

T2

AIDE JURIDIQUE ONTARIO :

APERÇU TRIMESTRIEL DE LA PERFORMANCE 2012-2013



Table des matières

- 1 À propos d'Aide juridique Ontario (AJO)
- 1 Points saillants : 2^e trimestre de l'exercice financier (EF) 2012-2013
- 1 Le point sur la situation financière
- 2 Services offerts aux clients
 - Sondages sur la satisfaction des clients*
 - Services téléphoniques sans frais d'Aide juridique Ontario*
 - Avocats de service*
 - Mesures d'assistance à la progression du dossier offerts par les avocats de service*
- 4 Certificats d'aide juridique
 - Nombre de demandes*
 - Taux d'acceptation des demandes de certificat*
 - Nombre de certificats délivrés*
 - Décisions prises le jour même*
- 5 Gestion des causes majeures (GCM)
 - Coûts du programme de GCM*
 - Certificats relevant du programme de GCM*

À PROPOS D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

La loi confère à Aide juridique Ontario (AJO) le mandat de faciliter l'accès à la justice, partout en Ontario, aux personnes à faible revenu, et ce, de la manière suivante : les services d'AJO sont développés de façon à remplir les divers besoins des clients en utilisant les ressources d'une manière efficiente. Voici quelques-uns de ces services :

- Les avocats de service
- Des renseignements, un service de renvois et des conseils par l'entremise de sa ligne téléphonique sans frais et auprès du personnel d'AJO dans les palais de justice;
- Des conseils juridiques sommaires;
- Des cliniques juridiques communautaires;
- Une représentation par un avocat par le biais du programme de certificats.

POINTS SAILLANTS : 2^E TRIMESTRE DE L'EXERCICE FINANCIER 2012-2013

- Au second trimestre de 2012-2013, le revenu total était de 92,4 millions de dollars, un montant supérieur aux prévisions budgétaires de 91,1 millions de dollars.
- Les revenus totaux du début de l'exercice au 31 août DDE étaient de 190,3 millions de dollars, un montant supérieur aux prévisions budgétaires de 189,2 millions de dollars.
- Les dépenses de fonctionnement DDE étaient inférieures au montant prévu au budget de 0,2 % — 184,8 millions comparé à 185,2 millions de dollars.

LE POINT SUR LA SITUATION FINANCIÈRE

Les dépenses de fonctionnement sont, notamment :

- Le programme d'avocats de service — coût total 21,96 millions de dollars (8,2 % en deçà du montant de 23,92 millions de dollars prévu au budget).
- L'administration — 16,27 millions de dollars (13,2 % en deçà du montant de 18,74 millions prévu au budget)
- AJO a prévu des dépenses de fonctionnement pour l'exercice 2012-2013, de 377,34 millions de dollars, soit 2,1 % de moins que les prévisions budgétaires de 385,52 millions de dollars.

DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT DDE

Budget de fonctionnement	DDE en millions de \$		Exercice 2012-2013 en millions de \$		
	Réel	Prévu au budget	Estimation	Prévu au budget	
Gouvernement de l'Ontario	172,512	\$ 172,512	\$ 347,549	\$ 347,549	\$
Fondation du droit de l'Ontario	10,536	8,082	22,086	17,186	
Contributions des clients	6,496	7,875	14,165	15,665	
Recouvrement de clients et autres recouvrements	0,289	0,350	0,700	0,700	
Recettes accessoires	0,428	0,348	0,696	0,696	
Revenu total	190,261	\$ 189,167	\$ 385,196	\$ 381,796	\$
Frais de gestion des pôles d'activité					
Programme de certificats (GCM)	12,422	\$ 12,442	\$ 26,008	\$ 26,508	\$
Programme de certificats (autres)	79,587	75,350	156,592	151,092	
Bureaux dotés d'avocats	5,362	6,228	12,512	13,512	
Programme des cliniques	36,821	37,226	72,205	73,885	
Programme des avocats de service	21,960	23,917	46,252	47,552	
Projets d'innovation des services	0,325	0,407	0,814	0,814	
Total des frais de gestion des pôles d'activité	156,477	\$ 155,570	\$ 314,383	\$ 313,363	\$
Soutien aux fournisseurs de services	2,436	\$ 2,619	\$ 5,240	\$ 5,240	\$
Fonctions administratives	16,273	18,737	36,249	45,449	
Soutien aux programmes	9,597	8,254	21,464	21,464	
Total des dépenses	184,783	\$ 185,180	\$ 377,336	\$ 385,516	\$
Excédent (déficit) accumulé	5,478	\$ 3,987	\$ 7,860	\$ (3,720)	\$

Dépenses par programme

Alors que les dépenses du programme de certificat pour les causes majeures DDE de 12,42 millions de dollars sont demeurées dans les limites du budget, les dépenses des certificats excluant les causes majeures étaient de 79,59 millions de dollars, soit 5,6 % de plus que les 75,35 millions de dollars prévus au budget.

