



## Table des matières

- 1 À propos d'Aide juridique Ontario
- 1 Points saillants : Depuis le début de l'exercice, au 31 décembre 2011 (DDE déc. 2011)
- 1 Mise à jour financière
- 2 Dépenses  
*Dépenses par programme*
- 2 Services aux clients  
*Centre de services à la clientèle d'Aide juridique Ontario*  
*Avocats de service*
- 3 Rapport sur les certificats d'aide juridique  
*Certificats d'aide juridique*
- 3 Gestion des causes majeures (GCM)  
*Coûts du programme GCM*  
*Certificats GCM*  
*Dépenses GCM*
- 4 Services aux avocats et paiements (SAP)

## À PROPOS D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Aide juridique Ontario fournit à ses clients une gamme de services la mieux adaptée à leurs besoins d'aide juridique. Le modèle de prestation des services d'Aide juridique Ontario vise à faire en sorte que les clients reçoivent les services dont ils ont besoin à un coût raisonnable pour les contribuables :

- Avocats de service;
- Renseignements, service de renvoi et conseils, fournis par l'entremise de la ligne téléphonique sans frais ainsi que par le personnel d'AJO dans les palais de justice;
- Conseils juridiques sommaires;
- Cliniques juridiques communautaires;
- Représentation par un avocat, dans le cadre du programme de certificats.

POINTS SAILLANTS : DEPUIS LE DÉBUT DE L'EXERCICE,  
AU 31 DÉCEMBRE 2011 (DDE DÉC. 2011)

*« Plus de 90 pour cent des clients se sont déclarés satisfaits des services que leur a fournis l'avocat de l'aide juridique – une augmentation de 5,9 pour cent par rapport à deux ans auparavant. »*

- En décembre 2011, la ligne téléphonique sans frais d'Aide juridique Ontario a passé la marque d'un demi-million d'appels. Le centre de service à la clientèle offre des services téléphoniques à 99 000 clients en moyenne par an, pour des questions en rapport avec les certificats (admissibilité, délivrance et gestion).
- Quatre-vingt-dix-sept pour cent des clients sont satisfaits des conseils que leur ont fournis les avocats de service – une augmentation de près de 3 pour cent par rapport à deux ans auparavant.
- Quatre-vingt-dix-neuf pour cent des clients qui ont visité l'un des six centres de services de droit de la famille d'Aide juridique Ontario (AJO) se sont déclarés satisfaits de leur expérience.
- Il y a maintenant au total 56 bureaux d'aide juridique dans les palais de justice de la province. Au cours du 3e trimestre 2011, la décision concernant la demande d'aide juridique a été prise le jour même pour quatre-vingt-six pour cent des clients, soit 1 pour cent d'augmentation par rapport au 3e trimestre 2010.
- En 2011, 775 000 personnes ont visité le site Web d'Aide juridique Ontario [www.legalaid.on.ca](http://www.legalaid.on.ca), soit une augmentation de 15 pour cent par rapport aux 675 000 personnes qui l'ont visité l'année précédente.

## LE POINT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 décembre 2011, le déficit d'exploitation prévu pour l'exercice 2011-2012 était estimé à 1 million de dollars, alors que l'estimation initiale était de 4 millions de dollars.

## DÉPENSES

*Depuis le début de l'exercice, au 31 décembre 2011 (DDE déc. 2011), le montant total des dépenses d'Aide juridique Ontario, pour tous les principaux programmes, était de 274 millions \$. Pour la même période l'année précédente (DDE déc. 2010), ce montant était de 266 282 millions \$.*

	Dépenses par programme (en milliers \$)			
	2010-2011		2011-2012	
	DDE	EF	DDE	Prévision EF
Certificats – causes majeures	17 218	23 159	16 660	23 682
Coûts des certificats – autres	116 965	154 357	120 613	158 340
Bureaux qui emploient des avocats salariés	5 651	7 337	6 356	9 341
Programme des cliniques	52 862	70 145	52 000	71 202
Programme des avocats de service	32 016	43 731	34 166	45 790
Projets d'innovation des services	366	682	464	914
Soutien aux fournisseurs de services	1 239	1 836	3 941	5 282
Administration	24 577	39 541	25 976	37 739
Soutien aux programmes	15 388	21 530	13 884	18 911
<b>Total des dépenses</b>	<b>266 282</b>	<b>362 318</b>	<b>274 060</b>	<b>371 201</b>

