



Aide juridique Ontario 1999 - 2004

À la rencontre d'un objectif : le service dans toute sa portée



FÉVRIER 2004

LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

**AIDE JURIDIQUE ONTARIO
1999 – 2004**

**À LA RENCONTRE D'UN OBJECTIF :
LE SERVICE DANS TOUTE SA PORTÉE**



AIDE JURIDIQUE ONTARIO LES CINQ PREMIÈRES ANNÉES

Le barreau fournit depuis longtemps des services d'aide juridique aux Ontariens et Ontariennes à faible revenu. Aide juridique Ontario a été créée en avril 1999 pour poursuivre cette tradition et privilégier les clients dans ses activités. Les cinq ans qui se sont écoulés depuis ont vu ses réalisations marquer le début d'une toute nouvelle ère pour l'accès à la justice. Aujourd'hui, Aide juridique Ontario fournit chaque année des services à plus d'un million de personnes à faible revenu. Ceux-ci prennent diverses formes pour répondre aux besoins uniques de sa clientèle.

En tant que premier président du conseil d'administration d'Aide juridique Ontario, je suis heureux d'avoir aidé à poser les bases des changements et des améliorations apportés à l'organisation, permettant à celle-ci d'évoluer et de centrer ses activités sur les clients. Sous la direction de son conseil d'administration, Aide juridique Ontario a montré la voie pour bâtir de nouvelles relations avec les avocats du secteur privé, le gouvernement, les cliniques juridiques communautaires et un grand nombre d'autres intéressés, afin de contribuer à la poursuite du succès de l'aide juridique dans l'avenir.

Une solide équipe de gestionnaires et un personnel dévoué ont bâti le cadre d'une organisation centrée sur la clientèle et soucieuse d'assurer un service de qualité. La vision pour l'avenir est claire; elle est présentée dans le plan d'activités 2004-2005, intitulé « Le service dans toute sa portée ». Le rapport qui suit se penche sur les dernières années pour mettre en lumière certaines des réalisations d'Aide juridique Ontario au cours de cette période de transition.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S. Linden'.

Sidney B. Linden
Président du conseil d'administration

INTRODUCTION

Aide juridique Ontario a été créée en avril 1999 par le gouvernement provincial. Elle a pour mandat de fournir une assistance juridique par l'intermédiaire de divers services, notamment des certificats d'aide juridique, des avocats de service, des cliniques juridiques communautaires et des sociétés étudiantes d'aide juridique.

Dans sa quête visant à fournir à chacun un accès à la justice, Aide juridique Ontario est aidée par plus de 4 000 avocats du secteur privé qui accomplissent un travail d'aide juridique. En outre, plus de 700 personnes travaillent à titre bénévole en tant que membres des conseils d'administration des cliniques et plus de 650 personnes offrent des centaines d'heures de leur temps dans les comités consultatifs et les comités régionaux.

Aide juridique Ontario a pour priorités de :

- ❖ proposer à sa clientèle des services novateurs;
- ❖ répondre aux besoins particuliers des clients;
- ❖ améliorer le soutien apporté aux avocats offrant des services d'aide juridique;
- ❖ renforcer le soutien apporté aux cliniques;
- ❖ obtenir un financement stable et défendre les droits des clients;
- ❖ améliorer le processus décisionnel et la façon dont les activités sont menées.

