

## *Mesures de rendement des cliniques juridiques (comprend des exemples de tableaux et de rapports)*

### **Table des matières**

1	Mesures de rendement générées par le SGIC .....	3
1.1	Première mesure — Causes et projets : services fournis, coût moyen par cause, et coût des projets 3	
1.1.1	Rapports-échantillons — Causes/Projets .....	3
1.1.2	Mesure de l'efficacité.....	4
1.1.3	Mesure de l'efficacité .....	6
1.2	Deuxième mesure — Répartition des ressources.....	6
1.2.1	Données-�chantillons .....	6
1.2.2	Mesure de l'efficacité.....	6
1.2.3	Mesure de l'efficacité .....	7
1.3	Troisième mesure — Résultats des services et commentaires des clients .....	8
1.3.1	Mesure de l'efficacité.....	8
1.3.2	Mesure de l'efficacité.....	8
1.4	Quatrième mesure — Clients servis c. services refusés .....	9
1.4.1	Données-�chantillons .....	9
1.4.2	Informations analytiques .....	9
1.4.3	Efficacité.....	10
1.5	Cinquième mesure — �tape où les résultats du dossier de cause sont obtenus avec l'intervention des cliniques.....	11
1.5.1	Données-�chantillons .....	11
1.5.2	Efficacité .....	11
1.5.3	Efficacité.....	12
1.6	Définitions.....	13
2	Mesures de rendement à enregistrer en dehors du SGIC .....	16
2.1	Troisième mesure — Résultats des services et commentaires des clients .....	16
2.1.1	Mesure de l'efficacité.....	16
2.1.2	Mesure de l'efficacité .....	16
2.1.2.1	Degré moyen de satisfaction, sur une échelle de 1 (très insatisfait) � 5 (très satisfait) .....	16
2.2	Sixième mesure — Plaintes déposées et fondées .....	17
2.2.1	Données-�chantillons .....	17
2.2.2	Efficacité.....	17
2.2.3	Efficacité.....	17
2.3	Grille d'évaluation de la gouvernance .....	19
2.4	Indicateurs de qualité des activités non liées à des causes.....	19
3	Indicateurs connexes compris dans le SGIC qu'il n'est pas obligatoire d'enregistrer .....	19

# 1 Mesures de rendement générées par le SGIC

## 1.1 Première mesure — Causes et projets : services fournis, coût moyen par cause, et coût des projets

### 1.1.1 Rapports-échantillons — Causes/Projets

<b>Données récapitulatives sur les causes standards — 2013</b>	<b>Total</b>
Nombre de dossiers ouverts au 1 <sup>er</sup> avril 2013	425
Nombre de nouveaux dossiers ouverts du 1 <sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014	1 575
Nombre total de dossiers ouverts entre avril 2013 et mars 2014	2 000
Nombre de dossiers encore ouverts au 31 mars 2014 (= dossiers actifs)	480
Nombre total de dossiers clos en 2013-2014	1 520
Coût total des dossiers clos	577 600 \$
Nombre de dossiers clos avec un indicateur de complexité	812
Nombre de renvois du 1 <sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014	900
Date du plus ancien dossier ouvert	15 janv. 2015

<b>Données récapitulatives sur les causes types — 2013</b>	<b>Total</b>
Nombre de dossiers ouverts au 1 <sup>er</sup> avril 2013	3
Nombre de nouveaux dossiers ouverts du 1 <sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014	1
Nombre total de dossiers ouverts entre avril 2013 et mars 2014	4
Nombre de dossiers encore ouverts au 31 mars 2014 (= dossiers actifs)	2
Nombre total de dossiers clos en 2013-2014	2
Coût total des dossiers clos	320 000 \$
Coût moyen par dossier clos	160 000 \$

<b>Données récapitulatives sur les coûts de causes types et des projets — 2013</b>	<b>Total</b>
Coût total des dossiers types clos entre avril 2013 et mars 2014	200 000 \$
Coût total des projets entre avril 2013 et mars 2014	120 000 \$

<b>Domaines du droit sur lesquels portent les causes</b>	<b>Dossiers ouverts (d'avril 2013 à mars 2014)</b>	<b>Dossiers clos (d'avril 2013 à mars 2014)</b>
Logement	300	320
Aide sociale	206	230
Indemnisation des accidentés du travail	550	600
Immigration/Droit des réfugiés/Citoyenneté	94	34
Emploi	265	201
Autres domaines du droit	160	135
<b>Total</b>	<b>1 575</b>	<b>1 520</b>

Dossiers clos entre avril 2013 et mars 2014 — Résultats obtenus <sup>1</sup>	Nombre de causes standards	Nombre de causes types	Commentaires
<b>Particuliers/familles</b>			
- liberté	13		
- valeur des montants adjugés	28		
Montant total adjugé, s'il en est	46 000 \$		
- maintien du revenu	34		
- obtention d'un logement	5		
- cas de discrimination examiné	8		
- accroissement de l'autonomie du client	2		
- autre : .....	0		
<b>Nombre de causes qui ont entraîné une modification législative</b>		2	
<b>Nombre de causes qui ont entraîné une modification réglementaire</b>		1	
<b>Nombre de causes qui ont entraîné une modification de la <i>common law</i></b>		3	
<b>Nombre total de causes</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	

### 1.1.2 Mesure de l'efficience

Résultats relatifs aux causes standards : domaine du droit	
Nombre de causes relatives au logement	300
Nombre de causes relatives à l'aide sociale	206
Nombre de causes relatives à l'indemnisation des accidentés du travail	550
Nombre de causes relatives à l'immigration, au droit des réfugiés et à la citoyenneté	94
Nombre de causes relatives à l'emploi	265
Nombre de causes relatives à d'autres domaines du droit	160
<b>Nombre total de dossiers clos</b>	<b>1 520</b>
<b>Délai moyen nécessaire pour clore un dossier</b>	<b>6 mois</b>
<b>Coût moyen par cause</b>	<b>380 \$</b>