## SERVICES OFFERTS AUX CLIENTS

*La durée d'attente au niveau 1 a diminué de 43 pour cent, passant d'une moyenne de 3 minutes et 21 secondes DDE déc. 2010 à 1 minute et 54 secondes DDE déc. 2011.*

## Centre de services à la clientèle d'Aide juridique Ontario

Les agents de niveau 1 fournissent des renseignements généraux, effectuent le triage pour diriger les clients vers le service approprié et orientent ceux-ci vers d'autres programmes ou organismes. Le volume des appels pour le niveau 1 a augmenté de 4 pour cent, passant de 80 687 appels pendant la période d'octobre à décembre 2010 à 83 964 pour la même période en 2011. La durée d'attente au niveau 1 a diminué de 43 pour cent, passant d'une moyenne de 3 minutes et 21 secondes en déc.2010 à 1 minute et 54 secondes en déc.2011.

Les agents de niveau 2 évaluent l'admissibilité financière des clients, fournissent des renseignements juridiques, enregistrent les demandes de certificat et orientent les clients qui ont besoin de conseils juridiques vers les avocats salariés. Le volume des appels pour le niveau 2 a augmenté de 29 pour cent, passant de 25 394 appels pendant la période d'octobre à décembre 2010, à 32 851 pour le même trimestre en 2011. La durée d'attente à ce niveau a baissé légèrement, d'une moyenne de 13 minutes et 45 secondes, à 13 minutes et 29 secondes, soit une diminution de 2 pour cent par rapport à 2010.

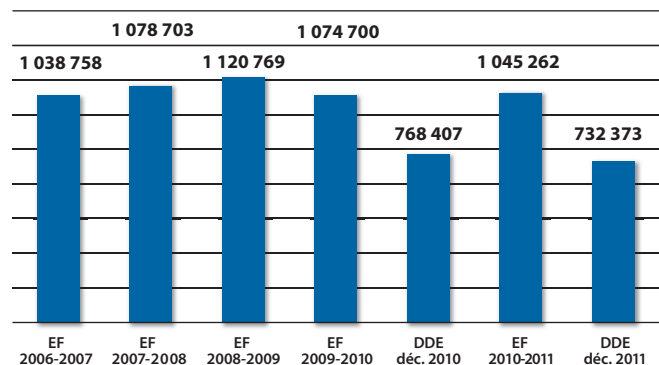
## Avocats de service

### Assistance des avocats de service

Comparaison entre les chiffres depuis le début de l'exercice à la fin de décembre 2011 à ceux de la période correspondante de l'exercice précédent : au total, le nombre de personnes qui ont bénéficié de l'assistance d'un avocat de service est passé de 768 407 à 732 373, soit une diminution de 4,7 pour cent.

Même si les avocats de service ont aidé un nombre moindre de personnes par rapport à la même période l'année précédente, les services qu'ils ont offerts aux clients étaient plus étendus.

## SERVICES RENDUS PAR LES AVOCATS DE SERVICE



### Services offerts par les avocats de service

Les services fournis par les avocats de service, jusqu'à la fin du mois de décembre 2011, se sont répartis comme suit :

Type de service	DDE déc. 2011
Ajournement	32,7 %
Conseils sommaires seulement	18,4 %
Préparation pour mise en liberté provisoire par voie judiciaire	12 %
Mandataire	7,8 %
Négociation	6,2 %
Instance relative à la mise en liberté provisoire par voie judiciaire	4,1 %
Conférence préparatoire au procès / réunion en vue d'un règlement	2,8 %
Préparation de documents	2,7 %
Plaidoyer de culpabilité; intervention avant sentence	2,6 %
Déjudiciarisation / Sanctions extrajudiciaire	1,9 %
<b>Préparation d'un plaidoyer de culpabilité</b>	<b>1,7 %</b>
<b>Obtention d'une ordonnance sur consentement</b>	<b>1,5 %</b>
<b>Retrait de toutes les accusations</b>	<b>1,5 %</b>
<b>Autre</b>	<b>4,1 %</b>
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