CINQ ANS D'ÉVOLUTION

Les marques du changement

- ◆ Extension de la couverture des cliniques juridiques communautaires, assurant ainsi la diffusion de leurs services dans toutes les régions de la province. Cette expansion porte à 79 le nombre total de cliniques et inclut cinq nouvelles cliniques de services généraux, deux nouvelles cliniques destinées à une clientèle francophone et deux nouvelles cliniques spécialisées dans le droit du logement et le droit de la sécurité du revenu.
- ◆ Augmentation du tarif de l'aide juridique pour la première fois en 15 ans. Aide juridique Ontario a travaillé avec des groupes d'avocats et d'autres parties intéressées pour convaincre le gouvernement provincial d'augmenter le taux horaire versé aux avocats de 10 pour cent en 2002-2003. De plus, le taux horaire des avocats de service a été augmenté de 28 pour cent. Ces augmentations ont rendu le travail d'aide juridique plus abordable et permis de mieux assurer la disponibilité des avocats pour les personnes à faible revenu.
- ◆ Amélioration des relations avec les personnes proposant des services d'aide juridique. Nous avons travaillé avec acharnement pour améliorer les services, les soutiens et la consultation avec les avocats du secteur privé, et nous avons redéfini et formalisé les rôles et responsabilités respectifs d'Aide juridique Ontario, des cliniques juridiques communautaires et des sociétés étudiantes d'aide juridique.
- ◆ Amélioration de la consultation avec les clients et les autres parties intéressées et de la responsabilité à leur égard dans le système juridique. Huit nouveaux comités consultatifs ont été créés, rassemblant près d'une centaine de représentants communautaires, avocats et autres fournisseurs de services. Le rôle de ces comités consiste à veiller à ce que les parties intéressées participent régulièrement aux décisions prises par Aide juridique Ontario.
- ◆ Lancement du projet technologique pluriannuel « Total Service Network » (TSN). Lancé en 2001, ce projet sera mis en oeuvre en 2004. L'initiative de service intégré TSN remplacera les systèmes technologiques obsolètes d'Aide juridique Ontario par un système plus souple et plus intégré. Le système TSN axé sur Internet permettra de construire de nouvelles relations d'affaires par voie électronique avec les avocats et de rationaliser et simplifier l'interaction avec Aide juridique Ontario.
- ◆ Création de partenariats avec des organisations telles que la Fondation du droit de l'Ontario pour soutenir Pro Bono Law Ontario, qui favorise et développe des moyens permettant de fournir des services juridiques bénévoles aux personnes à faible revenu relativement à des questions pour lesquelles l'aide juridique n'est pas disponible. Aide juridique Ontario a également participé à la création du Réseau ontarien de l'éducation en matière de justice et siège au conseil d'administration de celui-ci. Le Réseau s'occupe de projets de formation et propose une éducation juridique pour les étudiants dans l'ensemble de la province.

PROPOSER À SA CLIENTÈLE DES SERVICES NOVATEURS

- ◆ Achèvement des projets pilotes et création de quatre bureaux permanents d'avocats salariés à plein temps – le Bureau du droit des réfugiés à Toronto et trois bureaux du droit de la famille à Thunder Bay, Ottawa et Toronto.
- ◆ Mise en place d'avocats-conseils pour proposer des services relevant du droit de la famille dans l'ensemble des 35 centres d'information sur le droit de la famille, gérés par le ministère du Procureur général, et dans de nombreux autres centres communautaires accessibles aux clients.
- ◆ Élaboration d'un programme permanent et élargi d'avocats de service dans le domaine du droit de la famille à Hamilton, Oshawa et London. Ces bureaux permettent aux avocats de service de concentrer leur temps sur la résolution de l'affaire de leur client tandis que le personnel de soutien propose des services plus étendus pour ce qui est des documents et des dossiers.
- ◆ Augmentation du nombre d'avocats de service pour améliorer les services. À la fin de l'année 2003, Aide juridique Ontario comptait plus de 90 avocats de service et avocats de service principaux qui coordonnaient les services avec les avocats du secteur privé et donnaient une formation. Les avocats du secteur privé continuent à assurer 75 pour cent des services.
- ◆ Mise sur pied du Programme d'accès et de services aux clients. Il s'agit d'un projet pluriannuel conçu pour mieux servir les clients là où ils vivent et proposer un plus large éventail de services en utilisant un panaché de certificats, d'avocats salariés, d'avocats de service et un partenariat novateur avec les avocats du secteur privé. La première initiative consiste en l'ouverture de trois bureaux du droit criminel à Barrie, Brampton et Ottawa.