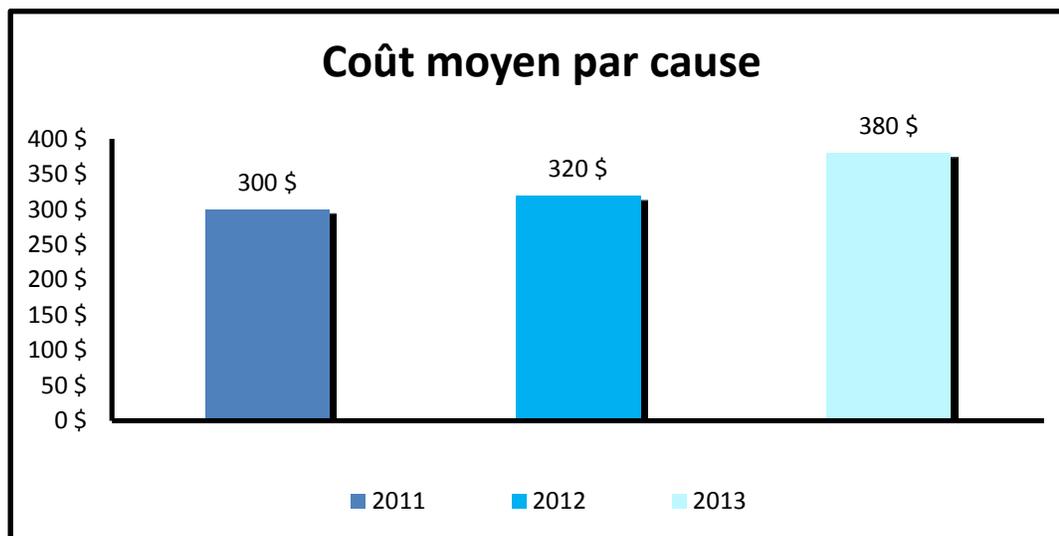
Domaine du droit	Coût moyen par cause
Causes relatives au logement	425 \$
Causes relatives à l'aide sociale	260 \$
Causes relatives à l'indemnisation des accidentés du travail	180 \$
Causes relatives à l'immigration, au droit des réfugiés et à la citoyenneté	640 \$
Causes relatives à l'emploi	250 \$
Causes relatives à d'autres domaines du droit	300 \$
<b>Total de dossiers clos</b>	<b>380 \$</b>

<sup>1</sup> Les détails concernant les résultats seront saisis et publiés aux fins d'analyse approfondie au besoin.

Types de projets menés au cours de l'exercice 2013-2014	Coût annuel
Éducation juridique communautaire/Activités de rayonnement	32 000 \$
Activités de formation	14 000 \$
Développement communautaire	-
Défense des politiques/Réforme du droit/Défense systémique des droits*	15 300 \$
Partenaires/Réseau/Groupes communautaires	-
AJO/Comité de cliniques et consultations auprès des cliniques	-
Groupes intercliniques	4 500 \$
Effectifs	-
Médias/Communications	12 000 \$
Gouvernance	12 000 \$
Perfectionnement professionnel	-
Administration	2 050 \$
Autres projets	-
<b>Nombre total de projets</b>	<b>91 850 \$</b>

### 1.1.3 Mesure de l'efficacité

Mesure fondée sur le nombre de dossiers clos au cours de l'exercice	2011	2012	2013
Coût moyen par cause*	300 \$	320 \$	380 \$



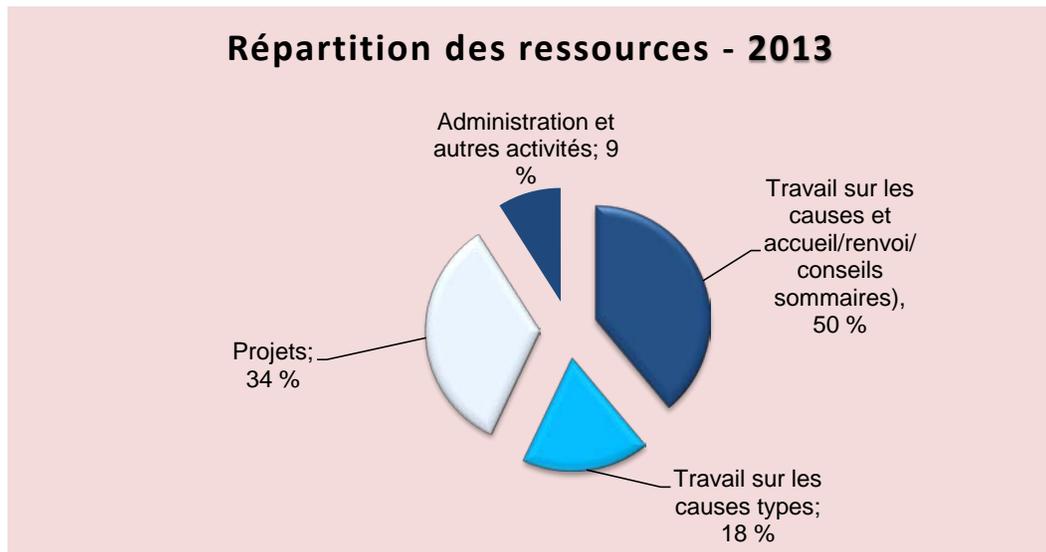
## 1.2 Deuxième mesure — Répartition des ressources

### 1.2.1 Données-échantillons

<b>Nombre d'heures comptabilisées</b>	<b>2013</b>
Accueil : renvoi/admissibilité/conseils sommaires	1 606
Travail sur les causes standards	6 290
Travail sur les causes types	1 200
Projets	6 400
<b>Services directs aux clients (sous-total)</b>	<b>15 496</b>
Nombre d'activités d'éducation juridique communautaire	9
<b>Nombre total d'heures consacrées aux activités d'éducation juridique communautaire = 9 ateliers x 1 827 heures</b>	<b>16 443</b>
<b>Administration et autres activités (heures non comptabilisées mais obtenues par déduction) : englobent l'administration et d'autres activités comme les vacances, les congés de maladie, la formation continue, les tâches administratives, le classement, etc.)</b>	<b>947</b>
Nombre de renvois	1 450