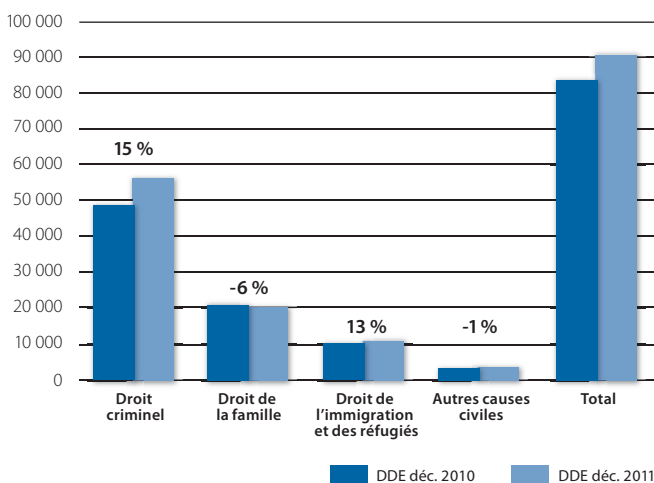
## RAPPORT SUR LES CERTIFICATS D'AIDE JURIDIQUE

### Certificats d'aide juridique

#### Nombre de demandes

Comparaison entre les chiffres depuis le début de l'exercice à la fin de décembre 2011 à ceux de la période correspondante de l'exercice précédent : le nombre total de demandes de certificats est passé de 84 027 à 91 121, soit une augmentation de 8 pour cent.

NOMBRE TOTAL DES NOUVELLES DEMANDES DE CERTIFICAT PAR DOMAINE DU DROIT, DU DÉBUT DE L'EXERCICE À DÉC. 2010 – DU DÉBUT DE L'EXERCICE À DÉC. 2011



### Décisions prises le jour même

Aide juridique Ontario s'est engagée à prendre le jour même, chaque fois que c'est possible, une décision concernant les demandes de certificat présentées par les clients.

*“ Au cours du 3<sup>e</sup> trimestre 2011, le taux de décisions prises le jour même pour tous les bureaux d'Aide juridique Ontario situés dans un tribunal était de 86 % à l'échelle de la province. ”*

### Nombre de certificats délivrés

Durant la période d'avril à décembre 2011, Aide juridique Ontario a délivré 79 555 certificats; durant la même période, l'année précédente, ce nombre était de 72 262 certificats.

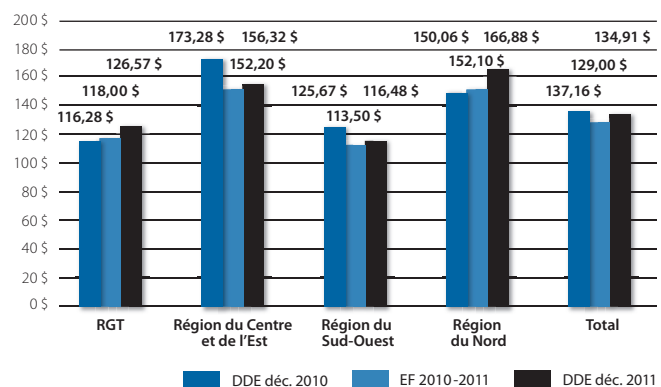
Différence/comparaison par rapport aux exercices précédents	DDE déc. 2010	2012-2013
Droit criminel	42 812	49 373
Droit de la famille	17 055	16 357
Droit de l'immigration et des réfugiés	8 937	10 359
Autres causes civiles	3 458	3 466
<b>Nombre de certificats délivrés</b>	<b>72 262</b>	<b>79 555</b>

### Coût par demande

Pour les trois premiers trimestres de l'exercice en cours, Aide juridique Ontario a traité plus 90 000 demandes, à un coût moyen de 134,90 \$. Ceci représente une baisse de 1,6 pour cent par rapport à la même période en 2010, où Aide juridique Ontario avait traité 84 000 demandes de certificat, à un coût moyen de 137,20 \$ par certificat.

Cette baisse du coût du traitement des demandes peut être attribuée à la stratégie de modernisation de l'organisme, mise en œuvre il y a deux ans dans le but d'améliorer le service à la clientèle.

### COÛT DU TRAITEMENT PAR DEMANDE

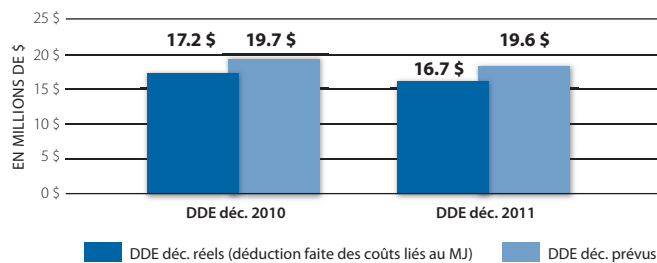


## GESTION DES CAUSES MAJEURES (GCM)

### Coûts du programme GCM

Au 31 décembre 2011, le coût réel du programme GCM, qui comprend le coût des certificats et les frais administratifs, s'élevait à 16,7 millions de dollars. Ce montant est inférieur de 15 pour cent aux 19,6 millions de dollars prévus au budget et inférieur de 3 pour cent au coût correspondant pour la même période en 2010 (17,2 millions de dollars).

