

# Aide juridique Ontario

## **Plan d'action** **de Services aux Autochtones** **2025-2030**

Le Plan d'action vise à guider le personnel d'Aide juridique Ontario (AJO) et à informer les partenaires communautaires et les participantes et participants du secteur de la justice des mesures prises pour améliorer les services d'aide juridique offerts aux clientes et clients membres des Premières Nations, des Inuits et des Métis.



---

## Reconnaissance du territoire

Aide juridique Ontario reconnaît que son travail et celui de ses partenaires communautaires se déroulent sur les territoires autochtones traditionnels de l'Ontario. Nous sommes reconnaissants de pouvoir travailler et vivre sur ces territoires. Nous sommes reconnaissants aux Premières Nations, aux Métis et aux Inuits qui prennent soin de ces territoires depuis des temps immémoriaux et qui continuent de contribuer à la force de l'Ontario et de toutes les collectivités de la province.

Aide juridique Ontario tient à exprimer sa gratitude aux premières et premiers intendants des terres sur lesquelles se trouvent nos bureaux de Toronto. En tant qu'habitantes et habitants et employé(e)s du territoire traditionnel des Mississaugas of the Credit, du peuple Michi Saagig et des Anichinabés, et visés par des traités avec eux, nous reconnaissons également que cette région a abrité les Ojibwés, les Iroquois et les Wendats, ainsi que leurs ancêtres. Nous nous engageons à comprendre l'histoire de cette région, à reconnaître les droits inhérents et les droits issus de traités, et nous sommes ici avec humilité en tant que collègues, apprenants et alliés.

---

# Table des matières

<b>Introduction au Plan d'action de Services aux Autochtones .....</b>	<b>3</b>
Un message de Fallon Melander .....	4
Nous vous présentons Dakota .....	6
Principes directeurs des Services aux Autochtones d'AJO .....	7
<b>Plan d'action stratégique quinquennal des Services aux Autochtones d'AJO .....</b>	<b>10</b>
<b>Priorités stratégiques .....</b>	<b>11</b>
Approche de service axée sur les clients .....	11
Excellence organisationnelle .....	13
Attraction et rétention des talents .....	14
Motivation des collectivités et du secteur de la justice .....	15
Mesure des progrès .....	16

---

# Introduction au Plan d'action de Services aux Autochtones

Le Plan d'action décrit la stratégie quinquennale d'Aide juridique Ontario visant à améliorer les services juridiques offerts à la clientèle autochtone dans l'ensemble de la province. Fondé sur le respect, l'équité et la sécurité culturelle, le Plan comporte quatre domaines d'action stratégiques et des initiatives connexes qui s'alignent sur les objectifs stratégiques plus larges d'AJO et sur les appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation. Il s'adresse à la fois au personnel interne et aux participants externes au secteur de la justice qui servent les Autochtones ou collaborent avec eux.

---

## Un message de Fallon Melander, vice-présidente associée de Services aux Autochtones



### LE CHEMINEMENT VERS UNE APPROCHE PLUS HOLISTIQUE ET PLUS STRATÉGIQUE DES SERVICES JURIDIQUES POUR LES CLIENTS AUTOCHTONES

Il y a un peu plus d'un an, AJO a créé **les Services aux Autochtones**, dans le cadre de son engagement qui vise à améliorer les services d'aide juridique offerts aux clients des Premières Nations, inuits et métis. Les clients autochtones sont au cœur du travail des Services aux Autochtones. Par son Plan d'action, AJO réaffirme son engagement envers les Autochtones.

Au cours des derniers mois, nous avons pris le temps d'écouter, de réfléchir et d'examiner attentivement le chemin à prendre. À la lecture de la première partie du rapport [Les relations d'abord, les affaires plus tard](#) publiée en 2021 et du rapport [Il est temps d'agir : Services aux Autochtones chez Aide juridique Ontario](#), publié en 2024, nous savons qu'il y a encore beaucoup de travail à faire.

