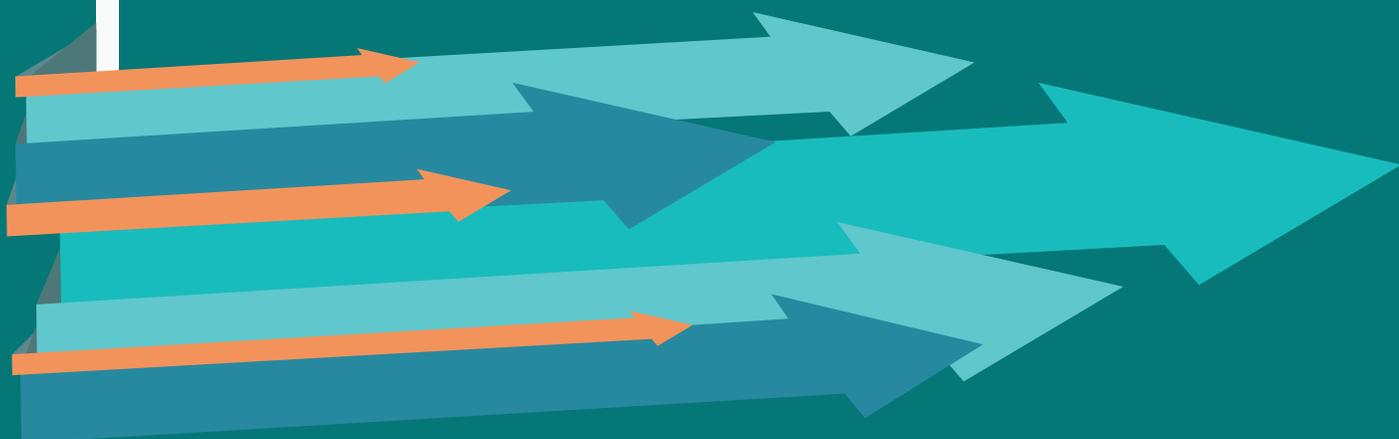


AIDE JURIDIQUE ONTARIO

STRATÉGIE À L'INTENTION DES COMMUNAUTÉS RACIALISÉES

MARS - 2020



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

STRATÉGIE À L'INTENTION DES COMMUNAUTÉS RACIALISÉES

Préparée par : Moya Teklu, Conseillère spéciale, Aide
juridique Ontario

Révisée par : Marcus Pratt, Directeur, Politiques et
Recherches Stratégiques, Aide juridique Ontario

Date de publication : Décembre 2019

Dernière mise à jour : Mars 2020

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire exécutif	1
Introduction	3
A. Réduire les obstacles à l'accès	7
B. Assurer des services juridiques de qualité	23
C. Effectuer des changements systémiques	35
Annexe 1	A-1
Annexe 2	A-2
Annexe 3	A-4
Annexe 4	A-6
Annexe 5	A-7
Annexe 6	A-8
Annexe 7	A-10
Annexe 8	A-12
Annexe 9	A-13
Annexe 10	A-14
Annexe 11	A-15
Annexe 12	A-32
Annexe 13	A-38

Aide juridique Ontario

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

Sans frais : 1 800 668-8258

Courriel : info@lao.on.ca

Site Web : www.legalaid.on.ca

This document is 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.

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Le plan d'action à l'intention des communautés racialisées¹ (« plan d'action ») d'Aide juridique Ontario est un plan de dix ans en vertu duquel AJO s'engage à réaliser 17 objectifs précis d'ici à 2030.

Pour veiller à ce que les clients racialisés ne fassent pas face à des obstacles à l'accès à ses services, AJO s'assurera que :

1. un outil d'évaluation de l'impact en matière d'équité raciale (EIER) est élaboré et intégré à tous les processus décisionnels et de planification d'AJO;
2. les demandeurs et clients racialisés dans tous les domaines de service sont représentés dans une proportion au moins égale à leur représentation parmi les Ontariens à faible revenu;
3. les taux de non-reconnaissance des certificats de protection de l'enfance sont examinés et, dans la mesure du possible, réduits;
4. les documents d'information au sujet d'AJO et de ses services, y compris les renseignements sur la façon dont les clients peuvent cerner leurs besoins linguistiques et avoir accès à des services d'interprétation, sont traduits en plusieurs langues et mis à la disposition de tous les demandeurs et clients;
5. tous les fournisseurs de services d'AJO (p. ex. le Centre d'aide aux avocats et aux clients, les avocats travaillant au sein des tribunaux, les cliniques, les avocats inscrits sur les listes) ont accès aux services d'interprétation et les utilisent de façon appropriée;
6. les clients peuvent aisément déterminer si les fournisseurs de services d'AJO sont en mesure de fournir des services juridiques dans différentes langues (p. ex. listes d'avocats, outil « Trouver une avocate ou un avocat »).

Pour veiller à ce que les clients racialisés reçoivent des services juridiques de grande qualité, AJO adoptera et s'emploiera à réaliser les objectifs suivants :

7. le pourcentage de personnes racialisées travaillant à tous les niveaux d'AJO et dans toutes les voies de service d'AJO est au moins égal au pourcentage de personnes racialisées parmi les Ontariens à faible revenu;
8. le financement fourni aux cliniques et à d'autres fournisseurs de services est adapté à la représentation et aux besoins de diverses communautés racialisées parmi les Ontariens à faible revenu, et il reflète cette représentation et ces besoins;

¹ Le terme « racialisé » s'applique aux personnes qui s'identifient comme noires/africaines, asiatiques de l'Est ou du Sud-Est, hispaniques/latino-américaines, du Moyen-Orient ou arabes, roms, asiatiques du Sud, biraciales ou multiraciales.

9. des documents d'information – expliquant ce à quoi les clients peuvent s'attendre des avocats d'AJO, comment ils peuvent déposer une plainte et quand et comment changer d'avocat – sont traduits et mis à la disposition de tous les demandeurs et clients;
10. les clients fournissent régulièrement des commentaires positifs, notamment au sujet de ce qui suit : la connaissance des services disponibles, la qualité des services, la capacité à trouver un avocat, ainsi que la disponibilité des services et l'accès à ceux-ci dans différentes langues;
11. toutes les entrevues d'emploi et évaluations du rendement et tous les formulaires d'inscription contiennent des questions visant à embaucher/maintenir en poste des personnes ayant démontré une compréhension de la justice raciale et un engagement à l'égard de celle-ci;
12. tous les avocats salariés et les avocats inscrits sur les listes suivent régulièrement une formation sur la justice raciale.