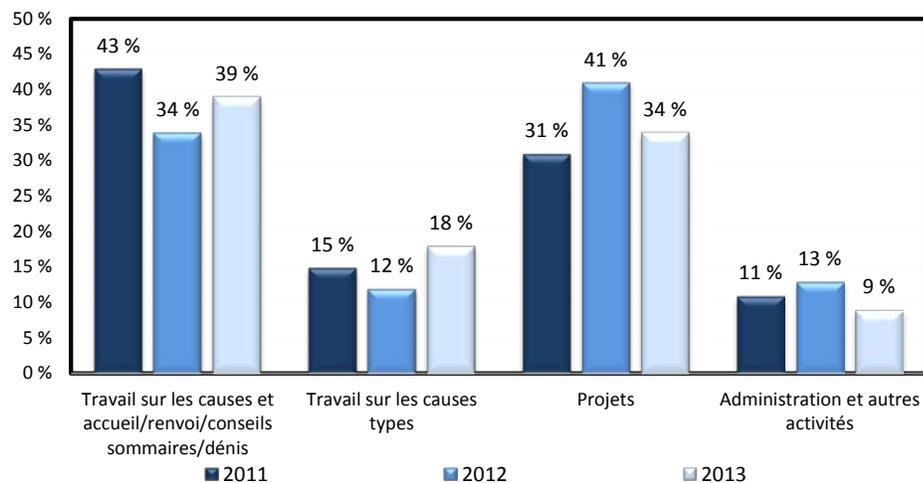
### 1.2.2 Mesure de l'efficacité

Répartition des ressources	Heures de travail des employés en 2011 (%)	Heures de travail des employés en 2012 (%)	Heures de travail des employés en 2013 (%)
Travail sur les causes et accueil/renvoi/conseils sommaires	43	34	39
Travail sur les causes types	15	12	18
Projets	31	41	34
Administration et autres activités	11	13	9



### 1.2.3 Mesure de l'efficacité

#### Répartition des ressources



## 1.3 Troisième mesure — Résultats des services et commentaires des clients

### 1.3.1 Mesure de l'efficacité

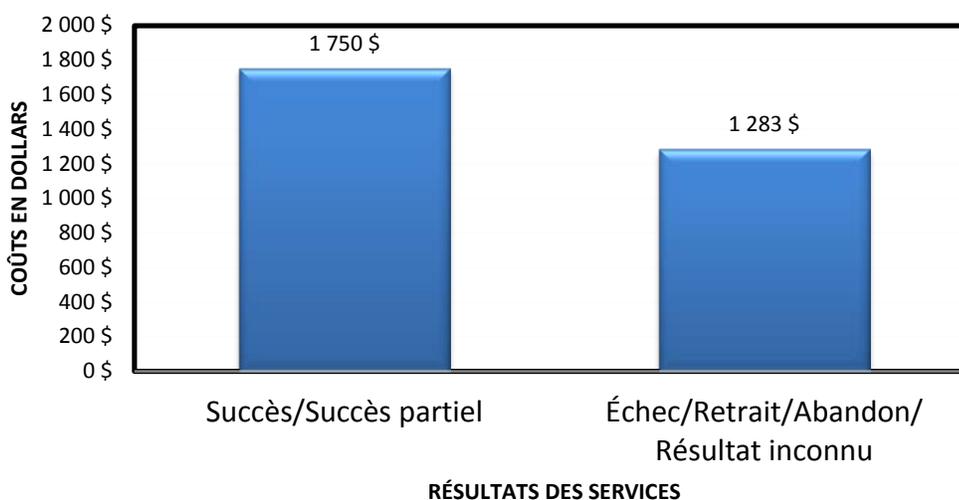
Résultats des dossiers clos sur une période de 12 mois	Nombre de causes
Succès	625
Succès partiel	221
Échec	225
Retrait/Abandon	99
Résultat inconnu	36
<b>Total</b>	<b>1 206</b>

Résultats des projets achevés sur une période de 12 mois	Nombre de projets
Succès	3
Succès partiel	1
Échec	2
Abandon	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