Les clients sont au cœur de toutes les activités d'AJO. Ce Plan d'action place les clients autochtones au centre de notre travail. Nous avons élaboré un plan d'action global à l'échelle de l'organisme afin de renforcer notre engagement en faveur de la réconciliation et de veiller à ce que nos services correspondent aux besoins et aux priorités des clients et des collectivités autochtones. Le Plan demande à tous nos membres de jouer un rôle essentiel dans la réalisation de nos objectifs. Nous nous engageons à faire de grands pas en avant.

Tout au long du Plan d'action, vous rencontrerez un client fictif, que nous avons appelé Dakota. Dakota et son parcours s'inspirent de la réalité de nombreux clients autochtones qui ont des démêlés avec la justice en raison des préjudices coloniaux, du racisme systémique, des inégalités socio-économiques et du manque de soutien adapté à leur culture. Lorsque nous rencontrons Dakota pour la première fois, nous le

voyons se débattre et, malheureusement, se retrouver empêtré dans le système judiciaire, seul et effrayé. Nous espérons que, lorsque quelqu'un comme iel devient un client d'AJO, nous le soutenons, il bénéficie d'un service et d'une représentation adaptés à sa culture et il finit par recevoir l'aide dont il a besoin. Le présent Plan d'action définit le chemin à prendre pour les clients comme Dakota.

Ce changement organisationnel est l'occasion de repenser les relations d'AJO avec ses clients et les collectivités métis, inuits et issus des Premières Nations, de même qu'avec les organismes qui les servent, et de modifier la manière dont les services juridiques sont offerts aux collectivités autochtones de l'Ontario. Il offre la possibilité d'accroître les capacités et les ressources d'AJO, ainsi que l'attention que nous portons aux problèmes juridiques des Autochtones.

Notre vision est de rassembler les collectivités et afin de garantir à chacune l'accès à des services d'aide juridique équitables et respectueux de la culture, et de créer un changement durable par le biais d'une action collective. Forts d'un nouvel objectif, nous nous engageons à soutenir les collectivités autochtones et à traiter chaque client ou cliente avec dignité, équité et respect. Nous invitons nos clients, les Autochtones et nos partenaires à construire ensemble cet avenir meilleur avec les Services aux Autochtones.



Fallon Melander

Vice-présidente associée, Services aux Autochtones

---

## Nous vous présentons Dakota

Dakota est membre de la Première Nation de Wiikwemkoong. Son père, qui n'est pas Autochtone, a quitté la famille peu après la naissance de Dakota. Sa mère, fille d'un survivant des pensionnats autochtones, lutte contre la toxicomanie depuis aussi longtemps que Dakota s'en souviennent. Ses tantes ont essayé de lui apporter stabilité et soutien mais, au fur et à mesure que Dakota grandissait, il est devenu plus difficile pour elles de rester en contact avec iel.



Dakota avait du mal à l'école et n'avait pas beaucoup d'amis. À l'âge de 18 ans, iel a rencontré Sam, un jeune homme de 25 ans de la même nation qui gagne sa vie en vendant du fentanyl. Ils ont commencé à se fréquenter et, trois mois plus tard, Dakota se rend compte qu'iel était enceinte. Il a décidé qu'ils devraient déménager à Sudbury, où il pensait pouvoir gagner plus d'argent. Malgré les supplications des tantes, ils ont tous deux déménagé à Sudbury.

Ils se sont installés chez un ami de Sam. Le stress de la grossesse, l'abandon du soutien de la Nation et les problèmes de toxicomanie permanents de Sam ont intensifié leurs disputes.