Pour lutter contre le racisme systémique dans le système de justice, AJO s'assurera que :

13. les résultats positifs (p. ex. retraits, acquittements) sont mesurés et récompensés (p. ex. rémunération accrue, reconnaissance publique), tandis que les résultats négatifs sont découragés (p. ex. les fournisseurs de services doivent expliquer le résultat, ne peuvent accepter de nouveaux certificats pour le reste de l'année civile, ou sont assujettis au processus de gestion des listes d'avocats);
14. les fournisseurs de services juridiques ont accès à des ressources et suivent régulièrement une formation sur la façon de lutter contre le racisme individuel et systémique au sein du système de justice;
15. les fournisseurs de services juridiques dans tous les domaines du droit et dans toutes les voies de service présentent régulièrement des arguments fondés sur la race (p. ex. ils cernent les cas de profilage racial et présentent des arguments fondés sur la Charte dans les affaires criminelles);
16. un financement particulier est disponible pour soutenir les initiatives de développement communautaire portant sur les problèmes ayant une incidence disproportionnée sur les communautés racialisées;
17. il n'y a aucune disparité entre les résultats juridiques des clients racialisés et blancs d'AJO.

Le plan d'action propose également des initiatives qu'AJO pourrait mettre en œuvre afin de réaliser les objectifs décrits ci-dessus.

La Stratégie à l'intention des communautés racialisées explique pourquoi et comment AJO a choisi ces objectifs.

INTRODUCTION

En décembre 2016, le conseil d'administration d'AJO s'est engagé à élaborer une stratégie à l'intention des communautés racialisées. L'engagement à élaborer cette stratégie est fondé notamment sur les raisons suivantes :

- **La racialisation de la pauvreté** : Selon le recensement de 2016, alors que 29 % de la population ontarienne est racialisée, les personnes racialisées représentent 42 % de la population à faible revenu de l'Ontario². Cela est attribuable en partie à la discrimination, au sein de la population active, menant à des taux d'emploi moins élevés, à des taux de chômage plus élevés, à des emplois plus précaires et à des salaires et gains moins élevés³. Une personne à faible revenu sur 20 à Toronto (cinq pour cent) ne parle ni l'anglais ni le français⁴.
- **Plus hauts taux d'intervention et d'appréhension par les services de protection de l'enfance** : La pauvreté, la race et les problèmes de santé mentale sont des facteurs importants lorsqu'il s'agit de déterminer s'il y a lieu d'enlever un enfant à sa famille et de le prendre en charge. Les enfants dont les familles n'ont plus d'argent pour payer leur logement ou leurs services publics et les enfants dont un parent a un problème de toxicomanie ou de santé mentale sont deux fois plus susceptibles d'être placés dans des foyers d'accueil ou des foyers collectifs⁵. Malgré des taux de négligence et de violence physique, sexuelle et psychologique similaires à ceux des enfants blancs, les enfants noirs sont 40 % plus susceptibles de faire l'objet d'une enquête, 18 % plus susceptibles de voir leur violence étayée, huit pour cent plus susceptibles d'être transférés vers des services continus et 13 % plus susceptibles d'être pris en charge en dehors du milieu familial durant les enquêtes. Seuls les enfants autochtones affichent de plus grandes disparités⁶.

2 Statistique Canada, *Minorités visibles (15), situation de faible revenu de personne (6), indicateurs de mesure de faible revenu (4), statut des générations (4), âge (6) et sexe (3) pour la population dans les ménages privés du Canada, provinces et territoires, régions métropolitaines de recensement et agglomérations de recensement*, n° 98-400-X2016211 au catalogue de Statistique Canada (Ottawa, 2016) <<https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/catalogue/98-400-X2016211>>.

3 Grace Edward Galabuzi, Amy Casipullai et Avvy Go, « The Persistence of Racial Inequality in Canada », *The Toronto Star* (20 mars 2012), en ligne : <https://www.thestar.com/opinion/editorialopinion/2012/03/20/the_persistence_of_racial_inequality_in_canada.html>.

4 *Supra* note 2.

5 Sandro Contenta et Jim Rankin, « Report shines light on poverty's role on kids in CAS system », *The Toronto Star* (15 août 2016), en ligne : <<https://www.thestar.com/news/insight/2016/08/15/report-shines-light-on-povertys-role-on-kids-in-cas-system.html>>.

6 L'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance, « Une vision une voix : Changer le système du bien-être de l'enfance pour les Afro-Canadiens » cadre de pratique – partie 1 : rapport de recherche (sept. 2016) à la p. 22, en ligne : <http://www.oacas.org/wp-content/uploads/2016/09/One-Vision-One-Voice-Part-1_digital_french.pdf>.

- **Racisme anti-noir au sein du système de justice pénale** : Les membres des communautés noires de l'Ontario font l'objet de profilage racial par la police; autrement dit, ils sont pris à partie et sont assujettis à un examen, à une surveillance et à des interrogatoires plus poussés en raison de leur race⁷. Il en découle que les membres des communautés noires sont plus susceptibles d'être arrêtés et accusés, habituellement pour des infractions mineures⁸. Ils sont également plus susceptibles d'être emmenés au poste de police et de passer une nuit en détention⁹. Une fois arrêtés, les Noirs sont plus susceptibles de se voir refuser la mise en liberté sous caution. S'ils sont mis en liberté sous caution, ils sont assujettis à beaucoup plus de conditions et donc à une plus grande surveillance du tribunal (c.-à-d. couvre-feux, liberté surveillée)¹⁰.
- **Surreprésentation et traitement différentiel au sein de la population carcérale** : Au cours des 15 dernières années, le nombre de personnes racialisées incarcérées dans les établissements fédéraux a augmenté de près de 75 %, tandis que la population carcérale blanche a baissé de trois pour cent¹¹. Cela pourrait être attribuable à l'augmentation de 80 % de la population carcérale noire. Les Noirs représentent trois pour cent de la population canadienne, mais neuf pour cent de la population carcérale fédérale. La majorité des détenus noirs (60 %) sont incarcérés

7 Scot Wortley et Julian Tanner, « Data, denials, and confusion: The racial profiling debate in Toronto » (2003) 45(3) *Canadian J. Criminology and Crim. Just.* 367. Akwasi Owusu-Bempah, « The usual suspects: police stop and search practices in Canada » (2011) 21(4) *Policing and Society* 395. Scot Wortley et Julian Tanner « Inflammatory rhetoric? Baseless accusations? A response to Gabor's critique of racial profiling research in Canada » (2005) 47(3) *Canadian J. Criminology and Crim. Just.* 581. Jim Rankin, Sandro Contenta, et Andrew Bailey « Toronto marijuana arrests reveal 'startling' racial divide » *The Toronto Star* (6 juillet 2017), en ligne (en anglais) : <<https://www.thestar.com/news/insight/2017/07/06/toronto-marijuana-arrests-revealstartling-racial-divide.html>>.

8 Vic Satzewich et William Shaffir, « Racism versus Professionalism: Claims and Counter-Claims about Racial Profiling », (2009) 51 *Canadian J. Criminology and Crim. Just.* 119, à la p. 203.

9 « Race, Crime and Justice in Canada », *La Société John Howard du Canada*, (19 octobre 2017), en ligne : <<http://johnhoward.ca/blog/race-crime-justice-canada/>>. Jim Rankin et al., « Singled out: An investigation into race and crime » *The Toronto Star* (19 octobre 2002) A1. Jim Rankin et al., « Police target black drivers » *The Toronto Star* (20 octobre 2002) A1.