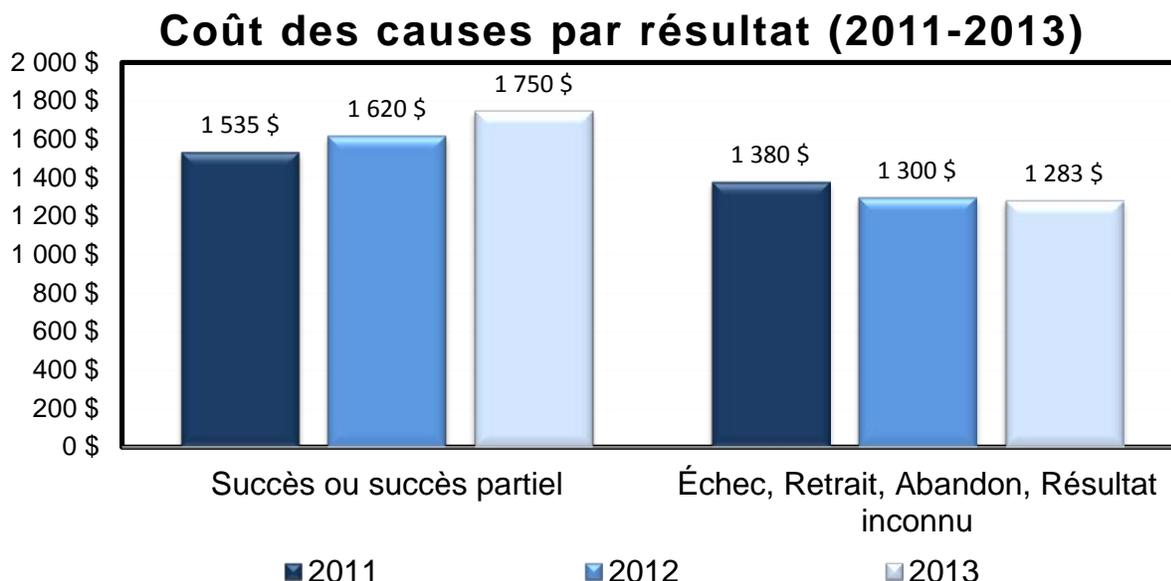
### 1.3.2 Mesure de l'efficacité

Résultats des services selon les employés des cliniques juridiques	Nombre de dossiers	Coût par dossier clos
Succès	625	1 750 \$
Succès partiel	221	
Échec	225	1 283 \$
Retrait/Abandon	99	
Résultat inconnu	36	

**Coût moyen des causes par résultats des services en 2013**



Résultats des services selon les employés des cliniques juridiques	Coût moyen par cause en 2011	Coût moyen par cause en 2012	Coût moyen par cause en 2013
Succès ou succès partiel	1 535 \$	1 620 \$	1 750 \$
Échec, retrait, abandon ou résultat inconnu	1 380 \$	1 300 \$	1 283 \$



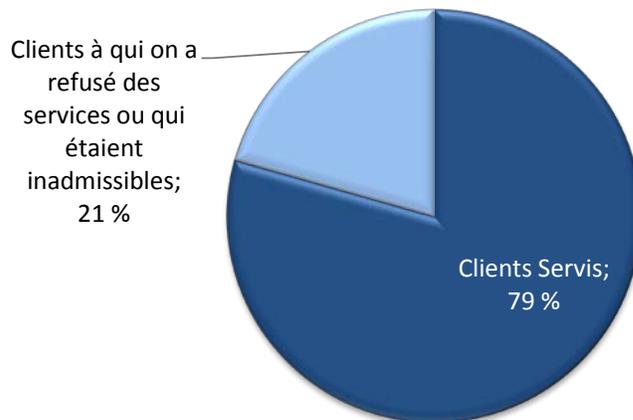
## 1.4 Quatrième mesure — Clients servis c. services refusés

### 1.4.1 Données-échantillons

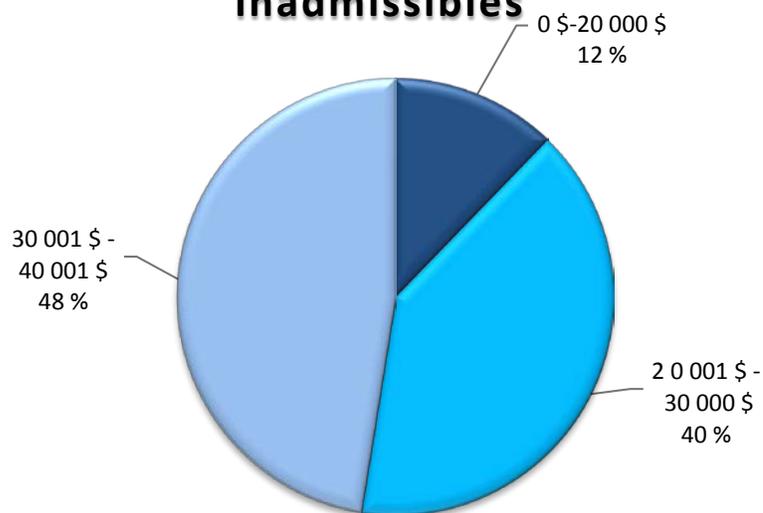
Clients servis et services refusés - 2013		
Clients ayant obtenu des services	2014	79 %
Personnes financièrement inadmissibles	186	7 %
Causes ne relevant pas des domaines de pratique de la clinique	52	2 %
Services non offerts par la clinique	99	4 %
Personnes résidant en dehors du territoire desservi par la clinique	138	5 %
Conflit d'intérêts	14	0,6 %
Problème de capacité de la clinique	12	0,5 %
Causes peu fondées ou non fondées	14	0,6 %
<b>Nombre total des clients à qui on a refusé des services ou qui y étaient inadmissibles</b>	<b>515</b>	<b>21 %</b>
<b>Total</b>	<b>2 529</b>	<b>100 %</b>

### 1.4.2 Informations analytiques

### Percentage de clients servis c. les clients à qui ont a refusé des services ou qui étaient inadmissibles



### Revenu des clients à qui on a refusé des services ou qui étaient inadmissibles

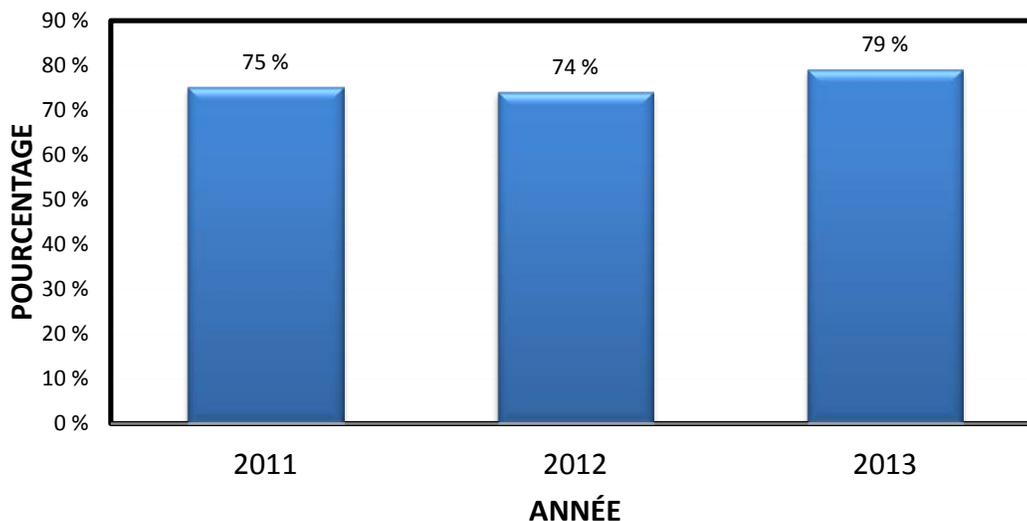


#### 1.4.3 Efficacité

Année de la prestation des services	Nombre de clients ayant obtenu des services	Nombre de clients n'ayant pas obtenu de services	Nombre total de clients ayant sollicité des services	Pourcentage de clients ayant obtenu des services
2011	2 062	688	2 750	75 %
2012	1 900	660	2 560	74 %

