

Aide juridique Ontario

# Plan stratégique



LEGAL AID ONTARIO  
AIDE JURIDIQUE ONTARIO



2019-2024



LEGAL AID ONTARIO  

---

AIDE JURIDIQUE ONTARIO

**Aide juridique Ontario**

40, rue Dundas Ouest, bureau 200  
Toronto (Ontario) M5G 2H1

Sans frais : 1 800 668-8258

Courriel : [info@lao.on.ca](mailto:info@lao.on.ca)

Site Web : [www.legalaid.on.ca](http://www.legalaid.on.ca)

This document is also available in English.

Aide juridique Ontario reçoit un appui financier  
du gouvernement de l'Ontario, de la Fondation du  
droit de l'Ontario et du gouvernement du Canada.

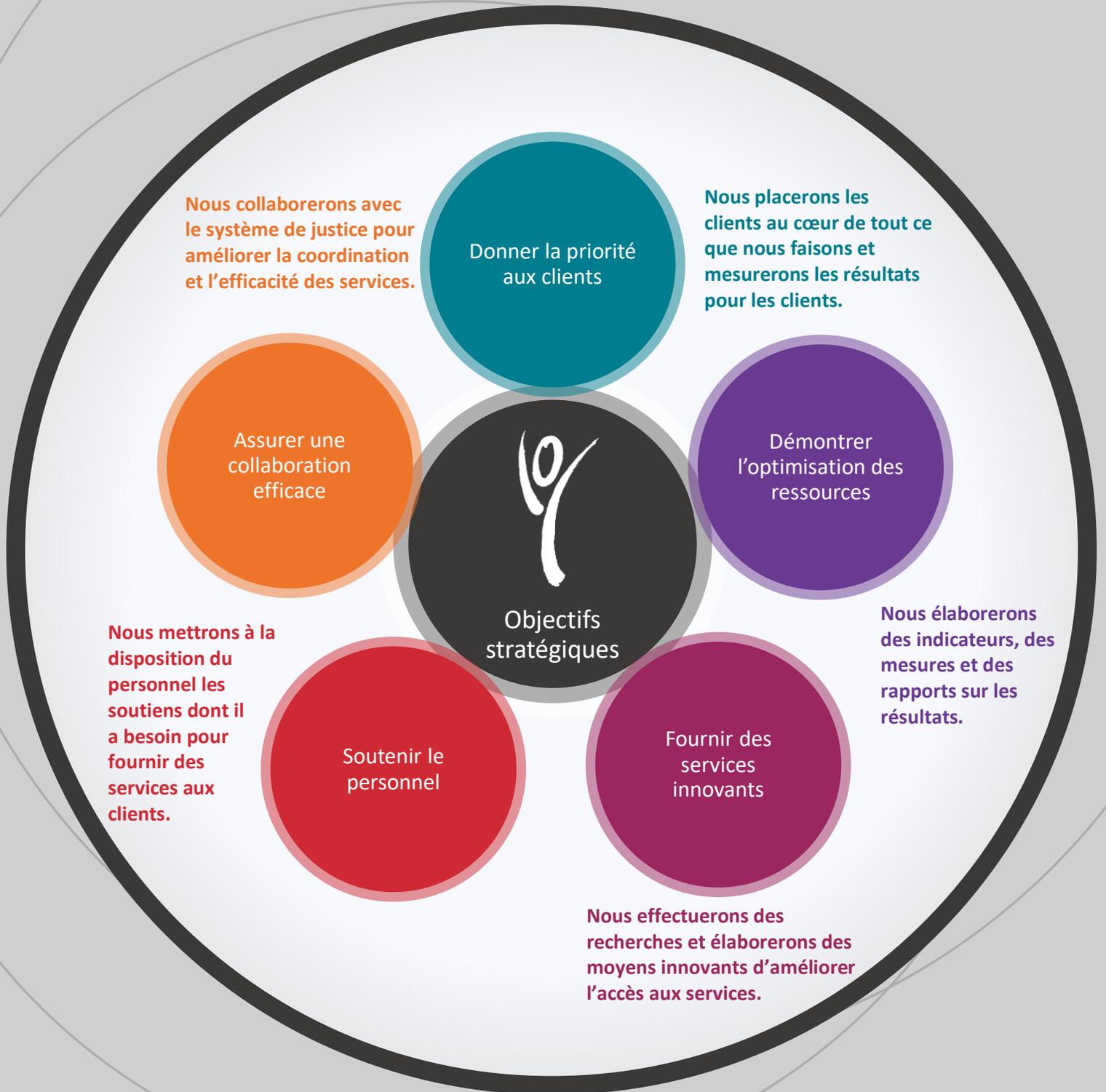
# Table des matières

---

Survol	2
Message du président-directeur général	3
Ce que nous faisons	5
Notre plan stratégique	6
Valeurs	7
Objectifs stratégiques	8
Mesurer nos progrès	14
À quoi ressemble le succès ?	15

# Survol

---



# Message du président-directeur général

---

C'est avec plaisir que je présente le nouveau plan stratégique quinquennal d'Aide juridique Ontario (AJO).

**Le nouveau plan stratégique d'AJO sert de feuille de route pour les cinq prochaines années, nous guidant dans l'élaboration et la prestation de nos programmes et services. J'aimerais remercier tous ceux et celles qui ont généreusement consacré du temps au processus de planification du plan stratégique.**

Les besoins des clients sont primordiaux, ce qui a été confirmé par tous, tant au sein de l'organisme qu'à l'extérieur. Je tiens à assurer à tout le monde que nous placerons l'intérêt de nos clients au cœur de toutes nos discussions.

Afin de veiller à ce que toutes nos activités demeurent axées sur l'intérêt du client, nous devons puiser dans notre plus grande force — notre personnel, les cliniques et les avocats partenaires.

Le nouveau plan stratégique d'AJO s'articule autour de cinq domaines clés, que l'on appelle aussi les objectifs stratégiques : donner la priorité aux clients, démontrer l'optimisation des ressources, fournir des services innovants, soutenir le personnel et assurer une collaboration efficace. Les objectifs qui sous-tendent notre plan posent les jalons de nos efforts en vue de :