10 Gail Kellough et Scot Wortley, « Remand for Bail: Bail decisions and plea bargaining as commensurate decisions » (2002) 42(1) *Brit J Crim* 186, avec explications par Akawsi Owusu-Bempa et Scot Wortley, « Race, Crime and Criminal Justice in Canada », dans Sandra M. Bucerius et Michael H. Tonry, éd., *The Oxford Handbook of Ethnicity, Crime and Immigration* (Oxford : Oxford University Press, 2013) à la p. 292. Anna Mehler Paperny « Exclusive: New data shows race disparities in Canada's bail system » Reuters (19 octobre 2017), en ligne (en anglais) : <<https://ca.reuters.com/article/domesticNews/idCAKBN1CO2RD-OCADN>>.

11 Bureau de l'enquêteur correctionnel, *Le profil changeant des pénitenciers canadiens : Rapport de l'enquêteur correctionnel sur la diversité ethnoculturelle en milieu* (Ottawa : Bureau de l'enquêteur correctionnel, 2013) en ligne : <<https://www.oci-bec.gc.ca/cnt/comm/press/press20131126-fra.aspx>>.

en Ontario¹². En prison, les Noirs sont plus susceptibles d'être incarcérés dans des installations à sécurité maximale et d'être placés en isolement. Ils sont également plus susceptibles d'être accusés d'une inconduite à l'égard de laquelle un agent correctionnel exerce un jugement subjectif (p. ex. manque de respect envers le personnel, violation d'une règle) que d'être accusés d'une conduite à l'égard de laquelle l'agent correctionnel doit montrer une preuve tangible (p. ex. possession d'un article de contrebande)¹³.

Au début de 2016, les conseillers en politiques d'AJO ont procédé à un examen des nombreux rapports et études ayant documenté les expériences des personnes racialisées dans le système de justice. Le personnel d'AJO a également rencontré environ 60 personnes et organismes pour en savoir davantage sur les problèmes juridiques auxquels les communautés racialisées font face. Cela a mené à l'élaboration du [Document de consultation : Élaboration d'une stratégie à l'intention des communautés racialisées](#) (« document de consultation »)¹⁴.

Ensuite, AJO s'est engagée dans un processus de consultation approfondi. Entre octobre et décembre 2017, AJO a organisé deux consultations auprès de son personnel et 11 consultations auprès de membres du public. Les consultations publiques ont eu lieu dans des villes un peu partout dans la province (**annexe 1**).

AJO a aussi invité plus de 500 organismes communautaires de la province – y compris des centres de santé communautaires, des groupes confessionnels, des associations professionnelles, des organismes d'établissement, des refuges et des cliniques juridiques financées par AJO – à organiser leurs propres consultations.

Pour promouvoir la participation aux consultations, AJO a élaboré un dépliant promotionnel en français et en anglais et l'a traduit en 12 langues : l'arabe, le chinois simplifié et le chinois traditionnel, le farsi, l'hindi, le coréen, le pendjabi, le somali, l'espagnol, le tagalog, le tamoul et l'urdu (**annexe 2**).

De janvier à avril 2018, 30 organismes communautaires ont organisé des consultations sur la SCR (**annexe 3**). Plus de 60 organismes desservant collectivement des dizaines de milliers d'Ontariens racialisés et à faible revenu chaque année ont été représentés.

12 Bureau de l'enquêteur correctionnel, *Rapport annuel du Bureau de l'enquêteur correctionnel 2011-2012*, (Ottawa : Bureau de l'enquêteur correctionnel, 2012) en ligne : <<https://www.oci-bec.gc.ca/cnt/rpt/annrpt/annrpt20112012-fra.aspx>>.

13 Bureau de l'enquêteur correctionnel, *Étude de cas sur la diversité dans les services correctionnels : l'expérience des détenus de race noire dans les pénitenciers*, (Ottawa : Bureau de l'enquêteur correctionnel, 2014) en ligne : <<https://www.oci-bec.gc.ca/cnt/rpt/oth-aut/oth-aut20131126-fra.aspx>>.

14 Kimberly Roach, *Élaboration d'une stratégie à l'intention des communautés racialisées* (Toronto : Aide juridique Ontario, 2017), en ligne : <<https://www.legalaid.on.ca/fr/documents/elaboration-dune-strategie-a-lintention-des-communautés-racialisées/>>.

Plus de 400 personnes, dont des clients, des avocats, des membres du personnel d'AJO, des travailleurs d'approche, des agents d'intégration des immigrants et des étudiants, ont participé aux consultations. La majorité des participants se désignaient comme personnes racialisées. Plusieurs travaillaient également au sein d'organismes desservant principalement des personnes racialisées.

En plus des consultations en personne, AJO a encouragé les individus et les organismes participants à présenter des observations écrites. AJO a reçu des observations écrites de neuf organismes (**annexe 4**).

En juin 2018, les conseillers en politiques d'AJO ont présenté à la direction et au conseil d'administration d'AJO un rapport sur les principales questions récurrentes et critiques soulevées durant les consultations sur la SCR. Un [sommaire du processus de consultation](#) a été affiché sur le site Web d'AJO et distribué aux intervenants en octobre 2018.

En novembre 2018, les conseillers en politiques d'AJO ont partagé une ébauche de la stratégie avec le comité consultatif d'AJO sur les communautés racialisées (**annexe 5**), un groupe de travail composé de membres de divers comités consultatifs (**annexe 6**) et un groupe de travail constitué de membres du personnel (**annexe 7**). Le présent rapport final tient compte de la rétroaction fournie par les membres de ces groupes.

La Stratégie d'AJO à l'intention des communautés racialisées vise à aborder les questions soulevées dans la littérature didactique et durant le processus de consultation. Ces questions comprennent notamment les obstacles à l'accès aux services d'AJO, les préoccupations concernant la qualité des services juridiques fournis aux personnes racialisées, ainsi que le besoin de déployer des efforts concertés pour lutter contre le racisme individuel et systémique dans le système de justice. Le rapport formule chacune de ces questions comme des buts généraux, qui sont abordés dans les sections suivantes :

- a) Réduire les obstacles à l'accès
- b) Assurer des services juridiques de qualité
- c) Effectuer des changements systémiques

Toutes les sections ont un format similaire. Les sections commencent par décrire les politiques et pratiques actuelles d'AJO, puis fournissent les renseignements pertinents (p. ex. des données) à la disposition d'AJO et résumant les questions et les préoccupations cernées lors des consultations et de la revue de la littérature. Ensuite, les sections énoncent les objectifs précis qu'adoptera AJO afin de répondre à ces préoccupations et de réaliser les buts décrits ci-dessus. Les sections décrivent également les initiatives à court, moyen et long terme qu'AJO songera à mettre en œuvre afin de réaliser les buts fixés d'ici à 2030. Ces objectifs et initiatives figurent dans le plan d'action d'AJO à l'intention des communautés racialisées.

