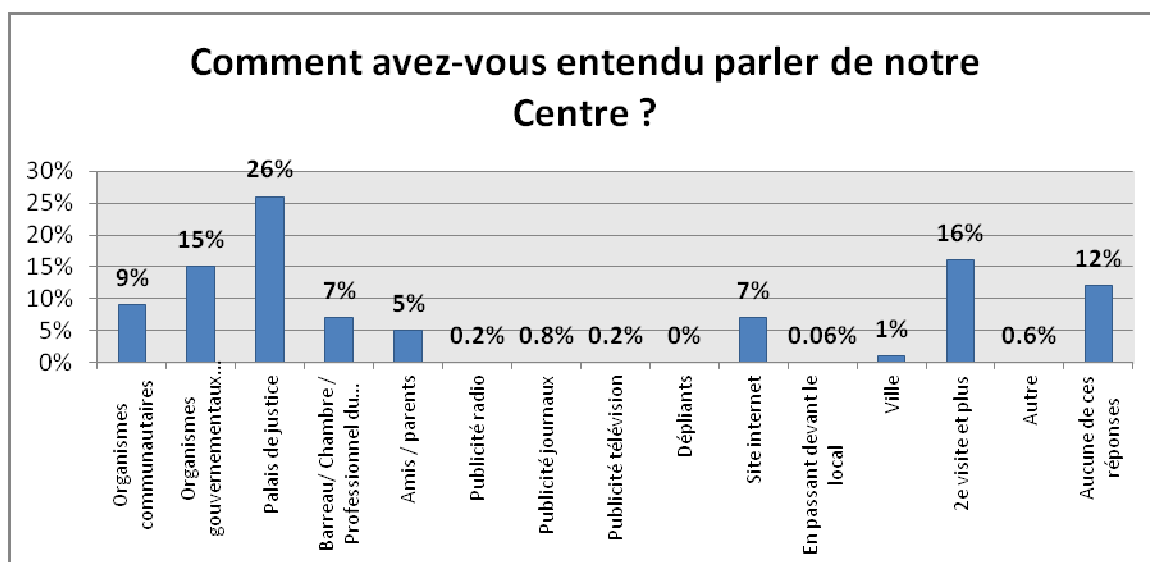


Membre d'une communauté autochtone ou d'une minorité visible	Nombre de demandes	Pourcentage
Non	1066	67%
Oui	313	20%
Refus de répondre	159	10%
Ne s'applique pas	52	3%
Total	1590	100%

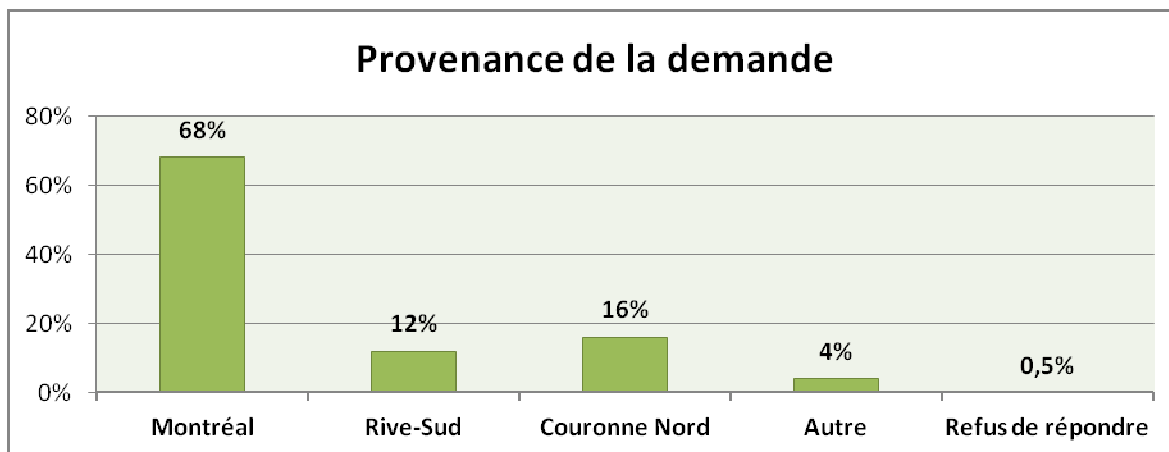
Membre d'une communauté autochtone ou d'une minorité visible