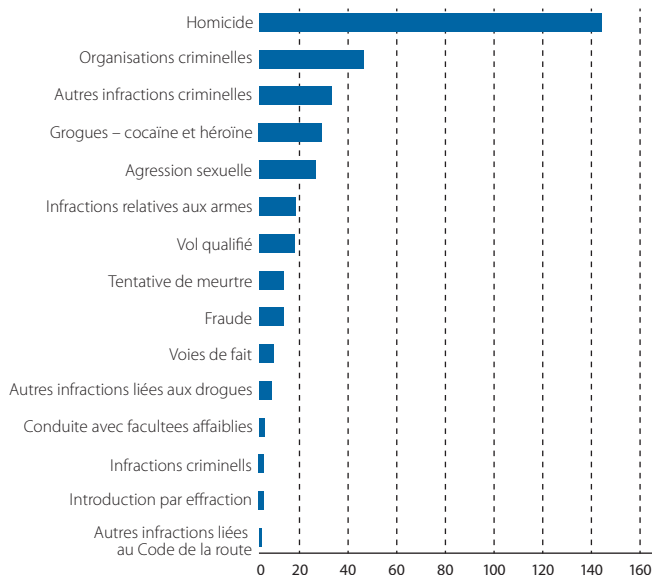
COMPARAISON DES COÛTS RÉELS ET DES COÛTS PRÉVUS DU PROGRAMME DE CERTIFICATS RELEVANT DE LA GESTION DES CAUSES MAJEURES – DU DÉBUT DE L'EXERCICE À DÉC. 2010 – DU DÉBUT DE L'EXERCICE À DÉC. 2011



### Certificats relevant du programme GCM

Au 31 décembre 2011, Aide juridique Ontario avait délivré 354 certificats dans le cadre du programme GCM. Les homicides représentaient 42 pour cent de ces certificats.

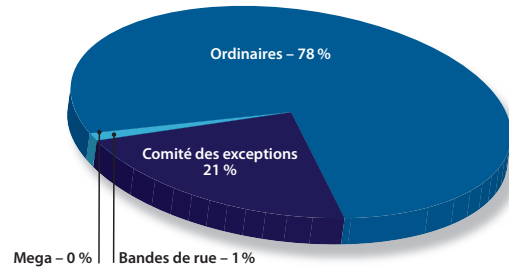
NOMBRE DE CERTIFICATS ACCEPTÉS AU PROGRAMME DE GCM – AVRIL À DÉCEMBRE 2011



### Dépenses liées aux certificats GCM

Le montant total des dépenses liées aux certificats relevant du programme GCM était de 16,2 millions de dollars au 31 décembre 2011. Les certificats ordinaires (<75 000 \$) et les certificats qui relèvent du Comité des exceptions (>75 000 \$) représentent 99 pour cent du montant total des dépenses (12,4 millions \$ et 3,3 millions \$ respectivement).

DÉPENSES RELATIVES À LA GCM PAR TYPE D'INFRACTION



## SERVICES AUX AVOCATS ET PAIEMENTS (SAP)

L'« inventaire », ou nombre total des comptes d'avocat à régler, d'Aide juridique Ontario inclut les certificats ordinaires ainsi que ceux pour des affaires qui relèvent du programme GCM ou du protocole. Cet inventaire est mesuré chaque jour. En mai 2010, il avait atteint plus de 8 000 comptes. La mise en œuvre du paiement au maximum, un système suivant lequel les comptes sont payés au maximum prévu au tarif dans les 30 jours suivant la date de leur réception, a permis à Aide juridique Ontario de réduire considérablement son inventaire et de le maintenir à des niveaux plus bas. Le 29 décembre 2011, l'inventaire s'élevait à 3 788 comptes, soit le nombre le plus bas jamais enregistré par Aide juridique Ontario et une baisse de 47 pour cent par rapport à l'inventaire de mai 2010.

### ÂGE DES COMPTES DES AVOCATS