A. RÉDUIRE LES OBSTACLES À L'ACCÈS

S'assurer que les politiques et pratiques d'AJO ne créent pas d'obstacles à l'accès

Certains participants aux consultations sur la SCR ont informé AJO que les politiques et pratiques adoptées pour répondre aux besoins de la majorité des clients d'AJO pouvaient avoir une incidence injuste sur les membres des communautés racialisées.

Par exemple, des avocats participants ont précisé qu'un client ayant recours à des services d'interprétation a probablement besoin de presque deux fois plus de temps pour rencontrer son avocat et communiquer avec lui. La façon dont AJO finance les certificats ou alloue les fonds destinés à la rémunération aux cliniques qui desservent de nombreux nouveaux arrivants ne tient pas compte de cette réalité, ce qui peut réduire l'accès des clients aux services d'aide juridique. Des préoccupations similaires ont été exprimées dans le cadre de la Stratégie en matière de santé mentale et de la Stratégie en matière de violence familiale en ce qui concerne les ressources nécessaires pour desservir adéquatement les clients qui ont des problèmes de santé mentale et qui ont été victimes de violence familiale.

Dans un autre exemple, des participants ont souligné que les travailleurs migrants, y compris les aides familiaux, peuvent se voir déduire leur loyer directement de leur revenu et sont souvent les seuls à subvenir aux besoins de leur famille dans leur pays d'origine. Ces participants étaient inquiets parce que les critères d'admissibilité financière d'AJO (p. ex. la façon dont AJO définit les termes « pensionnaire » et « personne à charge ») ne tiennent pas compte de ces circonstances familiales et d'emploi et conditions de logement uniques.

D'autres participants ont soutenu que le fait qu'AJO ne prenait pas en considération les différences de coût de la vie dans la province pouvait avoir une incidence disproportionnée sur les communautés racialisées. D'après le recensement de 2016, la plupart des communautés racialisées de l'Ontario vivent dans des régions métropolitaines de recensement. Les régions métropolitaines de recensement sont de grandes zones urbaines dont le noyau urbain compte au moins 100 000 habitants.

Pour veiller à ce que ses politiques et pratiques ne créent pas involontairement des obstacles à l'accès pour les clients racialisés, AJO s'assurera que :

1. Des évaluations de l'impact en matière d'équité raciale sont intégrées à tous les processus décisionnels et processus de planification d'AJO.

Race Forward est un organisme ayant pour but de renforcer la sensibilisation et le leadership et de trouver des solutions en matière de justice raciale en générant des idées novatrices, des renseignements et des expériences. Selon Race Forward :

[TRADUCTION]

Une évaluation de l'impact en matière d'équité raciale (EIER) est un examen systématique de la façon dont différents groupes raciaux et ethniques seront probablement touchés par une mesure ou décision proposée. Les EIER sont utilisées pour minimiser les conséquences négatives imprévues dans divers contextes, dont l'analyse de politiques proposées, de pratiques institutionnelles, de programmes, de plans et de décisions budgétaires.

L'EIER peut être un outil essentiel servant à prévenir le racisme institutionnel et à cerner de nouvelles options pour remédier aux iniquités de longue date¹⁵.

En élaborant et en appliquant des EIER, AJO pourra, de façon constante :

- cerner les communautés racialisées qui peuvent être touchées ou visées;
- s'assurer que les membres des communautés racialisées sont informés du processus décisionnel, y participent de manière significative et y sont représentés de façon authentique;
- utiliser des preuves quantitatives et qualitatives pour cerner et documenter les iniquités raciales actuelles;
- s'assurer que tous les projets/propositions abordent les facteurs qui peuvent créer et perpétuer les iniquités raciales;
- s'assurer que le but énoncé de tous les projets/propositions est la réduction de la discrimination et des disparités raciales;
- examiner comment les impacts négatifs ou les conséquences imprévues d'un projet/d'une proposition seront évités ou minimisés;
- examiner comment les impacts positifs et les résultats équitables seront maximisés;
- s'assurer que tous les projets/propositions comprennent la collecte permanente de données, la présentation de rapports au public, la participation d'intervenants et la reddition de comptes au public;
- déterminer comment les indicateurs de réussite et les critères de progrès seront évalués et documentés.

15 Terry Keleher, *Racial Equity Impact Assessment* (Race Forward, 2009) en ligne (en anglais) : <https://www.raceforward.org/sites/default/files/RacialJusticeImpactAssessment_v5.pdf>.

Les EIER ont été utilisées dans plusieurs ressorts. Par exemple, depuis 2002, toutes les autorités publiques au Royaume-Uni sont tenues d'élaborer et de publier des plans d'équité raciale. À Seattle, dans l'État de Washington, les services de la ville utilisent une série de questions d'analyse de l'équité raciale pour élaborer des politiques et des budgets. Dans le même ordre d'idées, en 2017, le gouvernement provincial de l'Ontario a présenté une loi qui, entre autres choses, prévoit l'établissement d'un cadre d'évaluation de l'impact de l'action contre le racisme pour évaluer les éventuelles incidences et répercussions en matière d'équité raciale des politiques et des programmes¹⁶.

Pour réaliser cet objectif, AJO songera à mettre en œuvre les initiatives suivantes :

- élaborer un outil d'évaluation de l'impact en matière d'équité raciale (EIER);
- former tous les membres du personnel sur la façon de mener les EIER;
- mettre les EIER à l'essai au sein de services particuliers; c.-à-d. Communications, Politiques et recherches stratégiques, Ressources humaines, Planification des effectifs et Services aux avocats et paiements;
- exiger que tous les rapports présentés à la haute direction et au conseil d'administration d'AJO et tous les rapports annuels tiennent compte de l'utilisation des EIER.

Engager une communication proactive et collaborative

AJO communique les renseignements concernant ses services principalement sur son site Web. Celui-ci contient des renseignements en langage simple en français et en anglais sur la façon d'accéder aux services d'AJO et sur les critères d'admissibilité juridique et financière. Entre le 1^{er} septembre 2018 et le 31 août 2019, le site Web a été consulté par environ 574 972 utilisateurs. La nouvelle conception du site Web a été achevée en novembre 2019.

En avril 2017, AJO a traduit les dépliants et les fiches de renseignements les plus souvent téléchargés en arabe, en chinois, en dari, en farsi, en hongrois, en russe, en somali, en espagnol, en tamoul et en turc. Ces documents sont disponibles sur le [site Web](#) d'AJO.

Le personnel d'AJO offre également des séances publiques d'information juridique. Celles-ci sont habituellement organisées à la demande de membres de la communauté ou d'organismes communautaires. Dans certains cas, le personnel offre des séances publiques d'information juridique en dehors des heures de travail, à titre bénévole. Bien que

¹⁶ *Loi de 2017 contre le racisme*, L.O. 2017, chap. 15, par. 13 (1).

certaines bureaux d'AJO tiennent probablement un dossier de ces séances, il ne semble pas y avoir de système d'établissement de rapports centralisé indiquant où et quand les séances ont lieu, combien de personnes y assistent, ni quels documents et ressources sont fournis. De plus, la pratique d'offrir des séances publiques d'information ne semble pas être uniforme partout dans la province.