RÉPONDRE AUX BESOINS PARTICULIERS DES CLIENTS

- ◆ Financement d'un projet pilote qui propose des services d'aide juridique aux sans-abri de Toronto. La Neighbourhood Legal Services, une clinique juridique communautaire de Toronto, travaille avec quatre agences communautaires locales pour fournir un service d'approche et une assistance aux personnes sans abri et les mettre en rapport avec les services d'aide juridique.
- ◆ Élaboration de cinq projets pilotes dans les tribunaux pour adolescents dans l'ensemble de la province en réponse à la nouvelle *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* proclamée en avril 2003. Ces projets pilotes testent l'efficacité du système consistant à associer un avocat de service spécialisé au tribunal pour adolescents avec des travailleurs communautaires, qui tentent ensemble de trouver d'autres solutions que l'incarcération. Les premiers résultats des projets pilotes sont encourageants et montrent un taux de réussite de 90 pour cent pour des facteurs tels que la réorientation des clients, l'achèvement des projets et l'acceptation des décisions par les tribunaux.
- ◆ Introduction de l'utilisation de la vidéoconférence afin de recevoir les demandes d'aide juridique des clients qui se trouvent en détention. Jusqu'à présent, sur l'ensemble des participants, 98 pour cent des clients se sont dits satisfaits. L'utilisation de la vidéoconférence sur huit sites a fourni un accès plus rapide aux services d'Aide juridique Ontario, amélioré les services et réduit les coûts. Quatre nouveaux sites seront ajoutés en 2004.
- ◆ Amélioration des services d'approche et des services pour les clients autochtones. Aide juridique Ontario a intégré une formation au système *Gladue* dans sa formation annuelle des avocats de service et a financé le projet pilote « Talking Together » de la Nishnawbe-Aski Legal Services Corporation. Ce projet vise à tester l'utilisation des principes des « cercles communautaires » pour traiter le nombre croissant d'affaires de protection de l'enfance dans les collectivités autochtones.
- ◆ Aide juridique Ontario a également créé des partenariats avec l'Ontario Federation of Indian Friendship Centres afin d'utiliser les cercles communautaires autochtones traditionnels pour détourner les Autochtones qui ont eu des démêlés avec la loi du système judiciaire traditionnel. Elle est présente dans quatre centres d'accueil pour les Indiens et aide les personnes dans plus de 10 collectivités.

AMÉLIORER LE SOUTIEN APPORTÉ AUX AVOCATS OFFRANT DES SERVICES D'AIDE JURIDIQUE

- ◆ Développement de LAO LAW. Le service de recherche juridique d'Aide juridique Ontario propose un soutien complet par voie électronique et une assistance de recherche aux avocats qui effectuent un travail d'aide juridique. LAO LAW est le seul service de recherche en matière d'aide juridique au Canada à fonctionner sur Internet, et il a récemment été étoffé pour inclure un bulletin électronique mensuel et un résumé hebdomadaire des cas de jurisprudence ciblant des domaines spécifiques du droit ainsi qu'une ligne téléphonique d'information pour les avocats de service.

- ◆ Mise en place d'une formation permanente pour les avocats qui effectuent un travail d'aide juridique. Aide juridique Ontario a organisé une formation sur plusieurs nouvelles lois; elle met au point une formation sur la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* en coopération avec le Bureau de l'avocat des enfants et l'Association ontarienne des sociétés d'aide à l'enfance; elle a dirigé une formation pour l'ensemble des avocats de service principaux et travaille avec la Barbra Schlifer Commemorative Clinic pour mettre au point une formation spécialisée à l'utilisation des outils de contrôle et d'évaluation des risques afin d'aider les victimes de violence familiale dans les tribunaux de la famille.