Les dépenses du programme des cliniques étaient de 36,82 millions de dollars, soit légèrement moins élevées que les 37,23 millions prévus au budget.

Les dépenses administratives sont estimées à 36,25 millions de dollars pour l'exercice financier — 20,2 % en deçà du montant de 45,45 millions de dollars prévu au budget.

en milliers de dollars	Du début de l'exercice (30 septembre)	
	Réel	Prévu au budget
Certificats — causes majeures	12,422	12,442
Coûts des certificats — autres	79,587	75,350
Bureaux otés d'avocats	5,362	6,228
Programme des cliniques	36,821	37,226
Programme des avocats de service	21,960	23,917
Projets d'innovation des services	325	407
Soutien aux fournisseurs de services	2,436	2,619
Administration	16,273	18,737
Soutien aux programmes	9,597	8,254
Total des dépenses	184,783	185,180

SERVICES OFFERTS AUX CLIENTS**Sondages sur la satisfaction des clients**

Chaque année, le Service d'aide à la qualité d'Aide juridique Ontario (AJO) mène des sondages auprès de ses clients pour recueillir des commentaires sur la façon d'améliorer la prestation des services fournis par les bureaux et services de première ligne.

Le sondage 2012 a été mené d'avril à juin 2012. Les questionnaires ont été distribués aux clients aux tribunaux, aux bureaux de district et aux Centres de services de droit de la famille. Il a aussi été distribué aux clients qui reçoivent de nouveau l'aide juridique dans les établissements correctionnels et les centres de détention, aux clients

des avocats de service, aux avocats qui acceptent des certificats d'aide juridique et aux avocats de service inscrits sur les listes d'AJO ainsi qu'au personnel des cliniques.

Voici quelques points saillants du sondage 2012 d'AJO :

- 96,7 % des clients des avocats de service et 87,1 % des clients des avocats qui acceptent des certificats ont déclaré avoir été bien servis.
- 97 % des clients ont suivi la recommandation de l'avocat de service en droit criminel.
- 96 % des clients ont suivi la recommandation des avocats qui acceptent des certificats d'aide juridique en droit criminel.
- 100 % des clients étaient satisfaits des services des Centres de services de droit de la famille.
- 50 % des avocats qui acceptent des certificats d'aide juridique et des avocats de service ont déclaré qu'AJO a amélioré son processus de communication au cours de l'année.

Pour consulter l'ensemble des résultats du sondage, visitez la page http://www.legalaid.on.ca/fr/about/qso_cmtools.asp

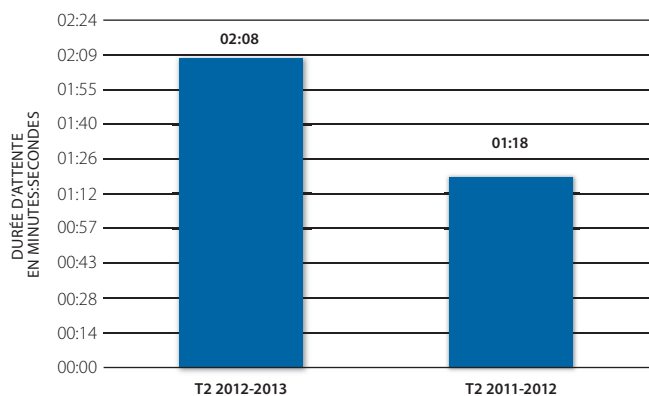
Services téléphoniques sans frais d'Aide juridique Ontario

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.

La durée d'attente à ce niveau a diminué de 39 %, passant d'une moyenne de 2 minutes et 8 secondes au deuxième trimestre de 2011-2012 à 1 minute et 18 secondes à la même période en 2012-2013.

Le nombre des appels au niveau 1 a légèrement baissé, passant de 69 712 l'année dernière à 67 337 cette année.