En plus de maintenir des sites Web qui présentent les services juridiques fournis, les cliniques juridiques financées par AJO participent au développement communautaire et à l'éducation juridique publique. Les cliniques fournissent des rapports annuels sur le nombre et les types d'initiatives d'éducation juridique publique auxquelles elles ont participé. Selon le système de gestion de l'information sur les clients (SGIC) (le système que les cliniques utilisent pour suivre et produire les rapports sur les mesures de rendement), entre le 1^{er} octobre 2018 et le 30 septembre 2019, les cliniques financées par AJO ont offert 1 530 séances d'éducation juridique publique.

Malgré ces efforts, la plupart des participants aux consultations ne comprenaient pas clairement les divers services d'AJO et les différences entre ces services. Par exemple, même si la plupart des participants connaissaient bien certains aspects du programme de certificats d'AJO, plusieurs ont indiqué qu'il manquait de transparence et de prévisibilité. En outre, de nombreux participants ne comprenaient pas la différence entre les services fournis dans le cadre du programme de certificats d'AJO et ceux offerts par les cliniques juridiques, ni la différence entre les services fournis par différentes cliniques juridiques. À titre d'exemple, certains participants des cliniques juridiques ont précisé que des clients se présentaient souvent à leurs bureaux pour demander des certificats.

De nombreux participants des organismes communautaires ne savaient pas qu'ils pouvaient demander des séances d'information. Les participants des cliniques juridiques communautaires et des organismes communautaires, ainsi que le personnel d'AJO, ont déclaré consacrer beaucoup de temps – parfois plusieurs rendez-vous ou sur plusieurs jours – à aider les clients à naviguer parmi les services et les processus d'AJO. Des préoccupations similaires ont été exprimées dans la stratégie de justice applicable aux Autochtones, la stratégie en matière de santé mentale, la stratégie en matière de violence familiale et la stratégie en droit carcéral d'AJO.

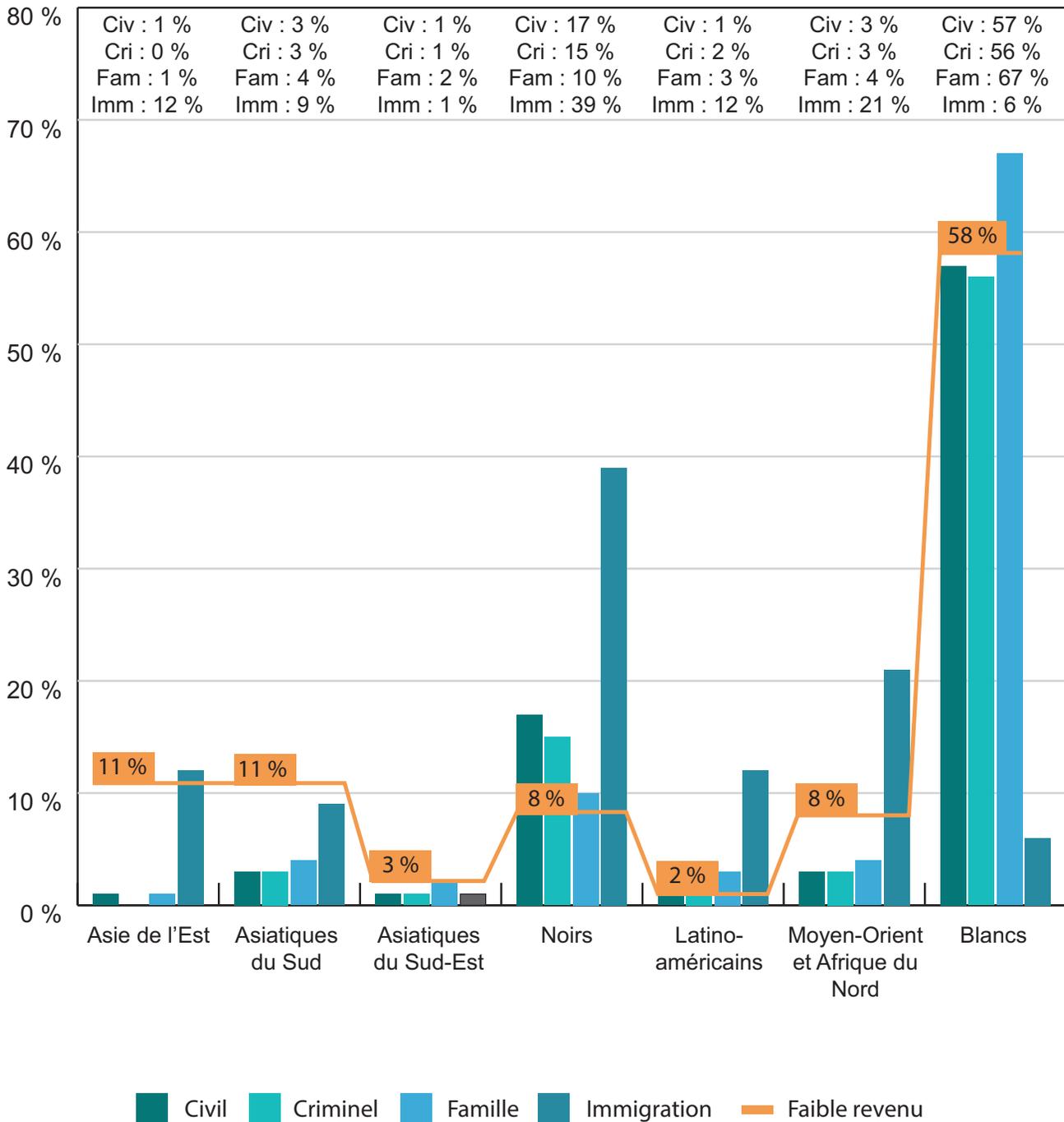
En raison de ce manque de connaissances, il se peut que des clients qui répondent aux critères d'admissibilité juridique et financière aux services d'AJO (notamment les nouveaux arrivants au Canada) doivent faire appel à leur famille, à des amis et à leur communauté afin de trouver des fonds pour payer des frais juridiques. Selon les participants aux consultations, après avoir payé les frais juridiques exigés, ces clients se font parfois demander par les fournisseurs de services juridiques de verser des sommes supplémentaires. S'ils ne peuvent payer les sommes supplémentaires, les fournisseurs de services juridiques les intimident ou les laissent dans une position vulnérable sur le plan juridique.

Ce manque de connaissances peut aussi avoir pour effet que des clients déjà vulnérables doivent communiquer avec plusieurs fournisseurs de services financés par AJO avant de recevoir des services appropriés. Par exemple, d'après le Centre d'aide aux avocats et aux clients (CAAC), sur les quelque 1 250 appels reçus chaque jour par le CAAC, plus de 35% sont renvoyés vers des fournisseurs de services externes.