Année de la prestation des services	Nombre de clients ayant obtenu des services	Nombre de clients n'ayant pas obtenu de services	Nombre total de clients ayant sollicité des services	Pourcentage de clients ayant obtenu des services
2013	2 014	515	2 529	79 %

### Pourcentage des clients servis 2011-2013



## 1.5 Cinquième mesure — Étape où les résultats du dossier de cause sont obtenus avec l'intervention des cliniques

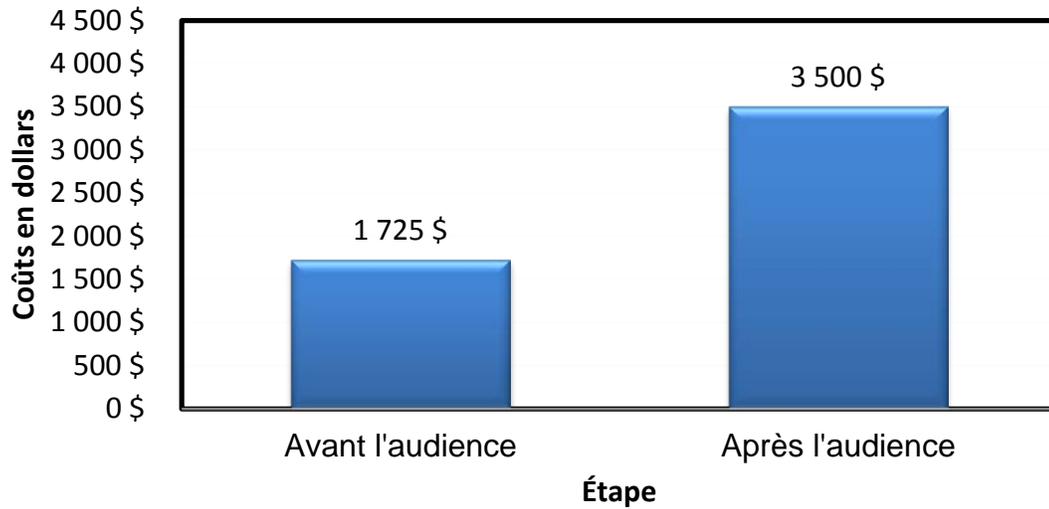
### 1.5.1 Données-échantillons

Étape de la résolution	Nombre de dossiers clos	%
Avant l'audience	3 500	64
Après l'audience	2 000	36
Causes retirées ou perte de contact	165	

### 1.5.2 Efficience

Étape de la résolution	Nombre de causes	Coût par cause
Avant l'audience	3 500	1 725 \$
Après l'audience	2 000	3 500 \$

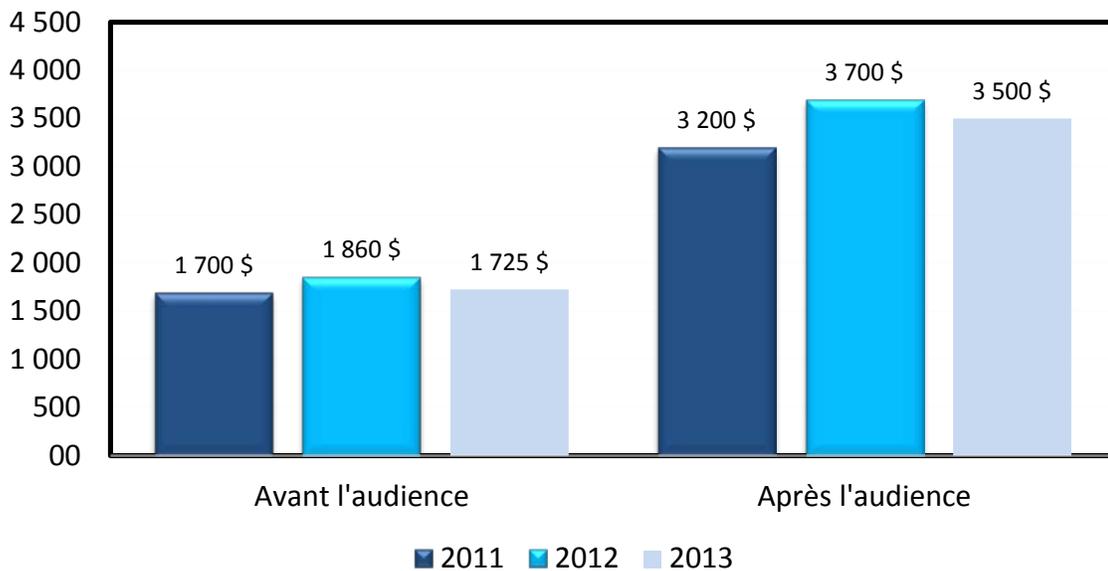
### Coût moyen d'une cause à l'étape de la résolution (2013)



### 1.5.3 Efficacité

Année de clôture des dossiers	Coût moyen des dossiers clos avant l'audience	Coût moyen des dossiers clos après l'audience
2011	1 700 \$	3 200 \$
2012	1 860 \$	3 700 \$
2013	1 725 \$	3 500 \$

### Coût moyen d'une cause à l'étape de la résolution 2011 - 2013



## 1.6 Définitions

### Accueil

Première étape du travail sur un dossier, qui comporte deux étapes

- **Premier contact** → Premier contact amorcé par le client et cueillette de renseignements de base.
- **Triage** → Suivi du premier contact amorcé par le client dans le but de clarifier le problème et de décider de l'intervention de la clinique (p. ex. renvoi, conseils sommaires, refus de services ou ouverture d'un dossier de cause).