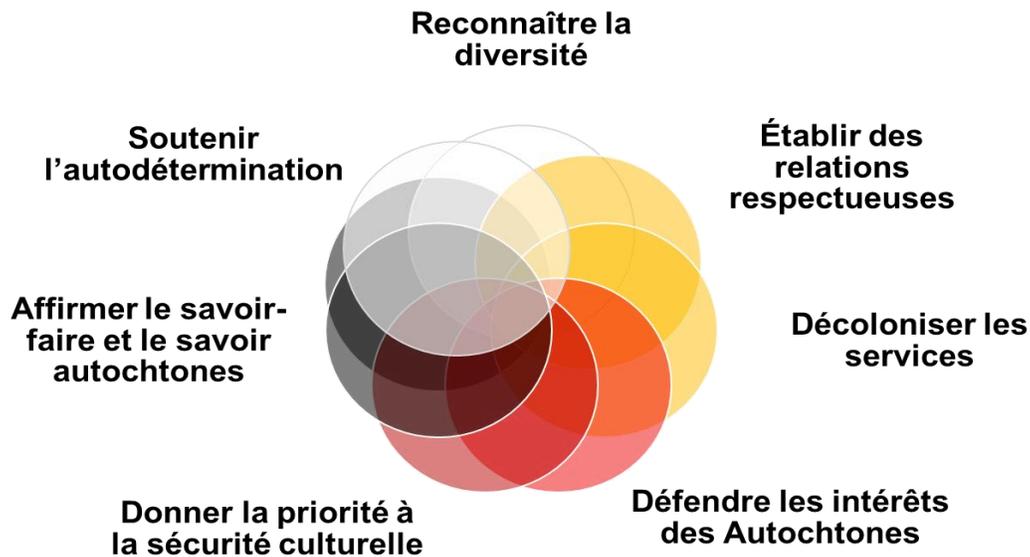
Un soir, une dispute à propos de l'argent est devenue physique. Sam a perdu son calme et poussé Dakota. Un voisin a appelé la police qui les a arrêtés. Elle les a jetés en prison à Sudbury et elle a accusé Dakota de violence conjugale.

Seul et effrayé, Dakota est mis en contact par téléphone avec Aide juridique Ontario.

« Je m'appelle Dakota et j'ai besoin de votre aide. »

---

# Principes directeurs des Services aux Autochtones d'AJO



**Les Services aux Autochtones se concentrent sur les éléments suivants :**

- **l'élaboration et l'exécution de la stratégie d'AJO** visant à fournir des services efficaces et culturellement adaptés aux clients autochtones de l'Ontario;
- **l'élaboration de politiques et de programmes autochtones novateurs** dans le domaine de l'aide juridique;
- **la collaboration avec les prestataires de services juridiques aux membres de Premières Nations, aux Métis et aux Inuits**, et d'autres contacts du secteur de la justice, afin d'assurer la meilleure qualité possible de services juridiques à tous les clients issus de ces collectivités;
- **les relations d'AJO avec les Premières Nations, les Métis et les Inuits**, et avec leurs prestataires de services, en encourageant continuellement le respect, la confiance, la transparence, la responsabilité et la communication.

---

## Les réalisations de 2024 à 2025

Depuis la création des Services aux Autochtones, nous avons réalisé des progrès considérables. Le présent Plan d'action s'appuie sur ces succès.

- Ils ont défini leur vision, leur mandat, leur budget et leurs stratégies.
- Le contrôle des organismes de services juridiques autochtones a été transféré aux Services aux Autochtones.
- Ils ont négocié un nouvel accord de service de trois ans avec la Nishnawbe Aski Legal Services Corporation.
- Ils ont également négocié un accord de service d'un an avec les Aboriginal Legal Services.
- AJO a lancé Maamwi, un réseau informel d'employés autochtones.
- Lancé la deuxième cohorte du programme de mentorat Waawiye en janvier 2025.
- Les Services aux Autochtones ont pleinement intégré dans leur structure les travaux de la Stratégie de justice applicable aux Autochtones.
- Nos employés ont élaboré des ressources d'apprentissage pour les journées autochtones importantes en collaboration avec le bureau de l'Équité, la diversité, l'inclusion et l'appartenance.
- Les Services aux Autochtones ont rédigé les communications internes et externes permettant de diffuser des renseignements, y compris la publication de ce rapport.
- AJO a créé pour son intranet le contenu The Source, qui aborde les Services aux Autochtones.
- Les Services aux Autochtones ont établi des partenariats importants avec chaque division d'AJO.
- Ils ont soutenu l'adoption d'une approche d'aide juridique pour la protection des enfants autochtones dans le cadre de la loi fédérale.

- Notre personnel a dressé la liste des partenaires autochtones actuels et a relevé les futures possibilités de collaboration.
- Les Services ont conçu et offert une formation sur les Autochtones et leurs besoins en matière juridique.

