



---

LEGAL AID ONTARIO  
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

---

## **PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ**

### **APERÇU DE LA PROCÉDURE D'ADMISSION INITIALE**

*NOTE : Même si le comité directeur du PAQ n'a pas eu l'occasion d'examiner en détail l'aperçu de procédure d'admission initiale, le comité est en accord en principe avec cette meilleure pratique, et comprend qu'il se peut qu'elle ne s'applique pas à tous les cas.*

Cet aperçu traite de l'admission initiale des appelants et des clients inattendus des cliniques. Par « admission initiale » on entend la procédure prévoyant le moment et la manière selon lesquels les personnes qui cherchent à obtenir de l'aide juridique peuvent contacter une clinique, être sélectionnées conformément aux conditions d'admissibilité et parler à un agent de dossiers ou à un travailleur chargé de l'accueil. Les questions énumérées ci-dessous visent à fournir aux cliniques certains principes qui leur permettront de concevoir une procédure d'admission efficace qui réponde aux besoins particuliers de la clinique et de sa clientèle. Le présent aperçu ne couvre aucun aspect du travail de la clinique au-delà de l'étape d'admission initiale : classification de l'admission en conseils ou services sommaires et renvois, ouvertures de dossiers, supervision de l'accueil, etc.

#### **Conception d'un système d'accueil accessible**

Une procédure d'admission efficace est une procédure qui est accessible aux clients autant que possible. De nombreuses questions juridiques peuvent être réglées à l'étape de l'admission. En outre, le contact initial avec la clinique donne aux clients la première impression, si importante, de la clinique.

Toutefois, la question d'accessibilité des appelants et clients inattendus aux conseils juridiques sommaires doit être équilibrée avec les autres demandes des agents de dossiers, comme les dossiers existants et le travail d'extension (à savoir les projets de réforme du droit, de développement communautaire et d'éducation juridique du public). Les cliniques doivent protéger soigneusement le temps réservé au travail d'extension, car il est très facile de laisser les demandes des agents de dossiers prendre graduellement tout le temps du personnel d'une clinique.

#### **Procédure d'admission**

La clinique devra décider quand et comment l'accueil initial aura lieu, qui dans la clinique effectuera l'accueil initial et quels renseignements seront recueillis auprès des

clients à l'étape d'admission initiale. Une procédure d'admission initiale accessible comprend l'admission au téléphone, en personne, sur rendez-vous, et en personne, sans rendez-vous, dans le cas de clients inattendus.

Les cliniques actuelles emploient une variété de méthodes d'admission. Pour de nombreuses cliniques, le système d'accueil est examiné et modifié plusieurs fois avant qu'une méthode ne soit trouvée pour accommoder à la fois l'accessibilité des clients et les autres pressions de travail du personnel. En outre, les procédures d'admission sont modifiées si le travail relatif aux dossiers et à l'extension exige des changements ou si le nombre des employés de la clinique change. Les modifications à la procédure d'admission peuvent aider à équilibrer à la fois les besoins du personnel et des clients et à prévenir l'épuisement professionnel du personnel chargé de l'accueil.

Les méthodes ou procédures d'admission suivantes sont décrites dans l'extrait ci-joint du guide de l'utilisateur aux statistiques, ainsi qu'un guide point par point de la manière d'utiliser le programme de statistiques avec chaque méthode. Les méthodes suivantes ne constituent pas les seuls moyens selon lesquels les cliniques fournissent les services d'accueil, mais uniquement les plus courantes. Il appartient au personnel et au conseil de chaque clinique de concevoir une méthode qui réponde le mieux aux besoins du personnel et de la clientèle de la clinique :