### Admissibilité financière

Critères qui déterminent si le client satisfait aux critères d'admissibilité financière de la clinique juridique.

### Affaire

Préoccupation, problème, question du client, cause.

### Client

Personne reçue par tout employé de clinique juridique. Personne à qui une clinique juridique a consenti à offrir un service ou à qui elle est tenue d'offrir un service, ou toute personne envers qui un avocat a un devoir de confidentialité, qu'il existe ou non un lien professionnel entre les deux.

### Clôture du dossier de cause

Date à laquelle toutes les affaires exposées dans l'énoncé de l'objet ont été réglées.

### Clôture d'un dossier de projet

Date où toutes les affaires exposées dans l'énoncé de l'objet ont été réglées.

### Conflit relatif à une cause

À la réception de renseignements confidentiels d'un client potentiel, les renseignements qui établissent son identité dans la base de données sur les clients de la clinique sont vérifiés afin d'éviter tout conflit d'intérêts (pour connaître la définition du terme « conflit d'intérêts », consulter l'article 2.04 du Code de déontologie du Barreau du Haut-Canada).

**Définitions des divers résultats des services** (à l'usage des employés des cliniques pour déterminer les résultats obtenus)

- **Succès** : tous les objectifs du client ont été atteints
- **Succès partiel** : certains objectifs du client ont été atteints
- **Échec** : aucun des objectifs du client n'a été atteint
- **Retrait/Abandon** : le client ou la clinique abandonne l'affaire ou se désiste
- **Résultat inconnu** : la clinique a perdu contact avec le client ou le résultat est inconnu

### Domaines du droit

Domaines du droit dans lesquels une clinique juridique peut offrir des services : aide sociale/maintien du revenu, logement, pensions de retraite, indemnisation des accidentés

du travail, litiges en matière d'emploi et de consommation, droits de la personne, Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels, immigration et citoyenneté.

### **Dossier de cause**

Travail sur une affaire présentée par un client, qui englobe l'ensemble des services ou des activités concernant le client après le renvoi ou le refus de services.

### **Dossier de projet**

Travail effectué ou services fournis à l'appui des dossiers de projet. Ces dossiers englobent tout le travail qui n'entre pas dans le module des causes. Ces dossiers peuvent avoir une date d'ouverture et une date de clôture déterminées ou peuvent porter sur des projets en cours sans date de clôture déterminée.

Types de dossiers de projet

- **Éducation juridique communautaire/Activités de rayonnement** → Communication d'information à la clientèle ou éducation de la clientèle.
- **Activités de formation** → Communication d'information aux fournisseurs de services, partenaires et autres groupes de professionnels ou éducation de ces catégories de personnes.
- **Développement communautaire** → Activités visant à aider les organismes communautaires à prévenir les problèmes juridiques ou à empêcher qu'ils s'aggravent en favorisant l'autonomie de leurs membres.
- **Défense des politiques/Réforme du droit/Défense systémique des droits** → Exercice d'une influence sur la teneur des lois, des politiques ou des pratiques qui ont des répercussions sur les droits reconnus par la loi.
- **Partenaires/Réseau/Groupes communautaires** → Participation à des partenariats et à des groupes communautaires en vue de la transmission de connaissances et de savoir-faire.
- **AJO/Comités de cliniques et consultations auprès des cliniques** →
- **Groupes intercliniques** → Participation à des partenariats et groupes de cliniques en vue d'échanger connaissances et savoir-faire.
- **Effectifs** → Recrutement et administration des effectifs des cliniques juridiques (conseil d'administration et membres).
- **Médias/Communications** → Communication d'information à un particulier ou à un organisme œuvrant à la diffusion d'information au public (*p. ex. bulletins d'information, brochures, émissions télé ou radio, médias sociaux*).
- **Gouvernance** → Activités sur la façon dont le conseil d'administration d'une clinique assure la gestion et le suivi des valeurs, des objectifs et des activités de la clinique.
- **Perfectionnement professionnel** → Participation des employés d'une clinique à des activités de formation visant à améliorer leur aptitude à assurer le fonctionnement de leur clinique et à s'acquitter de leurs tâches professionnelles au sein de celle-ci.
- **Administration** → Activités économiques et opérationnelles d'une clinique juridique concernant les ressources humaines (employés, bénévoles, étudiants et autres ressources), les finances, le financement, les campagnes de financement ou d'autres tâches administratives non liées aux causes.
- **Autres activités** → Catégorie fourre-tout dans laquelle on classe les activités des cliniques juridiques qui n'entrent pas dans les catégories définies.

•

### **Objectif du client**

Résultat que le client souhaite obtenir ou s'attend à obtenir dans l'affaire.

### **Renvoi**

Autres sources d'assistance (ces sources d'aide peuvent être combinées à d'autres services fournis) proposées au client si des services ne peuvent lui être fournis.

### **Résultat du dossier de cause**

Résultat d'une affaire présentée par un client. Il peut s'agir, par exemple, d'une ordonnance d'audience, d'une transaction, d'une expulsion, d'une non-expulsion, du recouvrement d'une somme, d'un règlement sur le statut d'immigrant(e).

### **Salaire de l'employé**

Salaire de base annuel d'un employé **Services juridiques directs**  
Services offerts à un client qui sont directement liés à sa cause.

### **Travail sur le dossier**

Travail juridique ou non juridique se rapportant à un renvoi, à des services mandatés, à des services non mandatés ou à un dossier de rayonnement (ce qui inclut la recherche juridique, la rédaction d'observations, la préparation en vue d'une audience et la comparution devant un tribunal, les déplacements, les rencontres avec les clients, les conférences préparatoires, les négociations, la correspondance, la rédaction de documents, la prise de rendez-vous, etc.).