- Mettre en place un modèle de prestation des services qui assure un excellent service à la clientèle et l'utilisation efficace des fonds publics;
- Participer à des réformes du système de justice et encourager ces réformes pour veiller à ce que les intérêts de nos clients et notre capacité d'exécuter un programme d'aide juridique de haut calibre et efficace par rapport aux coûts ne soient pas compromis;
- Favoriser la collaboration avec les autres partenaires du secteur de la justice et le recours à la technologie en vue de trouver de nouveaux moyens de fournir nos services et de fournir des services toujours adaptés aux clients confrontés à des obstacles particuliers;



**David Field**  
President and CEO  
Legal Aid Ontario

- Créer un environnement permettant au personnel et aux intervenants de fournir des services de haute qualité.

Notre nouveau plan stratégique servira de tremplin pour créer des programmes maniables, souples et appropriés, susceptibles d’être modifiés selon les besoins changeants de ceux qui utilisent nos services ou selon la conjoncture. Il est vrai que le contenu de notre plan stratégique est ambitieux, mais ensemble, nous collaborerons pour trouver les moyens de concrétiser nos objectifs.

Je sais que nous sommes tous prêts à relever le défi.



David Field  
Président-directeur général, Aide juridique Ontario

## Ce que nous faisons

---

AJO fournit des services d'aide juridique à des personnes à faible revenu financièrement admissibles, dans les domaines suivants :

- Droit de la famille;
- Droit des réfugiés et droit de l'immigration;
- Droit criminel;
- Droit de la santé mentale;
- Droit de pratique des cliniques.

Si une personne est admissible à nos services sur les plans financier et juridique, nous pouvons :

- Lui fournir de l'aide le jour de sa comparution au tribunal;
- Lui donner des conseils par téléphone;
- Payer un avocat pour la représenter à son procès;
- L'orienter vers l'une de nos cliniques juridiques, qui lui fournira de l'aide dans les domaines de l'aide sociale, des relations locateur-locataire et des droits de la personne