- 1) La procédure d'admission la plus accessible aux nouveaux clients est lorsque la clinique est ouverte et accueille ses clients pendant toutes les heures d'ouverture de la clinique au public. Les personnes qui appellent la clinique ou qui se présentent en personne sont en mesure de parler à un agent de dossiers immédiatement pour obtenir des conseils ou des services sommaires ou des renvois. L'inconvénient de cette procédure est que les agents de dossiers peuvent être submergés de travail à l'accueil, ce qui leur laisse peu de temps pour s'occuper des dossiers existants et des projets d'extension.
- 2) Certaines cliniques emploient des travailleurs chargés de l'accueil à plein temps. Ces travailleurs effectuent les tâches de l'accueil initial et fournissent des conseils et des services sommaires et des renvois pendant toutes les heures d'ouverture de la clinique ou se limitent à certains jours, comme les lundi, mercredi et vendredi. Ils sont responsables de renvoyer les clients aux agents de dossiers, qui fixent leurs propres rendez-vous et déterminent s'il faut ouvrir un dossier pour l'affaire du client. Il s'agit d'une procédure d'admission très efficace, car elle permet d'identifier les délais de prescription courts. Le travailleur chargé de l'accueil peut en outre fournir des services sommaires relativement aux appels internes en matière d'aide sociale, aux différends portant sur les requêtes en expulsion dans les causes de location immobilière, etc. Toutefois, ce sont habituellement les grandes cliniques (avec plus de 5 employés) qui peuvent avoir des travailleurs à plein temps chargés de l'accueil.

Certaines petites cliniques essaient de cumuler les responsabilités du poste de réceptionniste et celles du travailleur chargé de l'accueil. Une telle solution peut toutefois présenter plusieurs problèmes :

Programme d'assurance de la qualité

- a) la clinique doit avoir un réceptionniste qui est aussi qualifié pour assumer les tâches relatives à l'accueil et est rémunéré en conséquence;
- b) le réceptionniste est responsable de répondre au téléphone et assume aussi d'autres fonctions de travail;
- c) des questions de confidentialité sont soulevées si le réceptionniste assume des fonctions d'accueil dans l'aire de réception et s'il fournit des renseignements juridiques aux clients.

Si une personne de soutien s'occupe des tâches relatives à l'accueil, il est important que la clinique lui fournisse des directives très claires quant aux renseignements juridiques qu'elle peut fournir, à la différence entre renseignements juridiques et conseils juridiques et à l'étape à laquelle les questions doivent être renvoyées aux agents de dossiers.

Les conseils juridiques sommaires fournis en personne à l'accueil doivent être donnés en privé pour assurer le droit du client à la confidentialité.

- 3) De nombreuses cliniques ont recours à une procédure de rappel à l'étape de l'accueil. Selon cette méthode, les appelants contactent la clinique et la sélection initiale est effectuée par le ou la réceptionniste. L'appelant dispose d'une date et d'un délai avant la fin duquel un agent de dossiers le rappellera. Le PAQ dissuade les cliniques de demander aux personnes de rappeler les clients durant une journée d'accueil, si l'appel est reçu un jour autre qu'un jour d'accueil. La clinique doit prendre le message et indiquer la **journée d'accueil** à laquelle quelqu'un rappellera le client. En outre, si des personnes appellent durant une journée d'accueil et si aucun agent de dossiers n'est disponible, il faut prendre le message et informer la personne qu'on la rappellera plus tard dans la même journée.

L'avantage de cette méthode de rappel est qu'elle donne aux agents de dossiers un contrôle accru sur le temps qu'ils consacrent aux tâches d'accueil pour qu'ils puissent s'occuper du travail de dossiers et d'extension existant qui leur incombent.

Son inconvénient est qu'elle n'est pas pratique pour les appelants et les personnes qui se présentent à la clinique sans rendez-vous pour obtenir des conseils. Les appelants peuvent être frustrés d'avoir à attendre qu'on les rappelle lorsqu'ils estiment que leur affaire est urgente. Si une clinique applique la méthode de rappel, il est essentiel que les rappels aient lieu au jour et à l'heure précisés par le réceptionniste. Un délai maximum applicable aux rappels devrait être intégré à la procédure d'admission et les agents de dossiers devraient strictement s'y conformer. Pour que le système d'accueil soit accessible, les rappels devraient avoir lieu aussitôt que possible. En aucun cas, le rappel ne doit avoir lieu plus de 48 heures après l'heure à laquelle la personne a contacté la clinique.