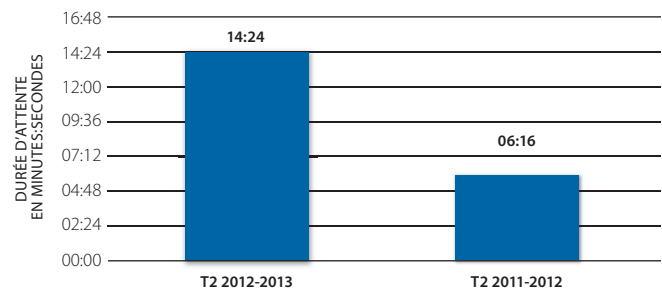
COMPARAISON DES TEMPS D'ATTENTE –
NIVEAU 1 : T2 2012-2013 c. T2 2011-2012



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. Au deuxième trimestre de 2012-2013, le temps d'attente moyen au niveau 2 a baissé, passant d'une moyenne de 14 minutes et 24 secondes au deuxième trimestre de 2011-2012 à 6 minutes et 16 secondes.

En outre, le nombre d'appels a augmenté de 13,6 % passant de 25 003 à 28 393.

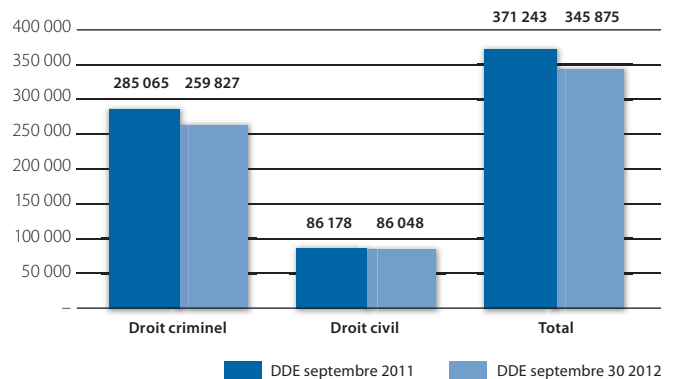
COMPARAISON DES TEMPS D'ATTENTE –
NIVEAU 2 : T2 2012-2013 c. T2 2011-2012



Avocats de service

Les avocats de services fournissent plusieurs services notamment les services de conseils juridiques sommaires (CJS) et des services d'appui dans les palais de justice. Le nombre de mesures d'assistance fournies par les avocats de service a baissé de 7 % durant le deuxième trimestre de 2012-2013, passant de 371 243 mesures d'assistance au cours du deuxième trimestre de 2011-2012 à 345 875.

NOMBRE DE MESURE D'ASSISTANCE DES AVOCATS DE SERVICE
AU COURS DU DEUXIÈME TRIMESTRE



Mesures d'assistance à la progression du dossier offertes par les avocats de service

Les avocats de service en droit criminel, droit civil et droit de la famille ont procuré davantage — 14 % dans l'ensemble — de services entraînant des résultats à l'audience (en général ces services sont connus sous le nom de mesures d'assistance à la progression des dossiers).

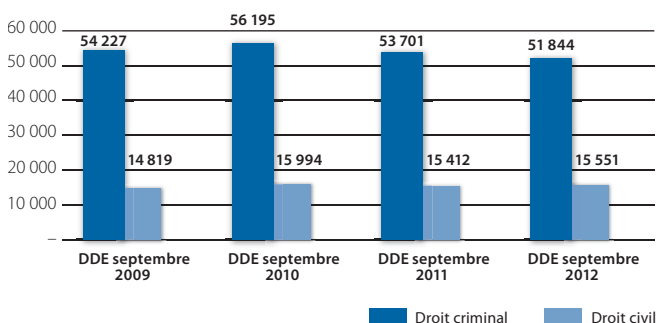
Les mesures d'assistance à la progression des dossiers de droit civil ou de la famille comprennent : débattre une motion d'urgence, obtenir une ordonnance sur consentement, débattre les requêtes, demandes et ajournements, aide lors de procédures d'exécution d'ordonnance, aide lors d'audiences sur la pension alimentaire interterritoriale, les affaires de garde et soins provisoires relevant de la LSEF, les révisions du statut de l'enfant en vertu de la LSEF, le retrait des enfants en vertu de la LSEF, les audiences visant la liberté conditionnelle et les audiences disciplinaires.