## Notre plan stratégique

---

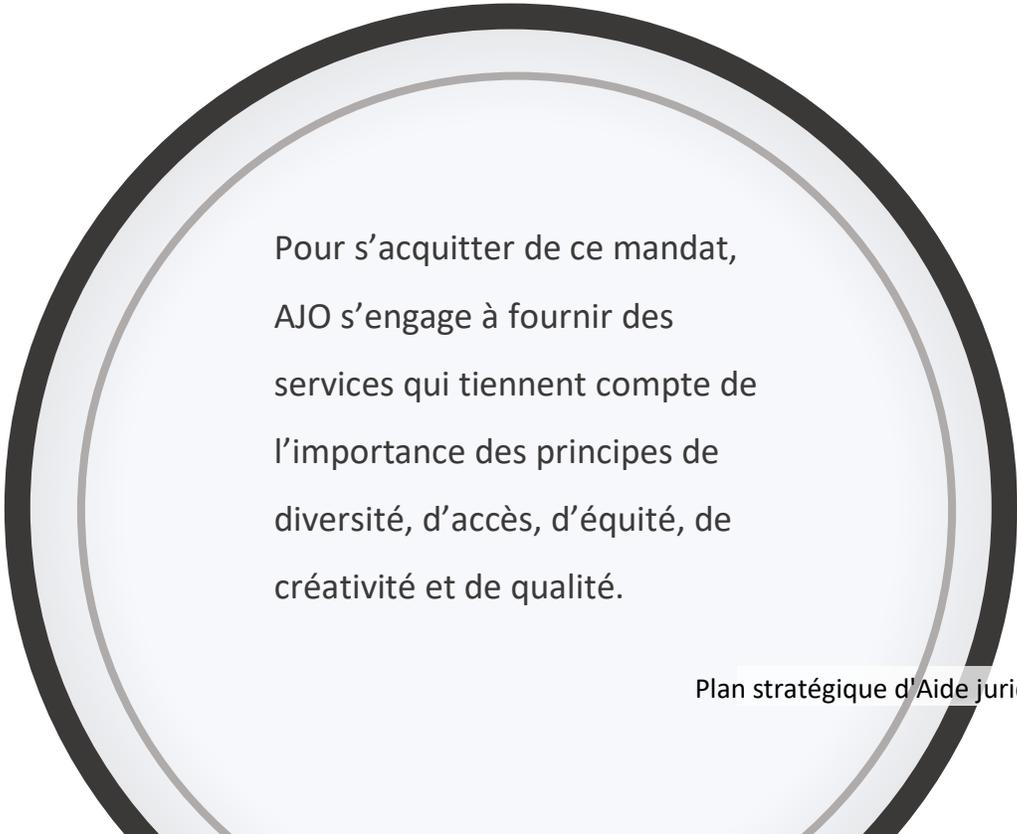
Notre plan stratégique forge la voie que suivra AJO et commence par présenter notre mandat, nos valeurs et nos objectifs stratégiques. Notre mandat énonce aussi la vision d'AJO en tant qu'organisme.

## Mandat

---

La loi confère à AJO le mandat de faciliter l'accès à la justice, partout en Ontario, aux personnes à faible revenu, de la manière suivante :

- En fournissant des services d'aide juridique de haute qualité, d'une manière efficiente et efficace par rapport au coût;
- En encourageant et favorisant la souplesse et l'innovation dans la prestation des services d'aide juridique;
- En évaluant et reconnaissant les divers besoins juridiques des personnes à faible revenu et des communautés défavorisées de l'Ontario;
- En fournissant des services d'aide juridique à des personnes à faible revenu par le biais d'une personne morale autonome par rapport au gouvernement de l'Ontario, mais en rendant des comptes au gouvernement de l'Ontario au sujet des dépenses des fonds publics.



Pour s'acquitter de ce mandat, AJO s'engage à fournir des services qui tiennent compte de l'importance des principes de diversité, d'accès, d'équité, de créativité et de qualité.

# Valeurs

---

Nos quatre valeurs fondamentales reflètent les attitudes, les comportements et la culture que nous encourageons dans tout notre organisme. Nos cadres et notre personnel démontrent leur engagement à respecter ces valeurs fondamentales dans leurs activités journalières et leurs interactions avec autrui. Ces valeurs guident la prise de nos décisions, l'exécution de nos programmes et la prestation de nos services, ainsi que nos relations avec nos clients, nos intervenants et nos collègues.