### Clients inattendus

Certaines cliniques découragent la pratique consistant à recevoir les clients inattendus. Toutefois, de nombreuses cliniques reconnaissent l'importance d'un système qui réponde aux besoins de cette clientèle en plus du système d'accueil par téléphone. La procédure d'admission d'une clinique prévoit les raisons pour lesquelles un système d'accueil sans rendez-vous est important :

- Il est très pratique pour le public qui peut simplement se rendre au bureau durant les heures d'ouverture; cette méthode est censée promouvoir l'accessibilité.
- Cette politique de la porte ouverte communique le désir de notre clinique à être accessible et à répondre aux besoins du public.
- Cette méthode élimine les activités qui exigent beaucoup de temps comme le fait de prendre rendez-vous et d'autres caractéristiques du système de prise de rendez-vous.

Il est reconnu que la gestion de ce système exige un effort spécial et qu'elle fera l'objet d'un examen périodique.

Il est important que la clinique rende service aux clients inattendus et, de préférence, qu'elle fournisse un accueil initial et des conseils et des services sommaires aux clients qui entrent dans le bureau. Certaines cliniques qui ont recours à la méthode de rappel peuvent être préoccupées par le fait que les clients qui entrent sans rendez-vous « court-circuitent » la file d'attente s'ils reçoivent le service avant une personne qui a appelé et qu'on a promis de rappeler. Toutefois, les clients inattendus peuvent avoir des questions plus urgentes que les personnes qui appellent la clinique ou ils peuvent avoir des difficultés de langue ou d'autres problèmes à utiliser le téléphone ou ne pas avoir accès à un téléphone. L'accessibilité est limitée si le personnel de la clinique informe les clients inattendus de rappeler ou s'il leur donne rendez-vous par téléphone.

### **Spécialisation dans certains domaines de pratique des cliniques et incidence sur le système d'accueil**

Certains agents de dossiers des cliniques se spécialisent dans un ou deux domaines de pratique des cliniques. Le problème posé par la spécialisation est qu'elle rend le système d'accueil moins accessible car les clients doivent attendre jusqu'à ce qu'un agent spécialiste des dossiers devienne disponible. En outre, il est plus facile d'équilibrer les charges de travail de l'accueil et des dossiers si les agents de dossiers possèdent l'expérience et la compétence nécessaires pour les domaines de pratique de la clinique.

### **Sélection initiale des appelants et personnes qui se rendent sans rendez-vous à la clinique pour obtenir des conseils**

L'accueil initial comporte la sélection des appelants ou des personnes qui entrent sans rendez-vous dans la clinique pour voir s'ils résident dans la zone desservie par la

Programme d'assurance de la qualité

clinique, si leur problème juridique relève d'un domaine du droit dans lequel exerce la clinique et, dans certaines situations, s'ils sont admissibles du point de vue financier aux services de la clinique. Certaines cliniques effectuent aussi une vérification du conflit d'intérêts à cette étape, ce que le PAQ recommande.

Un manuel ou un protocole d'accueil devrait inclure les documents suivants de manière à ce que le réceptionniste, le travailleur chargé de l'accueil ou l'agent de dossiers les ait immédiatement à portée de la main pour assumer les tâches de l'accueil initial et faire les renvois appropriés :

- les lignes directrices géographiques de la clinique, notamment une carte de la zone desservie, le cas échéant;
- l'énoncé de mission de la clinique;
- les critères de sélection des causes de la clinique;
- les lignes directrices sur l'admissibilité financière de la clinique et la formule de sélection à des fins financières, si une telle sélection a lieu durant l'étape d'accueil initial plutôt que par le travailleur chargé de l'accueil ou les agents de dossiers;
- une liste de renvoi vers les organismes communautaires, les avocats, les bureaux gouvernementaux, les cliniques juridiques voisines et les cliniques spécialisées dans la collectivité;
- le numéro de téléphone, l'adresse, les heures d'ouverture du bureau d'aide juridique dans la région ainsi que les détails à jour sur les catégories de causes juridiques admissibles aux certificats d'aide juridique ainsi que les renseignements que l'appelant devrait communiquer au bureau d'aide juridique lorsqu'il présente une demande en vue d'obtenir un certificat d'aide juridique.

La plupart des cliniques fournissent des conseils sommaires aux appelants et aux clients inattendus sans égard aux critères relatifs à l'admissibilité financière. Toutefois, certaines cliniques ne fournissent pas de conseils ou de services sommaires aux personnes qui ne répondent pas aux critères financiers donnant droit aux services de la clinique. Cette méthode aide à contrôler la demande de services et veille à ce que le temps et les ressources de la clinique soient consacrés pour aider les personnes à faible revenu.