Par rapport à l'exercice précédent, les avocats de service en droit de la famille ont procuré 1 % de plus de mesures d'assistance à la progression des dossiers. Le nombre de mesures d'assistance à la progression des dossiers est passé de 14 412 à 15 551.

Les mesures d'assistance à la progression des dossiers de droit criminel comprennent les procès, le retrait de toutes les accusations, les plaidoyers de culpabilité et les interventions avant sentence, les instances relatives à la mise en liberté provisoire par voie judiciaire, la déjudiciarisation et les sanctions extrajudiciaires, les engagements de ne pas troubler la paix et les engagements assortis de conditions, les audiences pour suspendre le mandat d'arrêt, les audiences d'ordonnance d'évaluation de la santé mentale, les audiences relatives à une ordonnance d'évaluation, les révisions de la sentence et les appels *de novo*.

Par rapport à l'exercice précédent, les avocats de service en droit criminel ont procuré 3 % de moins de mesures d'assistance à la progression des dossiers. Le nombre de mesures d'assistance à la progression des dossiers est passé de 53 701 à 51 844.

NOMBRE DE MESURES D'ASSISTANCE À LA PROGRESSION DES DOSSIERS



CERTIFICATS D'AIDE JURIDIQUE

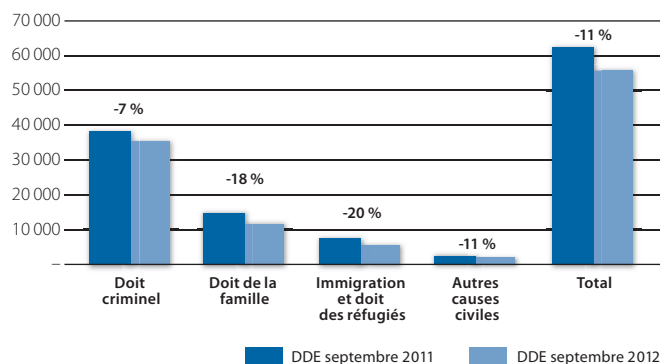
Nombre de demandes

Le nombre total de demandes de certificat par les Ontariennes et Ontariens à faible revenu a diminué de 11 % par rapport à la même période de l'exercice précédent — passant de 62 324 à 55 358.

En raison de la baisse des demandes provenant des Hongrois roms, les demandes en immigration et en droit des réfugiés ont diminué de 20 %. Le nombre de demandes en droit de la famille a diminué de 18 % en raison de l'orientation des clients vers les services de médiation et de CJS.

- Le nombre de demandes en droit criminel a diminué de 7 % passant de 38 098 à 35 400.
- Le nombre de demandes en droit de la famille a diminué de 18 % passant de 14 497 à 11 919.
- Le nombre de demandes en immigration et en droit des réfugiés a diminué de 20 % passant de 7 046 à 5,654.
- Le nombre de demandes pour les autres causes civiles a diminué de 11 % passant de 2 683 à 2 385.

NOMBRE TOTAL DE NOUVELLES DEMANDES DE CERTIFICATS PAR DOMAINE



Taux d'acceptation des demandes de certificat

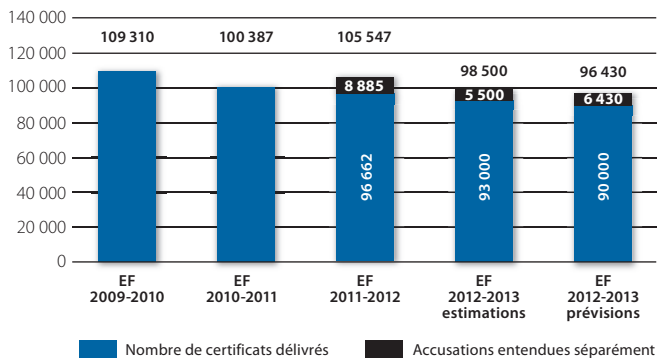
Le nombre de personnes qui ont déposé une demande d'aide juridique qui a été acceptée au deuxième trimestre a baissé par rapport à l'exercice précédent passant de 62 324 à 55 358.

Exercice financier	Nombre de demandes reçues	Nombre de certificats délivrés	Taux d'acceptation
DDE Septembre 2011	62 324	52 960	85 %
DDE Septembre 2012	55 358	46 543	84 %

Nombre de certificats délivrés

Le nombre total de certificats qu'AJO prévoit délivrer au cours du présent exercice est de 96 430, ce qui correspond au nombre de demandes de certificats prévus.