## Leadership

Nous serons responsables et œuvrerons à l'exécution de notre mandat. Nous écouterons nos clients et les représenterons avec conviction tout en promouvant l'accès à la justice. Nous ferons preuve d'un sens de l'initiative et montrerons l'exemple. Nous communiquerons activement et encouragerons nos collègues et intervenants à collaborer efficacement à l'atteinte de nos objectifs.

## Excellence

Nous chercherons constamment à fournir des services exceptionnels à nos clients. Dans cet esprit, nous veillerons à servir l'intérêt général tout en répondant aux besoins individuels. Nous travaillerons dur, en nous efforçant sans cesse de nous améliorer.

## Créativité

Nous allons activement chercher à cerner et à résoudre les problèmes complexes. Nous affronterons ensemble les problèmes et proposerons diverses idées et solutions dans le but de promouvoir les objectifs de l'organisme.

## Respect

Nous adopterons une approche fondée sur l'honnêteté et l'intégrité dans tout ce que nous faisons. Nous ferons preuve d'empathie et de respect envers toutes les personnes avec qui nous communiquons, y compris nos clients, nos collègues et nos intervenants. Nous serons sensibles aux besoins et circonstances culturels de nos clients

## Objectifs stratégiques

---

Aux fins de l'exécution de notre mandat, nous devons cerner des domaines dans lesquels concentrer nos ressources et efforts. Au cours des trois à cinq prochaines années, nous mettrons l'accent sur cinq objectifs stratégiques qui consolideront et raffineront les activités fondamentales d'AJO et guideront l'exécution de notre mandat.





## Donner la priorité aux clients

Il est souvent difficile de s’y retrouver dans les méandres du système de justice en Ontario. Un trop grand nombre d’Ontariennes et d’Ontariens se heurtent à des obstacles de taille à l’accès à la justice. Cette situation doit changer. Nous voulons nous assurer que les Ontariennes et Ontariens, surtout ceux qui sont les plus vulnérables, peuvent avoir accès, dans des délais raisonnables, à des services d’aide juridique de haute qualité quand ils en ont besoin. Nous nous engageons à veiller à ce que les intérêts de nos clients soient défendus, communiqués et respectés.

### Pour AJO, cela signifie :

- Nous placerons les clients au cœur de tout ce que nous faisons et mesurerons les résultats pour les clients;
- Nous fournirons des services culturellement appropriés et serons sensibles aux besoins des clients que nous servons.

### Initiatives stratégiques :

- Mettre en œuvre une vaste stratégie fondée sur l’expérience des clients.
- Aider les cliniques et les sociétés étudiantes d’aide juridique à répondre efficacement aux besoins de leurs clients.
- Améliorer la qualité de la représentation juridique des clients.
- Travailler avec les communautés autochtones et les gouvernements provincial et fédéral à la mise en œuvre des 94 appels à l’action de la Commission de vérité et réconciliation, en particulier ceux qui concernent le secteur de la justice.
- Mettre en œuvre une approche axée sur les besoins des clients à l’égard des communautés marginalisées et des groupes de clients vulnérables.



## Démontrer l'optimisation des ressources

Nous maximiserons chaque dollar des contribuables que nous dépensons pour des activités importantes au service de la population ontarienne. Dans un souci de transparence, nous rendrons compte des dépenses que nous engageons et veillerons à ce que les fonds soient attribués d'une manière efficace et efficiente. Nous mesurerons l'impact de tous nos investissements et ferons régulièrement état de nos progrès devant la population ontarienne.

### Pour AJO, cela signifie :

- Nous élaborerons des indicateurs, des mesures et des rapports sur les résultats;
- Nous surveillerons l'accès aux services, la qualité des services et les délais de prestation des services;
- Nous améliorerons l'efficacité opérationnelle et la durabilité financière;
- Nous aurons des données ouvertes et assurerons l'accès à l'information.

### Initiatives stratégiques :

- Simplifier les processus afin de maximiser l'efficacité et l'efficience.
- Démontrer l'impact et les résultats des dépenses.
- Prédire l'offre et la demande de services d'aide juridique.
- Faire preuve d'ouverture et de transparence.



