



Fiches de renseignements

Les plaintes

Toute personne insatisfaite du service reçu d'Aide juridique Ontario (AJO), d'une clinique juridique communautaire ou d'un avocat offrant des services d'aide juridiques peut déposer une plainte officielle. Les personnes autorisées à déposer une plainte sont les suivantes :

- Les clients actuels ou les anciens clients;
- Les personnes auxquelles Aide juridique Ontario a refusé la prestation de services;
- Toute personne touchée par les services d'Aide juridique Ontario.

Pour de plus amples renseignements, consultez la section Formuler une plainte à l'adresse suivante : <http://www.legalaid.on.ca/fr/getting/complaints.asp>

Comment déposer une plainte?

- La personne qui désire porter plainte, « le plaignant », doit d'abord remplir le formulaire de plainte qui figure sur le site d'Aide juridique Ontario ou contacter le Service des plaintes par téléphone, télécopieur ou courriel.

Service des plaintes

Aide juridique Ontario
40, rue Dundas Ouest, bureau 200
Toronto (Ontario) M5G 2H1

Téléphone : 416 204-7104

Télécopieur : 416 204-4718

Sans frais : 1 800 866-874-9786

Courriel : complaints@lao.on.ca

Pour obtenir de l'aide pour remplir le formulaire de plaintes, appeler Aide juridique Ontario sans frais au : 1 800 668-8258

- AJO collabore avec le plaignant pour résoudre la plainte au bureau de district ou au service du Bureau provincial
- Si la personne est insatisfaite de la résolution, la plainte est acheminée au Service des plaintes
- Si la personne n'est pas satisfaite de la décision du Service des plaintes, la plainte est acheminée au Bureau de l'avocate générale.

Processus de résolution des plaintes portées contre les bureaux de district et les services du Bureau provincial.

Le processus de résolution des plaintes d'Aide juridique Ontario comporte plusieurs étapes qui varient en fonction de la rapidité avec laquelle la plainte est réglée. De manière générale, il dure deux semaines. Pour les dossiers complexes ou difficiles, il faut parfois compter jusqu'à 30 jours pour atteindre un règlement. Les différentes étapes du processus de résolution des plaintes sont décrites ci-dessous :

1. Aide juridique Ontario s'efforce dans un premier temps de résoudre la plainte au bureau du district local ou au service du Bureau provincial à Toronto. Les plaintes au sujet d'un service du Bureau provincial portent sur l'ensemble des services offerts par le bureau comme la ligne téléphonique sans frais.
 - a. Toutefois, si le plaignant n'est pas satisfait de la décision du responsable du bureau de district ou du service du Bureau provincial, la plainte est acheminée directement au Service des plaintes.
2. Lorsqu'AJO reçoit une plainte, elle envoie un accusé de réception au plaignant pour lui indiquer que son cas va être examiné. Les plaintes et leur issue sont conservées dans les dossiers d'AJO.
3. AJO s'efforce d'abord de résoudre la plainte au bureau de district ou au service du Bureau provincial. Si la plainte ne peut être résolue, elle est acheminée au Service des plaintes à Toronto.
4. Le recours au Service des plaintes se fait à la deuxième étape. Le service examine la plainte initiale et les différentes mesures prises par le directeur régional ou le chef de service. À cette étape-là, le plaignant ainsi que les autres parties intéressées pourraient avoir à fournir des renseignements supplémentaires.

- a. Le Service des plaintes envoie un accusé de réception au plaignant dans les cinq jours suivant la réception de la plainte. Si la plainte n'est pas résolue après trente jours, une lettre au sujet du statut de la plainte sera envoyée au plaignant.
5. L'étape finale du processus de résolution des plaintes est celle où l'avocate générale intervient. Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision du Service des plaintes, le cas est porté devant le Bureau de l'avocate générale. Celle-ci est l'avocate qui occupe le poste le plus élevé à Aide juridique Ontario. Elle examine les tentatives de résolution à la première et à la seconde étape du processus de résolution et recueille des renseignements supplémentaires, le cas échéant. Une fois l'examen complété, la décision est communiquée au plaignant par lettre. La décision de l'avocate générale est définitive; par conséquent, elle n'est pas sujette à un appel ou à un examen supplémentaire.

Processus de résolution des plaintes à l'égard des cliniques juridiques communautaires

1. Le directeur de la clinique ainsi que son personnel essaie dans un premier temps de régler le problème avec le plaignant.
2. Si le problème ne peut pas être résolu à cette étape, ou si la plainte est portée contre le directeur de la clinique, le conseil d'administration de la clinique étudiera la plainte et rencontrera le plaignant pour en parler et trouver une solution au problème.
 - a. Pour les dossiers difficiles, le conseil d'administration peut mettre en place un comité de plaintes pour s'occuper du problème. Dès que le conseil d'administration prend sa décision, il envoie une lettre au plaignant dans laquelle se trouvent la décision et des explications
3. Si le plaignant n'est toujours pas satisfait, il peut s'adresser au [Service des plaintes](#). Le processus pour cette étape est décrit ci-dessus.
4. Si le plaignant n'est toujours pas satisfait de la décision du Service des plaintes, le cas est porté devant le Bureau de l'avocate générale. De même que pour les plaintes portées sur les autres services d'aide juridique, l'avocate générale examine les renseignements dont elle dispose et en recueille d'autres, le cas échéant. La décision de l'avocate générale est définitive; par conséquent, elle n'est pas sujette à un appel ou à un examen supplémentaire.

Points saillants du rapport annuel du service des plaintes pour 2009-2010 :

- En 2009-2010, un nombre total de 353 plaintes a été reçu.
- À l'échelle locale (étape 1), 337 plaintes formelles ont été enregistrées.
 - La majorité de ces plaintes a été à l'égard d'avocats qui offrent leurs services dans le cadre du programme de certificats. (173 plaintes en 2009-2010).
 - Treize plaintes touchant le personnel d'AJO étaient fondées.
 - Les deux tiers des plaintes au sujet des politiques d'AJO ont été résolus en fournissant des renseignements généraux sur sa politique.
- À l'étape du Service des plaintes (étape 2), 12 plaintes officielles ont été reçues ainsi que 3 plaintes officielles de clients de cliniques juridiques communautaires.
- À l'étape de l'avocate générale (étape 3), 4 plaintes officielles ont été reçues ainsi qu'une plainte officielle d'un client d'une clinique juridique communautaire.

Ombudsman Ontario

Le bureau de l'Ombudsman a reçu des plaintes à l'égard d'Aide juridique Ontario à propos de refus de certificats, de décisions d'appel, de privilèges, de remboursement, de l'avancement des dossiers et des renseignements généraux. En 2009-2010, 60,4 pour cent des plaintes ont été résolus en moins d'une semaine et 86,6 pour cent l'ont été en moins d'un mois.

Abus du système d'aide juridique

Les plaintes portant sur l'abus du système d'aide juridique par des clients représentent moins d'un pour cent des plaintes fondées que reçoit AJO. Le plus souvent, ces plaintes viennent de personnes qui accusent des auteurs de demande de ne pas être admissibles à l'aide juridique, car leur situation financière ne répond pas aux critères d'admissibilité. Aide juridique Ontario enregistre toutes ces plaintes et procède à leur examen.

En 2009-2010, AJO a reçu 223 plaintes au sujet de personnes qui abusent du système. Un tiers de ces plaintes a donné lieu à l'annulation d'un certificat.

Questions?

Pour de plus amples renseignements sur ce sujet, contacter media@lao.on.ca