- ◆ Amélioration du programme de gestion des causes majeures et recrutement du premier gestionnaire du programme à temps plein. Ce programme gère les causes dont le coût prévu est supérieur à 20 000 \$ et inférieur à 75 000 \$. Au cours de la première année du programme, on s'est occupé de 571 causes et leur coût moyen a enregistré une baisse de 10 pour cent. Aide juridique Ontario a en même temps créé un comité des exceptions, constitué d'avocats du secteur privé et de cadres supérieurs d'Aide juridique Ontario, afin d'examiner les causes dont le coût pourrait dépasser les 75 000 \$.

- ◆ Mise en place de la facturation électronique et du virement automatique pour les avocats. Environ 98 pour cent des avocats sont désormais payés par virement automatique. Plus de 20 pour cent des factures sont envoyées au moyen de notre logiciel de facturation électronique; ce logiciel est à présent plus convivial. Aide juridique Ontario conçoit des façons d'encourager plus d'avocats à recourir à la facturation électronique en vue de l'initiative de service intégré TSN, le nouveau projet de technologie de l'information d'Aide juridique Ontario.

RENFORCER LE SOUTIEN APPORTÉ AUX CLINIQUES

- ◆ Organisation, en collaboration avec l'Association des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario, d'une conférence internationale de trois jours sur les domaines de pratique des cliniques en 2003. Cette conférence a accueilli des membres du personnel et du conseil d'administration des cliniques, ainsi que de la collectivité, d'autres professions juridiques, du milieu universitaire et des conférenciers du monde entier. La conférence a bien établi Aide juridique Ontario et le réseau des cliniques comme chefs de file mondiaux dans le domaine des services juridiques communautaires.

- ◆ Élaboration d'une stratégie de formation à l'intention du personnel et des membres des conseils d'administration des cliniques. L'an dernier, 725 employés et membres du conseil ont participé à des conférences et ateliers de formation.

- ◆ Recentrage des activités du Bureau des services aux cliniques sur le soutien et le service à la clientèle. Outre le Bureau des services aux cliniques, Aide juridique Ontario propose des services à toutes les cliniques, dans des domaines tels que l'achat de technologies de l'information et l'apport d'un soutien pour celles-ci, les installations et le crédit-bail, les débours, les assurances et les formations.

- ◆ Planification de la transformation du site Internet du Bureau de ressources des cliniques en 2004. Ce site comportera de nouveaux éléments tels que des soutiens concernant la procédure pour les cliniques, notamment des documents types formatés, des formules judiciaires et du matériel de pratique et de promotion et défense des droits. Le Bureau de ressources des cliniques propose à celles-ci des services de recherche individualisés, notamment un soutien pour les causes types et un soutien pour les causes fondées sur la Charte. Il conserve une possibilité d'affectation impliquant un avocat expérimenté dans le droit privé pour aider les cliniques dans le cadre des appels prévus par la loi, les contrôles judiciaires, les actions et demandes en justice.

OBTENIR UN FINANCEMENT STABLE ET DÉFENDRE LES DROITS DES CLIENTS

- ◆ Renforcement de son rôle de chef de file mondial en ce qui concerne la fourniture de services d'aide juridique. Au fil des années, le travail novateur d'Aide juridique Ontario a été présenté lors de conférences nationales et internationales. En outre, Aide juridique Ontario a régulièrement accueilli des délégations de divers pays tels que la Chine, le Chili, le Royaume-Uni, l'Argentine, l'Irlande et le Vietnam.
- ◆ Participation au sommet sur la justice, une initiative du ministère du Procureur général visant à examiner les problèmes systémiques touchant le système judiciaire comme les retards dans les tribunaux.
- ◆ Élargissement du rôle du Comité des recours collectifs et des causes types. Ce comité, composé d'avocats du secteur privé et aidé d'employés d'Aide juridique Ontario, recommande les causes types et enquêtes du coroner qui devraient être financées. Ses objectifs consistent notamment à veiller à ce que les principaux problèmes touchant le système de justice soient soulevés pour le plus grand bénéfice des clients d'Aide juridique Ontario.
- ◆ Élaboration d'un programme visant à sensibiliser les nouveaux avocats et étudiants en droit au travail concernant l'aide juridique et à les amener à œuvrer dans ce domaine. Aide juridique Ontario participe aux journées d'orientation professionnelle des facultés de droit, tient des débats d'experts et fournit des renseignements sur l'aide juridique aux nouveaux avocats admis au barreau.
- ◆ Lancement en 2004 d'un programme de prix destinés aux étudiants en droit attribuant jusqu'à 2 000 \$ par an à chacune des six facultés universitaires de droit de l'Ontario pour les trois années à venir. Ce programme vise à mieux faire connaître l'aide juridique et à inciter les futurs avocats à y contribuer au terme de leurs études.