En avril 2018, AJO a commencé à recueillir des données fondées sur la race auprès des demandeurs dans le cadre de son programme de certificats. Entre septembre 2018 et septembre 2019, 132 763 personnes ont demandé des certificats d'AJO. Sur ces personnes, 12 582 (9,4 %) ne se sont pas vu demander d'indiquer leur identité raciale¹⁷.

¹⁷ Le personnel d'AJO ne peut poser de questions à un demandeur au sujet de son identité autochtone ou raciale si celui-ci comparait au tribunal par vidéo ou est incapable de répondre (p. ex. crise liée à la santé mentale), si l'intervieweur n'a pas reçu de formation sur la façon de poser des questions appropriées aux clients au sujet de leur identité autochtone ou raciale, ou si aucune entrevue d'admission n'a eu lieu.

Demandeurs de certificats d'AJO (d'avril à septembre 2018)



Les données fondées sur la race recueillies par AJO démontrent que, par rapport à leur représentation parmi les Ontariens à faible revenu, la plupart des communautés racialisées (c.-à-d. Asiatique de l'Est, Asiatique du Sud, Asiatique du Sud-Est, du Moyen-Orient) sont sous-représentées parmi les demandeurs de certificats d'AJO.

AJO communique des renseignements d'une façon qui, dans la plupart des cas, exige que les clients découvrent tout d'abord l'existence d'AJO et de son site Web afin d'avoir accès à des renseignements concernant AJO. La stratégie de communication d'AJO doit être adaptée aux expériences vécues de nos clients et doit notamment tenir compte de la possibilité que nos clients n'aient jamais eu affaire avec le système de justice canadien, ne parlent ni le français ni l'anglais, affichent de faibles taux d'alphabétisation, aient des capacités différentes (p. ex. cécité, surdité), soient incarcérés ou n'aient pas régulièrement accès à Internet. Les clients d'AJO sont souvent marginalisés de plusieurs façons qui s'entrecroisent.

Dans son plan stratégique de 2019-2024, AJO s'est engagée à mettre en œuvre une approche personnalisée et axée sur les clients pour les collectivités marginalisées et les groupes de clients vulnérables. Dans le cadre de sa stratégie à l'intention des communautés racialisées, AJO s'assurera que :

2. Les demandeurs et clients racialisés dans tous les domaines de service sont représentés dans une proportion au moins égale à leur représentation parmi les Ontariens à faible revenu.

Pour réaliser cet objectif, AJO songera à mettre en œuvre les initiatives suivantes :

- accorder aux fournisseurs de services, y compris les bureaux internes et les cliniques juridiques, les ressources et les soutiens nécessaires pour organiser régulièrement des séances d'information, des séminaires et des ateliers en personne auprès des organismes communautaires qui desservent les communautés racialisées;
- suivre la participation communautaire pour s'assurer que les fournisseurs de services d'AJO sollicitent la participation des organismes communautaires qui desservent les communautés racialisées dans une proportion au moins égale à la représentation des personnes racialisées à faible revenu dans la collectivité;
- élaborer des documents d'information dans différentes langues et sur différents supports (p. ex. vidéo).

Faciliter l'accès à un avocat

Lorsque les clients reçoivent un certificat, ils peuvent utiliser l'outil « Trouver une avocate ou un avocat » en ligne d'AJO, qui leur permet de chercher des avocats inscrits sur les listes par domaine du droit, lieu et langue. Le personnel d'AJO peut aussi remettre aux clients une liste d'avocats inscrits, c.-à-d. une liste de tous les avocats inscrits sur une liste. Cette liste d'avocats indique habituellement le nom, le numéro de téléphone et l'adresse

de l'avocat. En règle générale, les avocats doivent accepter au moins trois certificats par année – ou effectuer du travail en vertu d'au moins trois certificats par année – pour être inscrits sur les listes d'avocats qui sont remises aux clients.

Certains participants aux consultations ont fait état des difficultés qu'éprouvent les clients qui obtiennent un certificat d'AJO à trouver et à engager un avocat qui acceptera le certificat. Cet état de fait est particulièrement préoccupant à l'extérieur de la région du Grand Toronto et en ce qui concerne les affaires de protection de l'enfance. Par exemple, selon un avocat participant de London, même si environ 80 avocats dans la ville exercent le droit de la famille, moins de la moitié acceptent des certificats et seulement cinq avocats acceptent des dossiers liés à la protection de l'enfance. Une autre participante d'un organisme communautaire de Windsor a indiqué qu'elle avait dû appeler 182 avocats dans la ville pour en trouver un qui représenterait son client dans une affaire de protection de l'enfance.

Des préoccupations similaires ont été exprimées dans la stratégie en matière de violence familiale : « Il arrive souvent qu'un client doive faire de nombreux appels avant de trouver un avocat qui accepte de le représenter. Les clients sont alors enclins à engager le premier avocat qui accepte de les représenter¹⁸ ».

D'après une analyse des certificats d'AJO en 2018/19, une moyenne de huit pour cent des certificats délivrés par AJO ne sont pas reconnus. Le « taux de non-reconnaissance » varie entre un et vingt-cinq pour cent selon le domaine du droit. Le domaine du droit criminel affiche le taux de non-reconnaissance le moins élevé (deux pour cent), tandis que le domaine du droit de la famille affiche le taux le plus élevé (vingt-huit pour cent) (**annexe 8**).

Il convient de souligner que le taux de non-reconnaissance était de 15 % pour les affaires familiales relevant de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* (« LSEJF »). Les certificats relatifs à la LSEJF sont accordés aux parents avec lesquels une société d'aide à l'enfance a communiqué ou dont l'enfant ou les enfants ont été pris en charge par une société d'aide à l'enfance. Alors que le taux de non-reconnaissance dans d'autres domaines du droit peut être attribuable au fait que les clients retiennent les services d'un avocat de service, décident de ne pas aller de l'avant ou règlent leurs problèmes juridiques sans avocat, une telle situation semble être peu probable et indésirable dans les affaires de protection de l'enfance. Le taux de non-reconnaissance des certificats relatifs à la LSEJF confirme donc les préoccupations exprimées durant le processus de consultation selon lesquelles il est difficile de trouver des avocats qui acceptent des dossiers relevant de la LSEJF.

En octobre 2019, il y avait :

18 Michelle Squires, *Aide juridique Ontario : stratégie en matière de violence familiale*, Toronto, Aide juridique Ontario, 2017, en ligne : <<https://www.legalaid.on.ca/fr/documents/aide-juridique-ontario-strategie-en-matiere-de-violence-familiale/>>.

- 395 avocats inscrits sur la liste d'AJO en droit de l'immigration et des réfugiés¹⁹;
- 2 424 avocats inscrits sur la liste d'AJO en droit de la famille;
- 2 893 avocats inscrits sur la liste d'AJO en droit criminel²⁰.

