

# F3 : Fiche de Facturation Facile

Numéro 31 | Juillet 2010

Aide juridique Ontario transforme son mode de prestation des services et son administration en intensifiant le recours à la technologie et en augmentant ses points d'accès dans le but de faciliter l'accès à l'aide juridique pour les Ontariennes et les Ontariens dans l'ensemble de la province.

Dans le cadre de cette transformation, AJO améliore ses services aux avocats qui font du travail d'aide juridique pour qu'il soit plus facile pour eux de traiter avec AJO. Les améliorations sont notamment les services en ligne comme l'accusé de réception, la facturation et les renseignements sur l'état des certificats. Ces initiatives simplifient les processus, augmente l'efficacité et favorise les solutions rapides.

Tout comme les autres services d'AJO, les Services aux avocats et paiements (SAP) sont en cours de changements organisationnels. Lorsque les transformations des SAP seront complétées, les nouveaux processus automatisés permettront un paiement plus rapide des comptes, de nouvelles options de facturation et de paiement et l'accès à une équipe « régionale » qui aura plus de temps pour collaborer avec les avocats et traiter les comptes.

En ce moment, le personnel des SAP est en cours de réorientation en fonction des régions et de formation, les systèmes techniques sont réajustés et les processus administratifs sont réorganisés. AJO paie encore 70 % des comptes qu'elle reçoit dans les 21 jours. Le paiement d'environ 30 % des comptes, notamment ceux qui incluent une augmentation discrétionnaire et qui doivent être examinés manuellement, est en retard.

Cette situation est temporaire. AJO considère que les retards de paiement sont inacceptables et que résoudre cette situation est une priorité absolue. Nous nous employons activement à traiter les comptes en souffrance et mettons l'accent sur les comptes suivants : ceux des avocats qui éprouvent des difficultés financières; ceux des avocats qui ont le plus grand nombre de comptes en souffrance, ceux qui présentent le retard le plus long et ceux dont l'ensemble représente la valeur financière la plus élevée pour un avocat particulier ou un cabinet d'avocats. Dans le cours normal des choses, il n'est pas nécessaire de communiquer avec le Centre d'aide aux avocats pour que les comptes soient payés, qu'ils soient en souffrance ou non. AJO regrette les retards de paiement que subissent les avocats.

# LIGNE D'URGENCE du Centre d'aide aux avocats

416 979-9934 OU 1 866 979-9934

Nous avons mis en place une ligne d'urgence au Centre d'aide aux avocats. Les avocats peuvent appeler le Centre d'aide aux avocats pour s'informer de l'état de leur compte et demander l'« accélération » du paiement d'un compte qui est en retard de plus de 60 jours s'ils éprouvent des difficultés financières en raison des retards de paiement.

Les demandes d'accélération doivent être faites par écrit et donner un bref aperçu de vos difficultés financières et indiquer les comptes sur lesquels porte la demande d'accélération. Nous nous excusons de ce retard.

## Comptes en souffrance

Les services aux avocats et paiements ont déterminé tous les comptes du système qui sont en souffrance ainsi que la valeur financière que représentent ces comptes pour chaque avocat. Nous concentrons nos efforts à payer les avocats qui ont le plus grand nombre de comptes en souffrance et ceux pour lesquels la totalité des comptes représente la valeur financière la plus élevée. Nous espérons que ces efforts contribuent à réduire les difficultés financières que certains avocats pourraient éprouver.

## De quelle nature est le retard?

Le retard concerne les comptes qui comportent des exceptions qu'il faut vérifier, c.-à-d. les comptes avec augmentation discrétionnaire, les comptes soumis en retard, les comptes où il y a un mandat privé, etc. En ce moment, la majorité des comptes avec augmentation discrétionnaire traités par le personnel ont été reçus en mars. L'engagement d'AJO en matière de service est le paiement d'un compte dans les 60 jours suivant sa réception.

## Pourquoi cette situation s'est-elle produite et combien de temps durera-t-elle?

Les ralentissements de paiement sont attribuables au retard de la mise en œuvre des solutions technologiques qui accéléreront le paiement à l'avenir.

On prévoit que l'automatisation des paiements sera terminée en août. La réorientation et la formation du personnel en raison de la restructuration seront terminées en juillet. AJO respectera son engagement en matière de service aux avocats d'ici septembre. Entre-

temps, 70 % des comptes continuent d'être payés automatiquement et la majorité des comptes avec augmentation discrétionnaire en souffrance seront traités en juillet et août. Veuillez appeler la ligne d'urgence du Centre de service aux avocats pour faire accélérer le paiement de vos comptes s'ils ont été soumis il y a plus de 60 jours, au besoin.