NOMBRE DE CERTIFICATS DÉLIVRÉS

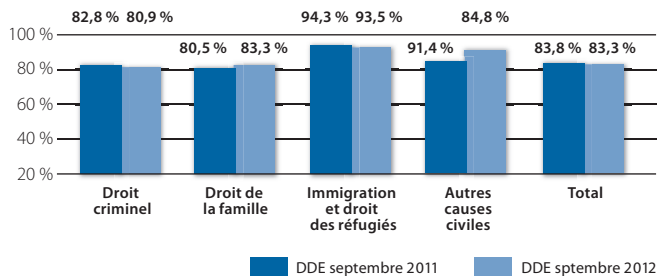


Décisions prises le jour même

Le pourcentage de décisions prises le jour même de la réception de la demande de certificat pour des causes civiles ne relevant pas du droit criminel ou du droit de la famille et autres que des causes d'immigration DDE a augmenté de 6,6 % par rapport à la même période de l'exercice précédent.

Le pourcentage de décisions prises le jour même de la réception de la demande de certificat en droit de la famille a augmenté de 2,9 %. Dans l'ensemble, le pourcentage de décisions prises le jour même a baissé de 0,5 % passant de 83,8 % à 83,3 %.

POURCENTAGE DES DECISIONS QUANT À L'ADMISSIBILITÉ RENDUES LE MÊME JOUR

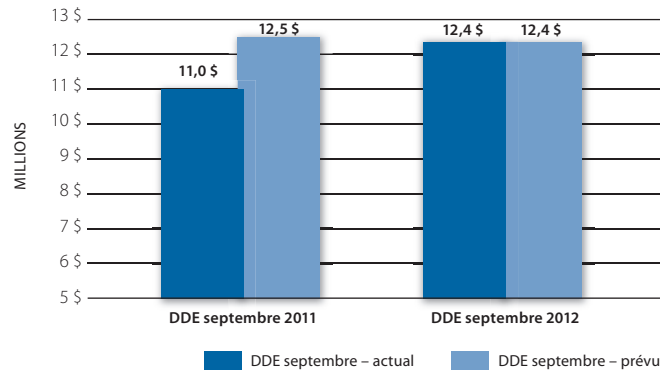


GESTION DES CAUSES MAJEURES (GCM)

Coûts du programme GCM

Il est prévu que le coût du programme GCM demeure dans les limites du budget du DDE.

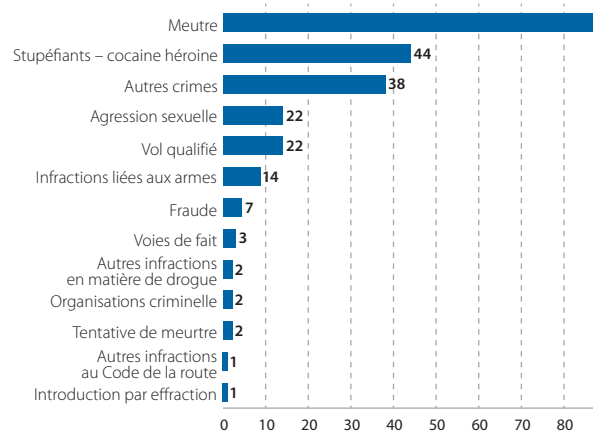
PROGRAMME DE CERTIFICATS RELEVANT DE LA GCM : COÛT ACTUEL c. COÛTS PRÉVUS AU BUDGET DDE SEPTEMBRE 2011 – SEPTEMBRE 2012



Certificats relevant du programme GCM

Du début de l'exercice, Aide juridique Ontario a délivré 253 certificats dans le cadre du programme de GCM. Quarante-cinq de ces certificats étaient reliés à des homicides.

NOMBRE DE CERTIFICATS POUR CAUSE MAJEURE AVRIL 2012 À SEPTEMBRE 2012



Aide juridique Ontario

40, rue Dundas Ouest, bureau 200 | Toronto (Ontario) M5G 2H1 | Téléphone : 416 979-2352
Numéro sans frais : 1 800 668-8258 | Télécopieur : 416 979-8669 | Courriel : info@lao.on.ca | Site Web : www.legalaid.on.ca