---

# Plan d'action stratégique quinquennal des Services aux Autochtones d'AJO

Le Plan d'action des Services aux Autochtones d'AJO soutient les objectifs du plan stratégique plus large de l'organisme : créer des voies pour renforcer notre organisme, innover dans la prestation de services et responsabiliser nos clients en leur fournissant les services dont ils ont besoin pour naviguer dans le système juridique avec dignité et équité. Il s'appuie sur les principes directeurs des Services aux Autochtones et s'aligne sur le mandat, la vision et la mission d'AJO. Il contribue à la mise en œuvre de plusieurs appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation en matière de justice, notamment les appels 1, 27, 30, 31, 38, 47, 57 et 80.

Chaque domaine d'intervention est associé à de multiples initiatives, dont beaucoup sont issues de la première partie du rapport [\*Les relations d'abord, les affaires plus tard\*](#). L'intégration de ces initiatives dans l'ensemble de l'organisme, et l'adoption de responsabilités claires et de mesures de progrès seront la clé de notre succès. Ces efforts nous aideront à fournir des services plus réactifs et plus holistiques aux Premières Nations, aux Métis et aux Inuits à travers l'Ontario.

---

## Priorités stratégiques

### Approche de service axée sur les clients

Nous placerons les clients inuits, métis et issus des Premières Nations au cœur de tout ce que nous faisons afin de fournir des services accessibles et adaptés à leur culture, et d'améliorer les résultats en matière de justice.

**Pour AJO**, ce terme signifie fournir aux clients autochtones des services accessibles et adaptés à leur culture afin de renforcer la confiance dans les services d'aide juridique et d'améliorer les résultats en matière de justice.

- Création d'une stratégie de communication et de sensibilisation axée sur les clients et les collectivités autochtones
- Attribution des approches à un domaine juridique pour mieux servir les clients autochtones
- Amélioration de la qualité des services offerts aux clients autochtones
- Rationalisation des processus internes afin d'en améliorer la réactivité et l'efficacité
- Soutien des initiatives de justice communautaires dirigées par des Autochtones



**Pour des clients comme Dakota**, cette approche signifie :

- **Avoir un accès plus facile aux renseignements**, aux options disponibles et aux procédures pour accéder aux services d'aide juridique et se connecter aux programmes de justice communautaire
- **Travailler avec des avocats compétents sur les plans juridique et culturel**, et formés pour bien défendre les clients autochtones

- **Se sentir vu, entendu et valorisé** en tant qu'Autochtone ayant sa propre vie, ses propres besoins et ses propres traditions

## Excellence organisationnelle

**Nous créerons des structures et des processus mieux adaptés aux besoins des Autochtones afin de garantir leur sécurité culturelle au travail et dans le cadre de la prestation de services juridiques.**

Pour AJO, ce terme signifie créer des structures et des processus qui répondent aux besoins des Autochtones afin de garantir leur sécurité culturelle au travail et dans le cadre de la prestation de services juridiques.

- Élaborer une approche stratégique et d'un cadre de coordination visant à reconnaître les initiatives autochtones et à améliorer dans l'ensemble d'AJO
- Fournir une formation et des ressources complètes et continues axées sur les Autochtones
- Améliorer l'accès aux renseignements et aux services linguistiques pour les clients autochtones



**Pour des clients comme Dakota**, cette approche signifie :

- **Faire davantage confiance à AJO** et à la prestation de services holistiques tenant compte des traumatismes
- **Recevoir des services adaptés à leurs besoins juridiques et culturels**, ce qui permet d'obtenir des résultats plus justes et plus équitables
- **Se sentir reconnus, respectés et responsabilisés**

## Attraction et rétention des talents

Nous fournissons au personnel et aux prestataires de services le soutien dont ils ont besoin pour fournir des services juridiques de haute qualité aux clients autochtones.

**Pour AJO**, ce terme signifie créer une stratégie ayant pour but d'attirer, de retenir et de soutenir les employés compétents et les prestataires de services juridiques de qualité et culturellement adaptés aux clients autochtones.