### **Travail sur le dossier de cause**

Le travail sur le dossier de cause comprend la recherche juridique, la rédaction d'observations, la préparation en vue d'une audience et la comparution devant un tribunal, les déplacements, les rencontres avec les clients, les conférences préparatoires, les négociations, la correspondance, la rédaction de documents, la prise de rendez-vous, etc.

## 2 Mesures de rendement à enregistrer en dehors du SGIC

### 2.1 Troisième mesure — Résultats des services et commentaires des clients

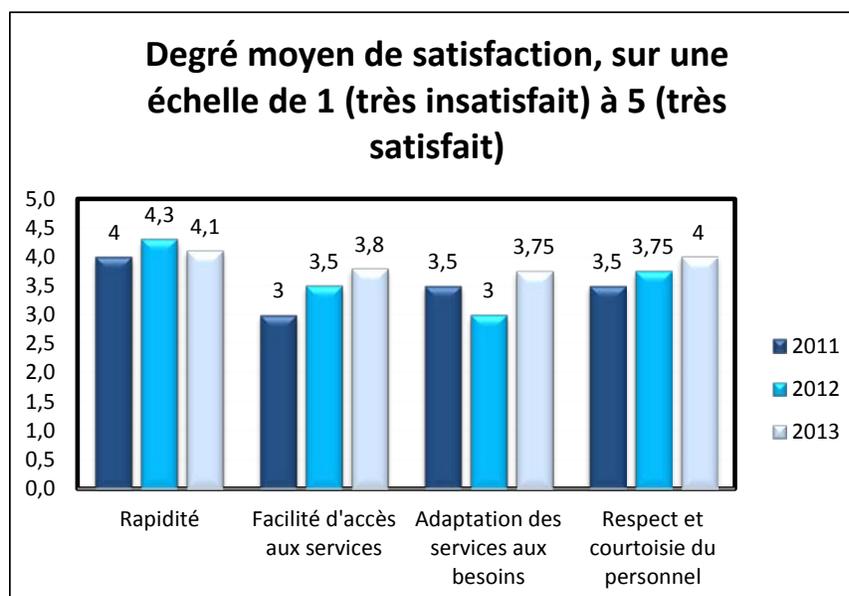
#### 2.1.1 Mesure de l'efficacité

Catégorie	Degré de satisfaction (1 à 5) indiqué par le client à l'égard des services
Rapidité de la prestation de services	4,2
Facilité d'accès aux services	4
Adaptation des services aux besoins	3,75
Comportement des employés à l'égard des clients	4,1

#### 2.1.2 Mesure de l'efficacité

##### 2.1.2.1 Degré moyen de satisfaction, sur une échelle de 1 (très insatisfait) à 5 (très satisfait)

Catégorie	2011	2012	2013
Satisfaction des clients à l'égard du délai d'obtention de services de la clinique juridique	4	4,3	4,1
Satisfaction des clients à l'égard de la facilité d'accès à des services et à de l'assistance répondant à leurs besoins	3	3,5	3,8
Obtention par les clients des services et de l'assistance souhaités	3,5	3	3,75
Respect et courtoisie des employés de la clinique juridique envers les clients	3,5	3,75	4



## 2.2 Sixième mesure — Plaintes déposées et fondées

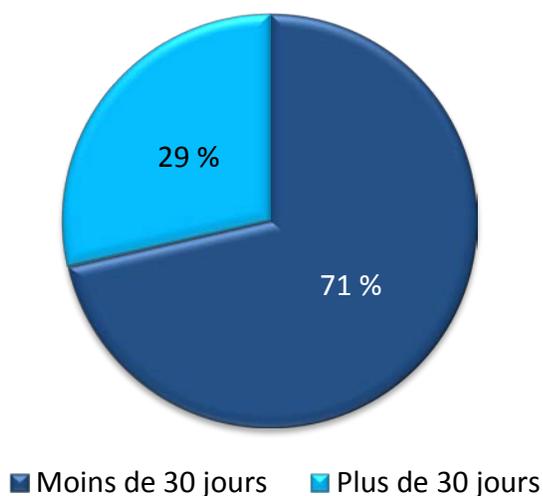
### 2.2.1 Données-échantillons

Étape de la résolution des plaintes	Nombre de plaintes
Plaintes abandonnées	12
Plaintes résolues par la clinique	10
Plaintes résolues par le conseil d'administration	2
Plaintes résolues par AJO	3
Plaintes non résolues à ce jour	1
<b>Nombre total de plaintes étudiées</b>	<b>28</b>
<b>Nombre total de plaintes fondées</b>	<b>3</b>

### 2.2.2 Efficience

Délai de résolution des plaintes	Nombre de plaintes	%
Moins de 30 jours	20	71 %
Plus de 30 jours	8	29 %
<b>Nombre total de plaintes étudiées</b>	<b>28</b>	