## **Y a-t-il un lien entre le financement ou la situation financière d'AJO et les retards de paiement?**

Non. Il n'y a aucun lien entre le financement ou la situation financière d'AJO et le ralentissement du paiement des comptes des avocats. Il s'agit d'une question opérationnelle et non financière.

## **Que fait-on pour régler la situation?**

AJO a mis en place les initiatives suivantes pour apporter une solution aux retards dans le paiement de comptes et réduire les difficultés financières pour les avocats :

1. AJO a établi une LIGNE D'URGENCE au Centre d'aide aux avocats (416 979-9934 ou 1 866 979-9934). Les avocats peuvent appeler cette ligne pour s'informer de l'état de leurs comptes et demander l'accélération des comptes en souffrance;
2. Initiatives en matière de personnel :
  - Le chef du Service de paiement aux avocats a été réaffecté à temps plein, des activités au traitement des comptes avec augmentation discrétionnaire;
  - Un avocat a été engagé dans le cadre d'un contrat à court terme pour traiter les comptes avec augmentation discrétionnaire de la région du grand Toronto (50 % de tous les comptes avec augmentation discrétionnaire proviennent de la RGT);
  - Une adjointe administrative a été engagée temporairement pour faire le tri et la distribution des télécopies électroniques;
  - Une évaluatrice a été engagée temporairement;
  - Le personnel actuel fait des heures supplémentaires.
3. Accélérer le paiement des comptes pour les avocats qui éprouvent des difficultés financières;
4. Informer les avocats et communiquer le plan d'action en vue de régler les retards de paiement des comptes en vertu de certificat d'affaires courantes qui dépassent le tarif autorisé;
5. Veiller à ce que les avocats qui acceptent des certificats soient informés régulièrement des détails des mesures prises pour éliminer les arriérés.

À compter de septembre, AJO aura recours à un processus automatisé qui paiera au tarif maximum autorisé les comptes qui dépassent le tarif et pour lesquels l'avocat n'a pas fait de demande d'augmentation discrétionnaire. Ce processus réduira de beaucoup l'inventaire des comptes et garantira un paiement plus rapide.

## **Comment AJO a-t-elle communiqué l'information?**

AJO a communiqué périodiquement avec les membres de la profession et le ministère du Procureur général au sujet des arriérés. Les avocats ont été informés des retards dans la Fiche de facturation facile (F3), un bulletin électronique qui est envoyé par courriel en plus d'être affiché sur le site Web d'AJO et sur le babillard du site de facturation Aide juridique en ligne.

## **En quoi les choses seront-elles améliorées lorsque la transformation du Service de paiement aux avocats sera terminée?**

Il y aura plusieurs améliorations :

1. Nous automatisons le paiement des comptes qui dépassent le tarif autorisé sans demande d'augmentation discrétionnaire. Vous recevrez le paiement de ces comptes plus rapidement;
2. L'automatisation du paiement de certains comptes permettra au personnel de disposer de plus de temps pour traiter les comptes avec augmentation discrétionnaire. Vous recevrez le paiement de vos comptes avec augmentation discrétionnaire plus rapidement;
3. Nous avons élargi notre capacité à traiter les demandes en matière de débours. Vous aurez une réponse plus rapide au sujet de vos demandes d'autorisation;
4. Nous avons mis en place des équipes régionales de paiement aux avocats dont chacune est composée d'un avocat salarié, d'évaluateurs et de commis aux comptes créditeurs et à l'administration. Ces équipes s'occupent de tous vos comptes et des demandes d'autorisations de débours. Vous saurez à qui vous adresser et vous communiquerez toujours avec les mêmes personnes. De plus amples renseignements seront fournis dans une prochaine F3;
5. Désormais, le directeur régional dans votre district prend part aux décisions concernant les demandes d'augmentation discrétionnaire. Vous tirerez parti de l'expérience du directeur régional et de sa connaissance des conditions locales lors des décisions en

matière d'augmentation discrétionnaire;

6. Nous mettons en place de nouveaux moyens de payer les avocats, dont les honoraires forfaitaires. Vous recevrez le paiement plus rapidement pour les comptes où les honoraires forfaitaires s'appliquent.

## Questions?

Dites-nous ce que vous pensez de cette fiche et indiquez-nous les sujets que vous aimeriez voir traiter en communiquant avec le Centre d'aide aux avocats au [pl-lsc@lao.on.ca](mailto:pl-lsc@lao.on.ca)



LEGAL AID ONTARIO  
AIDE JURIDIQUE ONTARIO