## Fournir des services innovants

Devant l'augmentation de la demande de services d'aide juridique et de la complexité des besoins, nous devons veiller à ce que nos services répondent aux besoins changeants. À cette fin, nous devons faire preuve de plus d'innovation pour que nos services soient fournis de la façon la plus efficace et la plus efficiente possible.

Nous devons nous adapter aux besoins changeants et affirmer notre leadership ainsi que la solidité de la prestation de nos services. Nous devons investir dans la technologie qui nous permettra de réduire les coûts, d'économiser du temps et de faciliter l'accès aux services d'aide juridique pour la population ontarienne.

Dans cet objectif, nous devons également réduire le fardeau administratif et les activités superflues qui ralentissent le travail de notre personnel et de nos fournisseurs de services, de sorte qu'ils puissent se concentrer sur la prestation de services de la plus haute qualité à nos clients.

### Pour AJO, cela signifie :

- Nous ne cesserons pas d'effectuer des recherches et de chercher des moyens innovants d'améliorer l'accès aux services;
- Nous générerons de nouvelles idées et méthodes d'exécuter nos activités et de fournir nos services;
- Nous créerons un environnement qui favorise l'innovation et récompense la créativité et la qualité.

### Initiatives stratégiques :

- Aligner les services sur les besoins des clients et les objectifs d'efficacité.
- Favoriser une culture de l'innovation et assurer une prise de décisions efficaces.
- Mettre en œuvre une vaste stratégie numérique axée sur des services à la clientèle interactifs.



## Soutenir le personnel

Nous avons un personnel passionné, dévoué et talentueux qui travaille dur pour élargir l'accès à la justice pour la population ontarienne. Nous ne pourrions pas atteindre nos objectifs sans un personnel exceptionnel, hautement motivé. Chaque membre de notre personnel a un rôle important à jouer dans l'exécution de notre mandat.

Nous serons unis et travaillerons collaborativement en vue d'offrir à notre personnel un soutien uniforme, délibéré et solide qui propulsera notre organisme dans le futur.

### Pour AJO, cela signifie :

- Nous mettrons à la disposition du personnel les soutiens dont il a besoin pour fournir des services aux clients;
- Nous traduirons le mandat en des activités journalières pour notre personnel.

### Initiatives stratégiques :

- Mettre en œuvre une vaste stratégie de gestion des talents.
- Élaborer et mettre en œuvre des mécanismes pour encourager et communiquer les commentaires du personnel à tous les niveaux et dans tous les bureaux.
- Maintenir les programmes d'apprentissage et de perfectionnement pour tout le personnel.
- Favoriser un lieu de travail inclusif et diversifié qui reflète les gens, les cultures et les langues des collectivités que nous servons.



## Assurer une collaboration efficace

L'amélioration de l'accès à la justice et de la prestation des services d'aide juridique exige une collaboration efficace avec d'autres intervenants du secteur de la justice. Nos clients viennent de divers horizons et ont des besoins très différents. Il est important que nous comprenions quels sont leurs besoins et comment y répondre le mieux possible.

En collaborant avec les collectivités et d'autres organismes, nous ferons en sorte que nos services et ressources soient bien coordonnés avec les autres services du système de justice, de façon à obtenir les meilleurs résultats pour les clients.

### Pour AJO, cela signifie :

- Nous représenterons et promouvrons les intérêts des clients afin de renverser les obstacles systémiques, dans l'objectif d'améliorer l'accès à la justice pour les communautés vulnérables;
- Nous collaborerons avec d'autres organismes à l'atteinte d'objectifs communs;
- Nous travaillerons de concert avec le système de justice à l'amélioration de la coordination et de l'efficacité des services.