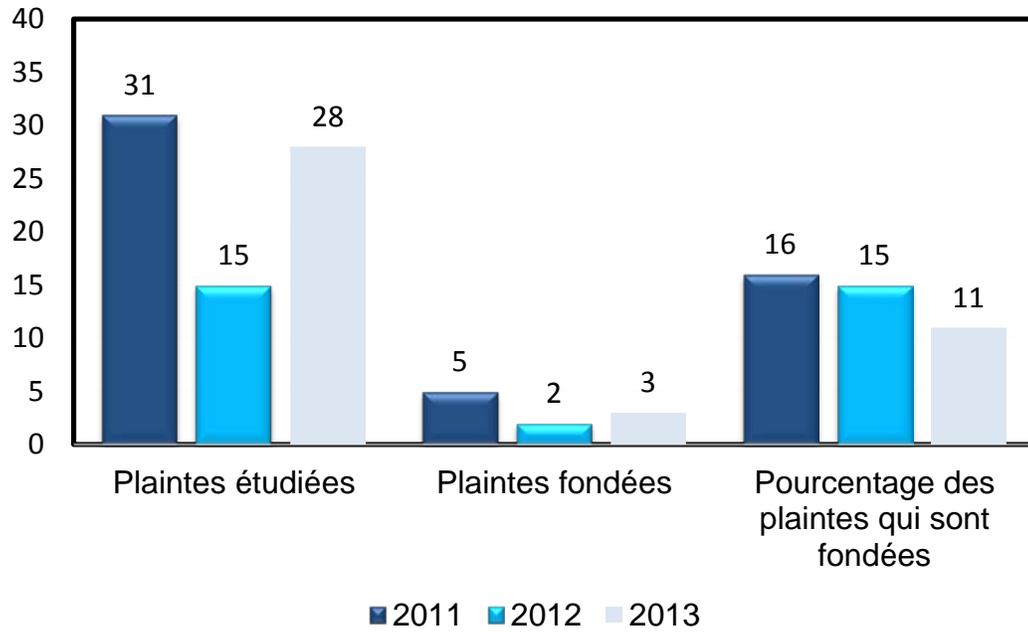
**Délai de résolution des plaintes(2013)**



### 2.2.3 Efficacité

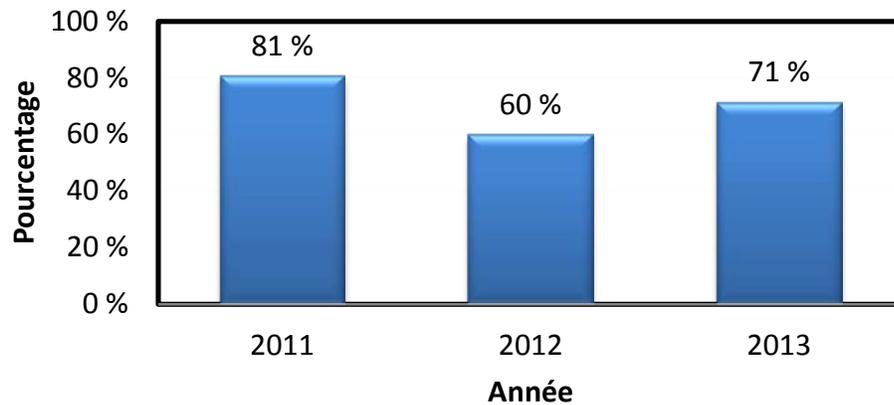
Catégorie	2011	2012	2013
Nombre de plaintes étudiées	31	15	28
Nombre de plaintes fondées	5	2	3
% de plaintes fondées	16 %	13 %	11 %

### Tendances des plaintes fondées (2011 - 2013)



Catégorie	2011	2012	2013
Nombre de plaintes étudiées	31	15	28
Nombre de plaintes résolues en moins de 30 jours	25	9	20
% de plaintes résolues en moins de 30 jours	81 %	60 %	71 %

### Pourcentage de plaintes résolues en moins de 30 jours (2011 - 2013)



## 2.3 Grille d'évaluation de la gouvernance

## 2.4 Indicateurs de qualité des activités non liées à des causes

### 3 Indicateurs connexes compris dans le SGIC qu'il n'est pas obligatoire d'enregistrer

Données récapitulatives sur les clients— 2013		Total
Nombre de clients au 1 <sup>er</sup> avril 2013		1 200
Nombre de nouveaux clients accueillis du 1 <sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014		525
Nombre total de clients servis durant l'année		1 725
Nombre de clients au 31 mars 2014		300
Nombre de clients ayant cessé de recevoir des services entre le 1 <sup>er</sup> avril 2013 et le 31 mars 2014		1 425

Données récapitulatives sur les projets — 2013		Total
Nombre de projets en cours au 1 <sup>er</sup> avril 2013		6
Nombre de nouveaux projets lancés du 1 <sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014		4
Nombre total de projets en cours d'avril 2013 à mars 2014		10
Nombre de projets encore en cours au 31 mars 2014		3
Nombre total de projets <sup>2</sup> achevés en 2013-2014		7

Dossiers sur les projets — Portée des répercussions	Total	%
Particuliers/familles	16	64 %
Groupe de clients identifiable	2	8 %
Communauté d'intérêts : ensemble de la province	2	8 %
Communauté d'intérêts : au-delà de la province	4	16 %
Population générale : ensemble de la province	6	24 %
Population générale : au-delà de la province	3	12 %
Influence sur les décideurs	6	24 %
<b>Nombre total de projets</b>	<b>25</b>	

Données récapitulatives sur les clients — 2013		Total
Nombre de clients (causes clos)		1725
<b>Coût moyen par client</b>		<b>625 \$</b>

Types de projets menés au cours de l'exercice 2013-2014	Nombre de projets
Éducation juridique communautaire/Activités de rayonnement	2
Activités de formation	1
Développement communautaire	0
Défense des politiques/Réforme du droit/Défense systémique des droits*	2

<sup>2</sup> Les détails concernant la complexité, les résultats et les répercussions seront saisis et publiés aux fins d'analyse approfondie au besoin.

Types de projets menés au cours de l'exercice 2013-2014	Nombre de projets
Partenaires/Réseau/Groupes communautaires	0
AJO/Comité de cliniques et consultations auprès des cliniques	0
Groupes intercliniques	1
Effectifs	0
Médias/Communications	1
Gouvernance	2
Perfectionnement professionnel	0
Administration	1
Autres projets	0
<b>Nombre total de projets</b>	<b>11</b>

Mesure fondée sur le nombre de dossiers clos au cours de l'exercice	2011	2012	2013
Coût moyen par client*	630 \$	670 \$	625 \$
Nombre moyen de causes par client	1,7	1,9	1,8
Nombre moyen de jours requis pour clore un dossier	26,9	27,9	23,6