Ces chiffres donnent à penser qu'il y a beaucoup d'avocats disponibles. Cependant, entre 2014 et 2017, 1 350 avocats inscrits sur les listes (soit plus de 30 % des avocats inscrits sur les listes) ont accepté dix certificats ou moins. Cinquante pour cent des certificats délivrés par AJO ont été acceptés par 10 % des avocats inscrits sur les listes (448). Cela porte à croire que le nombre d'avocats qui acceptent des certificats pourrait en fait être beaucoup moins élevé que le laissent supposer les listes d'avocats inscrits.

Selon les données fournies par le Barreau de l'Ontario, 48 654 avocats titulaires de permis ont présenté une déclaration annuelle des avocats en 2017. Parmi ces avocats :

- 4 239 consacraient au moins 25 % de leur temps au droit criminel ou quasi criminel;
- 3 942 consacraient au moins 25 % de leur temps au droit de la famille/matrimonial;
- 910 consacraient au moins 25 % de leur temps au droit de l'immigration.

Ces données portent à croire qu'environ 64 % de tous les avocats criminalistes, 62 % de tous les avocats en droit de la famille et 37 % de tous les avocats spécialisés en droit de l'immigration en Ontario acceptent des certificats d'AJO.

Ces différences peuvent être expliquées de plusieurs façons. Premièrement, en raison de la vulnérabilité des clients d'AJO et de la responsabilité d'AJO d'assurer la prestation de services de qualité, les avocats qui représentent des clients de l'aide juridique doivent satisfaire à certaines normes (c.-à-d. à des exigences minimales en matière d'expérience et de perfectionnement professionnel) et présenter une demande en vue de leur inscription sur une liste d'avocats exerçant dans leur(s) domaine(s) du droit. Les avocats ne peuvent accepter des certificats d'AJO et représenter des clients d'AJO qu'après avoir été inscrits sur une liste. La demande d'un avocat peut être rejetée. Le nom d'un avocat peut aussi être radié d'une liste.

Deuxièmement, pour ce qui est du droit de l'immigration, le programme de certificats d'AJO ne couvre pas certains domaines de l'immigration, comme l'obtention du statut de résident permanent, la préparation de demandes de parrainage et le renouvellement de permis de séjour temporaire ou de visas d'étudiant. Il se peut que des avocats qui exercent le droit de

¹⁹ Le Bureau du droit des réfugiés d'AJO a 14 avocats salariés qui fournissent des services juridiques aux demandeurs du statut de réfugié principalement à Toronto, Hamilton et Ottawa. Les services fournis par les avocats salariés constituent une solution de rechange aux services qu'offrent les avocats du secteur privé aux demandeurs du statut de réfugié qui bénéficient de l'aide juridique.

²⁰ Ces chiffres ne représentent que les avocats qui ont accepté un certificat ou facturé des services en vertu d'un certificat entre 2015 et 2018.

l'immigration offrent des services dans des domaines du droit de l'immigration qui ne sont pas couverts par le programme de certificats d'AJO. Par ailleurs, en janvier 2015, AJO a commencé à retirer tous les avocats de la liste en droit de l'immigration et des réfugiés et a mis en place de nouvelles normes pour sa liste en droit de l'immigration et des réfugiés. Il en a résulté une réduction du nombre d'avocats inscrits sur la liste, qui a été ramené de 680 en juillet 2015 à 291 en mars 2016.

Troisièmement, certains avocats du secteur privé ont précisé que plusieurs avocats n'acceptent pas de certificats pour des raisons financières; c.-à-d. que les tarifs d'AJO ne reflètent pas avec justesse le temps qui est nécessaire pour représenter convenablement les clients d'AJO. Ces avocats ont aussi expliqué que le fardeau administratif lié à l'inscription sur les listes d'AJO et à la facturation des services a un effet dissuasif.

AJO a entrepris diverses initiatives pour encourager l'inscription sur ses listes. Par exemple, en 2018, le Barreau de l'Ontario a publié un rapport du Groupe de travail sur l'aide juridique. Dans ce document, le Barreau de l'Ontario a décrit son obligation légale de faciliter l'accès à la justice pour la population de l'Ontario et son « intérêt constant et de longue date à veiller à ce que les Ontariens et Ontariennes à faible revenu aient accès à des services d'aide juridique robustes, transparents et stables²¹ ». Dans ses observations présentées au Barreau, AJO a proposé que le Barreau encourage les titulaires de permis à songer à travailler pour l'aide juridique.

De plus, certains bureaux d'AJO organisent régulièrement des séances d'information portant sur la façon de s'inscrire sur les listes d'AJO et de présenter les factures à AJO afin d'encourager les avocats – surtout les plus nouveaux – à fournir des services juridiques aux clients d'AJO. AJO procède actuellement à un examen des « aspects agaçants de la facturation » en vue de réduire le fardeau administratif lié à la prestation de services financés par AJO. AJO a également créé un programme d'assistance qui offre des occasions de formation pratique pour les avocats débutants et de mentorat rémunéré pour les avocats chevronnés.

AJO continuera à s'efforcer d'accroître le nombre d'avocats disponibles pour fournir des services juridiques de qualité à ses clients. Plus particulièrement, AJO s'assurera que :

3. Les taux de non-reconnaissance des certificats en matière de protection de l'enfance sont examinés et, dans la mesure du possible, réduits.

Pour réaliser cet objectif, AJO songera à mettre en œuvre les initiatives suivantes :

21 Groupe de travail sur l'aide juridique, *Rapport du Groupe de travail sur l'aide juridique : Un intérêt constant et de longue date* (Toronto : Barreau de l'Ontario, 2018), en ligne : <<http://www.lawsocietygazette.ca/wp-content/uploads/2018/02/LAWG-LSO-French.pdf>>

- continuer à travailler avec les avocats inscrits sur les listes pour déterminer comment AJO peut accroître le nombre d'avocats et soutenir la conservation des effectifs (p. ex. élimination des aspects agaçants de la facturation, recours accru à l'inscription conditionnelle sur les listes);
- recruter activement les avocats (p. ex. programme d'assistance, programme de mentorat formel) et étudiants en droit racialisés, surtout à l'extérieur de la RGT;
- travailler avec le Barreau de l'Ontario pour encourager les avocats à fournir des services d'aide juridique ou pour créer des incitatifs à cet effet;
- offrir plus de souplesse lorsqu'il s'agit d'autoriser les frais de déplacement des avocats exerçant dans des domaines du droit où il y a peu d'avocats inscrits sur les listes, ou des taux de non-reconnaissance élevés;
- ouvrir un centre de services juridiques en matière de protection de l'enfance qui a pour mandat précis de remédier à la surreprésentation des familles racialisées dans les affaires de protection de l'enfance, notamment en assurant une représentation par avocat dans les affaires de protection de l'enfance et en offrant du mentorat aux avocats débutants et aux étudiants en droit dans les affaires de protection de l'enfance²².

Accroître la disponibilité des renseignements et services en plusieurs langues et l'accès à ces renseignements et services

Il y a des avocats salariés d'AJO et des avocats travaillant en vertu d'un certificat d'AJO qui peuvent fournir des services directement dans d'autres langues que le français ou l'anglais. Cependant, dans la plupart des cas, AJO fournit des services juridiques aux clients qui ne parlent ni le français ni l'anglais par l'intermédiaire d'interprètes.