Chaque méthode d'admission, notamment la méthode de rappel, doit prévoir une procédure écrite pour faire face aux urgences des clients. La procédure de rappel signifie que le réceptionniste doit évaluer chaque affaire à l'accueil initial pour déterminer s'il s'agit d'une cause urgente qui exige un renvoi immédiat aux agents de dossiers de la clinique. Les cliniques doivent inclure une description détaillée des affaires considérées comme urgentes et une procédure de traitement des affaires urgentes pour que le réceptionniste sache quoi faire.

Une procédure d'admission devrait aussi couvrir les situations suivantes :

- comment faire face aux appelants ou aux clients inattendus violents;
- comment faire face aux situations créées par des appelants ou des clients inattendus en état de détresse ou suicidaires;
- comment faire face aux appelants ou aux clients inattendus qui refusent de divulguer leurs noms;
- comment faire face aux appelants ou clients inattendus qui demandent des conseils juridiques au nom de quelqu'un d'autre.

### **Vérifications du conflit d'intérêts**

La règle 2.04 du *Code de déontologie* du Barreau du Haut-Canada prévoit ce qui suit :

2.04 La définition qui suit s'applique à la présente règle.

«conflit d'intérêts» Situation dans laquelle les intérêts en présence sont susceptibles :

a) soit d'affecter le jugement et la loyauté de l'avocat ou de l'avocate envers une cliente ou un client actuel ou éventuel;

b) soit d'inciter l'avocate ou l'avocat à préférer des intérêts à ceux d'une cliente ou d'un client actuel ou éventuel.

Les cliniques devraient procéder à une vérification du conflit d'intérêts avant de fournir des conseils sommaires à un appelant ou une personne qui se présente à leurs bureaux. Certaines cliniques ordonnent à la personne chargée de l'accueil initial d'effectuer une vérification du conflit d'intérêts. D'autres confient cette tâche aux agents de dossiers. Le résultat de la vérification du conflit d'intérêts devrait être noté sur la feuille d'admission.

Il n'y a pas de méthode simple pour effectuer la vérification du conflit d'intérêts dans les cliniques. Les cliniques ont à leur disposition certaines options pour répondre aux exigences de la règle 2.04. Par exemple, certaines cliniques utilisent le système de vérification du conflit d'intérêts du programme de statistiques, malgré les limites d'un tel système. D'autres ont recours à un système manuel. Une autre option consisterait à dresser une liste alphabétique de tous les clients dans un document Word et à ajouter les noms des nouveaux clients. En outre, tous les agents de dossiers devraient remplir la section réservée à la partie adverse de la feuille d'admission et entrer cette information dans la liste alphabétique. Chaque agent de dossiers aurait à vérifier la liste avant de donner des conseils sommaires ou de fournir des services de représentation. Cette recherche peut être faite en cliquant sur « Edit » sur la barre d'outils dans Word, puis sur « Find » sur le menu déroulant (ou Ctrl + f) et en tapant le nom du nouveau client.

Ensuite, il faut taper le nom de la ou des nouvelles parties adverses. Word recherchera automatiquement ces noms sur la liste.

### **Utilisation de la base de données de statistiques pour entrer l'information recueillie à l'étape de l'accueil initial**

Les cliniques devraient profiter au maximum des capacités de la base de données des statistiques plutôt que de recourir à un système établi sur papier pour l'accueil initial. Ce point est important pour plusieurs raisons :

- a) éviter le double emploi du travail et la perte de temps résultant du transfert de l'information contenue dans les feuilles d'admission à la base de données;
- b) permettre que la vérification des situations de conflit d'intérêts ait lieu en utilisant le contrôle des conflits prévu par la base de données des statistiques;
- c) assurer une supervision électronique générale et efficace;
- d) permettre un accès rapide aux statistiques sur les conseils sommaires de la clinique. En outre, il est utile que les agents de dossiers et réceptionnistes soient au courant des efforts déployés pour joindre un appelant. L'extrait ci-joint du guide de l'utilisateur des statistiques prévoit une méthode point par point concernant les diverses procédures de l'admission initiale.