

Document d'information

Aide juridique Ontario transforme la prestation des services aux clients

Depuis plusieurs années, Aide juridique Ontario collabore avec son personnel, les intervenants et le Ministère du Procureur général dans le but de moderniser tous les aspects de l'aide juridique, d'améliorer les services aux clients, de servir les intérêts des contribuables et d'appuyer les réformes du système de justice de l'Ontario.

Les changements à venir seront basés sur les fondations solides construites depuis qu'AJO a été établie. Ils feront progresser les mesures qui ont été récemment mises en œuvre avec 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 œuvre 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.

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'emphasis 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'emphasis 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.