- Attirer des professionnels de diverses origines et sensibilisés aux besoins des Autochtones, qui s'engagent à mieux les servir
- Promouvoir un environnement de travail favorable et inclusif qui encourage le long terme et la qualité des services
- Promouvoir le bien-être du personnel autochtone en donnant la priorité à la sécurité et aux liens culturels



**Pour des clients comme Dakota**, cette approche signifie :

- Interagir avec **des employés de l'aide juridique autochtone qui sont sensibilisés à leur culture et respectueux** de leur identité et de leurs besoins juridiques
- **Travailler avec des avocats qui vont au-delà des exigences minimales** et s'engagent à fournir une excellente représentation
- **Éviter le besoin inutile de revivre et de raconter leur histoire**, en particulier lorsque les faits sont bien étayés

## Motivation des collectivités et du secteur de la justice

Nous établirons des partenariats avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis, avec les organismes qui les servent ainsi qu'avec le secteur de la justice, afin d'améliorer la coordination et l'efficacité des services.

**Pour AJO**, ce terme signifie que les Services aux Autochtones doivent jouer un rôle de premier plan dans la modernisation du secteur de la justice et améliorer la coordination et l'efficacité des services par le biais de partenariats avec les collectivités et organismes autochtones et le secteur de la justice.



- Renforcer les relations avec les collectivités et les organismes autochtones afin de garantir que les services d'aide juridique répondent à leurs besoins
- Collaborer avec les Autochtones à l'élaboration conjointe des modèles de prestation de services
- Mettre en place un conseil consultatif pourvu d'une représentation autochtone orientant la stratégie et la rétroaction
- Améliorer la communication et la coordination entre AJO et le secteur de la justice afin de remédier à la surreprésentation des clients autochtones

**Pour des clients comme Dakota**, cette approche signifie :

- Un système d'aide juridique culturellement adapté qui intègre dans ses stratégies les conseils et le savoir-faire des Premières Nations, des Inuits et des Métis
- La confiance envers l'engagement d'AJO à apporter des changements importants pour les clients autochtones par le biais d'une collaboration avec d'autres acteurs du secteur de la justice
- La possibilité de fournir à AJO les commentaires des collectivités et des organismes autochtones.

## Mesure des progrès

**Nous élaborerons des indicateurs, suivrons les progrès et rendrons compte des résultats.**

À la faveur de notre engagement en vue de l'excellence, de la transparence et de l'amélioration continue, AJO suivra et communiquera les progrès réalisés dans le cadre de ce plan et évaluera en permanence les mesures suivantes. Nous nous engageons à apprendre et à nous améliorer. Ces mesures montreront ce qui fonctionne et ce qui doit encore faire l'objet d'une attention particulière.

### **Approche de services axée sur les clients :**

1. Parcours et satisfaction du client
2. Nombre de clients autochtones servis et résultats
3. Centre d'appel

### **Excellence organisationnelle :**

1. Budget alloué aux services directs aux clients
2. Formation et ressources axées sur les Autochtones
3. Risques de l'entreprise

### **Attraction et rétention des talents :**

1. Maintien et motivation du personnel autochtone
2. Participation des membres inscrits au tableau
3. Équité, diversité, inclusion et appartenance

### **Motivation des collectivités et du secteur de la justice :**

1. Efficacité des accords avec les organismes autochtones de services juridiques
2. Relations avec les organismes autochtones de services juridiques et les participants de la collectivité, les Autochtones eux-mêmes
3. Communication et coordination entre AJO et le secteur de la justice



L'esprit de Dakota se tourne vers un temps où iel se sentait perdu et seul. Dakota est assis au bord de l'eau, entouré de ses tantes. Sa fille n'est pas loin et regarde avec excitation son oncle faire sauter des pierres sur l'eau. Dakota sait que le chemin à parcourir est encore semé d'embûches, mais iel se sent capable d'aller de l'avant. Avec un chemin clair devant iel et la connaissance de l'endroit où s'adresser pour obtenir du soutien, iel entreprend son voyage avec une force renouvelée.



<https://www.legalaid.on.ca/fr/>



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

[indigenousservices@lao.on.ca](mailto:indigenousservices@lao.on.ca)



Atrium on Bay

20, rue Dundas Ouest, bureau 730

Toronto (Ontario) M5G 2H1



Région du Grand Toronto : 416 979-1446

Sans frais : 1 800 668-8258

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

This document is also available in English.

Juin 2025