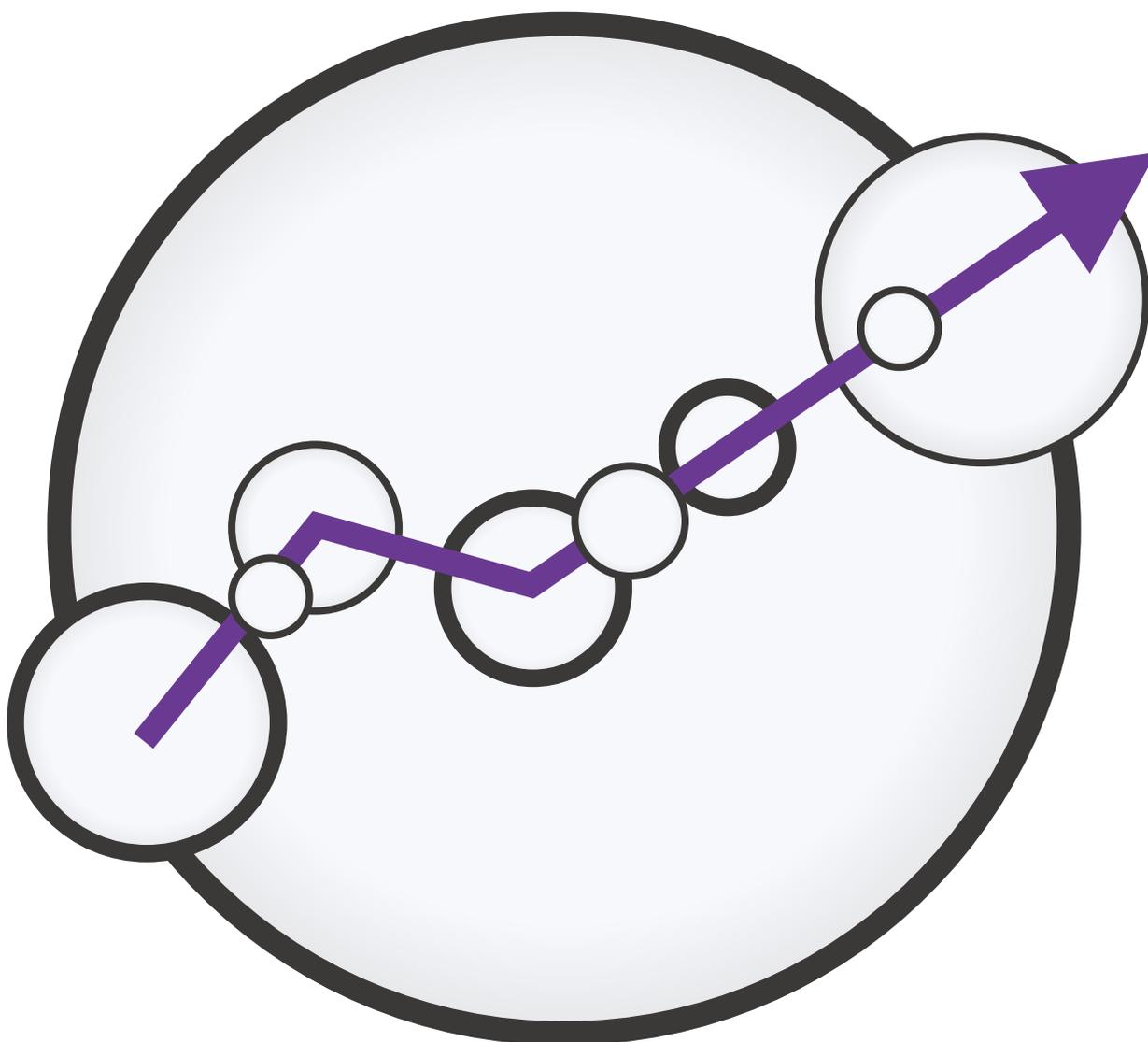
### Initiatives stratégiques :

- Mettre en œuvre un modèle de collaboration avec des organismes alliés.
- Faciliter les programmes de prévention et d'intervention précoce pour les personnes et communautés à risques élevés.

## Mesurer nos progrès

---

Nous voulons être transparents et rendre compte des progrès que nous réalisons dans la mise en œuvre de notre plan stratégique. Il sera essentiel de mettre en place des mesures ainsi qu'un système de surveillance et de rapport pour faire un suivi de nos progrès. Des mesures clés seront élaborées pour nous aider à évaluer l'avancement de nos efforts vers l'atteinte de nos objectifs stratégiques. Nous aurons recours à une combinaison de mesures fondées sur les résultats et de mesures fondées sur les activités pour être sûrs d'atteindre nos objectifs et de contribuer à l'amélioration de l'accès à la justice pour la population ontarienne.



# À quoi ressemble le succès ?