AMÉLIORER LE PROCESSUS DÉCISIONNEL ET LA FAÇON DONT LES ACTIVITÉS SONT MENÉES

- ◆ Mise en place d'une nouvelle structure de gouvernance du conseil comprenant des politiques pour le conseil, des comités du conseil et des comités consultatifs à forte représentation communautaire.
- ◆ Restructuration et réorganisation des services du bureau provincial, création d'un comité de la haute direction et d'une nouvelle division des politiques, de la planification et des relations extérieures et renforcement des fonctions financières et des services juridiques internes.
- ◆ Création d'une nouvelle unité d'analyse des activités qui soumet régulièrement des rapports détaillés à la haute direction et au conseil en ce qui concerne les fonctions principales d'Aide juridique Ontario et leur coût.
- ◆ Transformation du site Internet d'Aide juridique Ontario et élargissement de son contenu pour les clients et les avocats. Parmi les nouveautés, citons une liste complète de l'ensemble des bureaux d'aide juridique et des cliniques juridiques communautaires, ainsi que des mises à jour des manuels de politiques et des services pour les avocats.
- ◆ Renforcement des activités d'évaluation et de recherche. Le service visé fournit une évaluation rigoureuse et complète des projets pilotes d'Aide juridique Ontario en plus d'examiner d'autres initiatives à recommander à la haute direction et au conseil d'administration.
- ◆ Amélioration des politiques et des procédures en matière de remboursement en vue de recueillir l'argent dû à Aide juridique Ontario. Le programme de remboursement permet aux personnes qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique selon les critères actuels d'obtenir un certificat d'aide juridique à condition qu'elles acceptent de rembourser tout ou une partie du montant lorsqu'elles en auront la possibilité. En 2003-2004, ce programme a permis de recouvrer plus d'un million de dollars.
- ◆ Amélioration du soutien au personnel grâce à une réorganisation des services de ressources humaines et de technologie de l'information. Aide juridique Ontario a lancé *Learning@LAO*, par lequel des programmes et des ateliers de formation sont offerts au personnel. En 2002-2003, 72 ateliers ont été organisés; 330 personnes ont ainsi reçu une première formation ou une formation d'appoint.

EN PERSPECTIVE

Aide juridique Ontario continue de s'occuper à devenir un organisme tourné vers ses clients en offrant toute une gamme de services. Son plan d'activités 2004-2005 place les fondements d'un programme ambitieux, y compris la mise en oeuvre de l'initiative technologique de service intégré TSN, le déploiement du Programme d'accès et de services aux clients, la poursuite du travail entrepris avec les cliniques juridiques communautaires pour accroître la capacité décisionnelle locale tout en garantissant la responsabilité à l'égard du public et l'affirmation d'Aide juridique Ontario en tant qu'important partenaire du système de justice ontarien.

Renseignements

Aide juridique Ontario
375, avenue University, bureau 404
Toronto (Ontario) M5G 2G1
Téléphone : 416 979-2352
Sans frais : 1 800 668-8258

Site Web : www.legalaid.on.ca

This document is available in English.