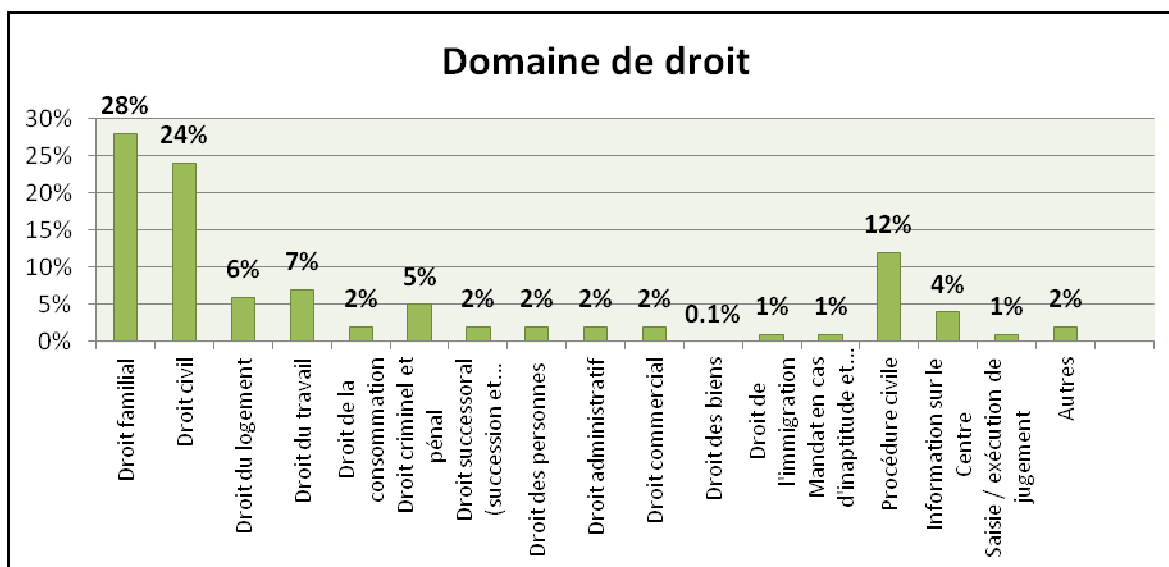
Comment avez-vous entendu parler de notre Centre ?	Nombre de demandes	Pourcentage
Organismes communautaires	138	9%
Organismes gouvernementaux ou députés	238	15%
Palais de justice	417	26%
Barreau/ Chambre / professionnel du droit	110	7%
Amis / parents	79	5%
Publicité radio	4	0.2%
Publicité journaux	13	0.8%
Publicité télévision	4	0.2%
Dépliants	0	0%
Site Internet	114	7%
En passant devant les bureaux	1	0.06%
Ville	15	1%
2 ^e visite et plus	255	16%
Autre	10	0.6%
Aucune de ces réponses	192	12%
Total	1590	100 %



Provenance de la demande	Nombre de demandes	Pourcentage
Montréal	1009	68%
Rive-Sud	173	12%
Couronne Nord	245	16%
Autre	58	4%
Refus de répondre	8	0.5%
Total	1493	100%



Domaine de droit	Nombre de demandes	Pourcentage
Droit familial	437	28%
Droit civil	382	24%
Droit du logement	99	6%
Droit du travail	110	7%
Droit de la consommation	32	2%
Droit criminel et pénal	86	5%
Droit successoral (succession et testament)	35	2%
Droit des personnes	24	2%
Droit administratif	36	2%
Droit commercial	30	2%
Droit des biens	3	0.1%
Droit de l'immigration	9	1%
Mandat en cas d'inaptitude et régime de protection	9	1%
Procédure civile	187	12%
Information sur le Centre	56	4%
Saisie / exécution de jugement	14	1%
Autres	31	2%
Total	1581	100 %



Remerciements

Le Centre de justice de proximité du Grand Montréal bénéficie de l'appui financier des partenaires suivants et tient à les remercier :

