

Prochaines étapes de la transformation d'Aide Juridique Ontario

(Le 5 novembre 2009)

La présente a pour objet de vous aviser que nous accélérerons et élargirons l'important processus de transformation d'Aide juridique Ontario qui a été amorcé il y a deux ans et demi dans le cadre du projet Quantum. Les changements seront faits au cours des prochains mois et de la prochaine année.

Depuis le début de l'existence d'AJO en tant qu'organisation, nous avons fait beaucoup pour faire avancer l'accès à la justice en Ontario. Pourtant, comme nous le savons toutes et tous, il est toujours nécessaire de faire plus pour servir nos clients de la manière la plus efficace et la plus efficiente possible. Cependant, comme plusieurs d'entre vous le savent, les revenus d'AJO provenant de la Fondation du droit de l'Ontario ont diminué de manière substantielle. Cela a entraîné un fort déficit auquel nous devons remédier bien qu'en même temps, la demande de services demeure élevée en raison du ralentissement économique. Certes, le gouvernement provincial a annoncé récemment un investissement pluriannuel de 150 millions de dollars dans le régime d'aide juridique, mais cet investissement est assorti de la condition que l'argent doit être destiné à l'amélioration des services à la clientèle et ne doit pas servir à compenser la baisse des revenus d'AJO.

Nous devons faire face à ces défis avec détermination et avec l'engagement d'innover continuellement, tant dans la nature que dans la portée de toutes les composantes de notre travail.

À l'avenir, il est certain que, dans plusieurs secteurs de notre structure d'ensemble, les besoins en personnel seront moindres qu'à l'heure actuelle alors que, dans d'autres, il sera nécessaire d'augmenter les effectifs afin d'améliorer les services à la clientèle. En cours de processus cependant, des décisions difficiles mais nécessaires devront être prises au sujet de notre structure organisationnelle actuelle et de la dimension de nos effectifs.

Je tiens à vous assurer que tous les changements affectant le personnel au cours de ce processus de transformation seront faits avec équité et compassion. Le personnel touché par ces changements sera avisé dans les prochains mois et un éventail d'options sera offert, y compris le recyclage, les transferts et les primes de départ volontaire quand cela est adéquat. En raison de la situation financière actuelle d'AJO, je dois bien à regret vous informer que nous ne pouvons plus appliquer la politique de « non-licenciement » en vigueur depuis deux ans et qu'il y aura des départs involontaires.



Les changements à venir seront basés sur les fondations solides construites depuis qu'AJO a été établie. En particulier, les changements permettront la poursuite des efforts récents en vue d'orienter plus encore notre travail sur la clientèle. Voici des exemples de ces efforts couronnés de succès :

- La régionalisation de nos activités a amélioré la coordination et l'imputabilité des services d'AJO;
- Le nouveau processus simplifié de demande d'aide juridique en ligne permet aux clients d'obtenir beaucoup plus facilement et rapidement des réponses concernant leur admissibilité;
- Les mesures prises en vue de rendre AJO plus accessible dans les tribunaux ont permis aux clients d'obtenir nos services plus facilement et ont aidé le déroulement des causes devant le système de justice;
- Le nouveau centre de service à la clientèle permet à cette dernière d'accéder par téléphone à des renseignements sur l'aide juridique ainsi qu'à des conseils;
- Le site remanié d'AJO rend les renseignements sur l'aide juridique beaucoup plus accessibles à un plus grand nombre d'Ontariennes et d'Ontariens;
- Nous avons mis en oeuvre une stratégie des effectifs d'avocats afin de faire en sorte que notre personnel juridique acquière de l'expérience dans tous les domaines où nous offrons des services;
- Il y a environ un an, nous avons pu apporter des améliorations depuis longtemps nécessaires bien que modestes aux salaires des avocats de service.

De plus, nous avons adopté un ensemble plus complet d'initiatives dans des secteurs clés afin de protéger les intérêts des contribuables :

- Nous avons étendu considérablement notre capacité de surveillance et de gestion des causes criminelles plus complexes;
- Nous avons amorcé un processus complexe visant à définir des moyens adéquats de mesure de l'efficacité des programmes;
- Nous avons établi une nouvelle unité de vérification interne et d'évaluation qui nous donne les connaissances nécessaires pour protéger les investissements des contribuables dans notre programme;
- Nous mettons plus d'emphasis sur l'amélioration de la planification stratégique de l'ensemble de la société et veillons avec plus d'attention à ce que la haute direction détermine des objectifs et les atteigne;
- Le public peut voir les dépenses de la haute direction sur notre site Web depuis 18 mois.



À l'avenir, Aide juridique Ontario étendra considérablement la portée de ces initiatives et veillera à se conformer pleinement au mandat que lui confère la Loi. Le processus de transformation se basera sur les principes suivants :

Des services correspondant mieux aux besoins de la clientèle

Sans réduire la gamme actuelle des services que nous offrons actuellement, nous nous efforcerons néanmoins de faire correspondre de manière plus créative les services nouveaux et existants aux besoins des clients. Ces derniers pourront obtenir le service approprié au moment opportun. Cela signifie que plus d'emphase sera mise sur l'offre de renseignements juridiques, que plus encore d'accent sera mis sur le renforcement de la présence d'AJO dans les tribunaux et que les services des avocats de service seront améliorés là où cela correspond mieux aux intérêts des clients.

Infrastructures moins coûteuses

Les initiatives visant à augmenter l'accès aux services, par exemple l'amélioration de l'efficacité de l'aiguillage ou du soutien juridique et la rationalisation importante du processus de demande de certificat, auront en retour pour effet de réduire le besoin de certaines dépenses administratives et indirectes aux niveaux des régions et de la province. Avec le temps, le bureau de district deviendra un centre clé des activités d'AJO, soutenant notre travail avec les prestataires de services et les réseaux de partenaires du système judiciaire sur le terrain.

Surveillance beaucoup plus étroite des prestataires de services et bien meilleur appui à ces derniers

C'est aux vice-présidents régionaux et à leurs bureaux de district que reviendra ce nouveau rôle. Cela signifie qu'AJO mettra beaucoup plus d'emphase sur sa collaboration avec les prestataires de services afin d'améliorer leur efficacité, leur efficience et la qualité de leur travail, tel que le stipule la Loi. Le rôle des comités régionaux évoluera aussi. Leurs services aux clients qui ont besoin de connaître le statut de leur appel le plus rapidement possible deviendront plus rapides et encore plus efficaces. D'autres changements seront apportés à la structure et aux programmes provinciaux en vue d'améliorer les mécanismes d'AJO en matière de surveillance de la conformité aux politiques et procédures de la société en ce qui concerne le paiement des prestataires de services.

La prochaine phase à AJO sera certes remplie de défis, mais elle contribuera à placer AJO en bonne position pour répondre aux besoins des clients et cela, pendant longtemps. J'aimerais vous remercier toutes et tous du dévouement constant dont vous



faites preuve dans l'exercice du mandat d'AJO et de votre dur travail de soutien des
Ontariennes et Ontariens les plus vulnérables.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs,

Bob Ward
5 novembre 2009