AJO fournit des services d'interprétation de diverses façons. Par exemple, AJO a conclu avec MCIS Language Solutions un contrat en vertu duquel les demandeurs et les clients qui communiquent avec le Centre d'aide aux avocats et aux clients (CAAC) en utilisant la ligne téléphonique sans frais d'AJO peuvent recevoir de l'aide dans plus de 300 langues.

Au cours des exercices 2016-2017, 2017-2018 et 2018-2019, le CAAC a dépensé (ou

²² Une recommandation similaire a été faite dans le rapport de la Commission Motherisk, *Pas d'impact mineur : La place des analyses capillaires dans la protection de l'enfance* (février 2018), en ligne : <<https://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/about/pubs/motherisk/>>. La Commission Motherisk a recommandé qu'Aide juridique Ontario crée une clinique juridique indépendante spécialisée dans la protection de l'enfance et qui serait en mesure de prendre en charge des clients « difficiles », de fournir des services de recherche et d'offrir du mentorat aux avocats du secteur privé, de promouvoir la cause de la protection de l'enfance et de défendre en justice des causes types afin de protéger et d'améliorer les droits des parents dans les procédures de protection de l'enfance.

dépensera) environ 182 273 \$, 240 489 \$ et 319 266 \$ respectivement pour des services d'interprétation et de traduction. En 2018-2019, les cinq langues principales étaient les suivantes :

1. Espagnol
2. Arabe
3. Turc
4. Farsi
5. Hongrois

Lorsqu'un client communique avec le CAAC et indique qu'il a un besoin linguistique nécessitant des services d'interprétation, le personnel d'AJO appelle MCIS, indique la langue pour laquelle des services d'interprétation sont nécessaires, attend qu'un interprète se joigne à l'appel et amorce ensuite le processus d'admission. Une fois qu'il a été répondu à l'appel du client, la mise en rapport du client et de l'employé d'AJO avec un interprète prend habituellement environ deux minutes. Les bureaux d'AJO et les cliniques juridiques financées par AJO suivent un processus semblable.

Bien que des services d'interprétation soient disponibles, les instructions vocales préenregistrées au CAAC ne sont qu'en français et en anglais. Pour joindre un membre du personnel d'AJO et indiquer leur besoin linguistique, les clients doivent tout d'abord naviguer parmi les instructions vocales préenregistrées. Selon certains participants des organismes communautaires, lorsque des clients qui ne parlent ni le français ni l'anglais appellent le CAAC, ils ne peuvent comprendre les premières instructions vocales préenregistrées pour ensuite indiquer leur besoin linguistique.

De même, bien que le site Web d'AJO explique que les clients qui appellent le CAAC peuvent recevoir de l'aide dans plus de 300 langues, le site Web n'est qu'en français et en anglais. Par conséquent, les clients qui ne parlent ni l'une ni l'autre de ces langues ne savent probablement pas qu'ils peuvent obtenir de l'aide dans d'autres langues.

Comme il a été souligné ci-dessus, le site Web d'AJO contient des dépliants et des fiches de renseignements en arabe, en chinois, en dari, en farsi, en hongrois, en russe, en somali, en espagnol, en tamoul et en turc. Cependant, quelques participants ont indiqué que ces ressources n'étaient pas affichées bien en vue sur le site Web d'AJO. Les clients doivent donc trouver ces ressources en naviguant sur un site Web qu'ils ne comprennent pas²³.

²³ Certains participants des organismes communautaires ont également exprimé la préoccupation que les technologies utilisées par AJO soient en fait inaccessibles aux clients à faible revenu. Par exemple, un participant a expliqué qu'AJO utilisait un téléimprimeur (TTY) pour communiquer avec les clients sourds, mais que les clients à faible revenu n'ont pas facilement accès à cette technologie; un TTY coûte environ 1 500 \$ et exige que l'utilisateur ait un téléphone filaire. Le coût d'un téléimprimeur peut être prohibitif. Plusieurs clients sourds doivent se rendre auprès d'un organisme communautaire pour utiliser un téléimprimeur afin de

Pour les clients qui reçoivent des certificats, AJO fournit aux avocats inscrits sur les listes des fonds destinés aux services d'interprétation et de traduction. Selon le guide des débours d'AJO, les traductions sont généralement payées au mot, au taux de 0,20 \$ le mot. AJO autorise également un maximum de dix heures dans le cas des services d'interprète retenus aux fins des rencontres entre l'avocat et son client. Une indemnité de 31,40 \$ est versée pour la première heure; pour chaque heure additionnelle, l'indemnité est de 19,20 \$. Lorsqu'aucun interprète n'est disponible aux taux d'AJO, une autorisation préalable doit être demandée. L'avocat doit aussi demander une autorisation préalable afin de pouvoir dépasser le maximum préautorisé de dix heures.

Certains avocats participants ont critiqué le financement des services de traduction et d'interprétation par AJO, en faisant valoir qu'il est difficile, voire impossible, de trouver des traducteurs et des interprètes disposés à accepter les taux d'AJO. Ces avocats ont ajouté que la prestation de services à un client ayant besoin de services d'interprétation prend habituellement plus de temps. La façon dont AJO finance les certificats ne tient pas compte de cette réalité. Par conséquent, les avocats inscrits sur les listes peuvent hésiter à accepter les certificats de clients qui ont besoin de services d'interprétation.

Dans le cadre de la préparation de la stratégie à l'intention des communautés racialisées, le personnel d'AJO a communiqué avec trois fournisseurs de services d'interprétation, dont MCIS Language Solutions, et a appris que le taux demandé par deux fournisseurs de services était de 55 \$ l'heure, avec un minimum de deux heures, tandis que le taux demandé par le troisième fournisseur était de 83 \$ l'heure, avec un minimum de trois heures, c.-à-d. de deux à quatre fois plus que le taux d'AJO.

En ce qui concerne les services d'AJO au sein des tribunaux, la manière dont les avocats de service d'AJO ont accès aux services d'interprétation n'est pas uniforme. Tandis que certains bureaux d'AJO ont prévu un budget pour les services d'interprétation et créé un compte MCIS auquel les avocats de service peuvent avoir accès, d'autres semblent recourir à des interprètes judiciaires. Les services d'interprètes judiciaires ne sont pas financés par AJO. Ils sont fournis par le ministère du Procureur général (MPG). Ils sont destinés à être utilisés lors des instances ou des comparutions devant le tribunal, plutôt que pour se préparer en vue d'une instance ou comparution devant le tribunal. Les interprètes judiciaires peuvent ne pas être immédiatement disponibles. Il est conseillé aux

communiquer avec AJO.

Depuis juin 2019, AJO n'utilise plus le téléimprimeur pour communiquer avec les clients sourds. Les clients peuvent désormais communiquer avec AJO au moyen du Service de relais Bell gratuit et confidentiel. Le Service de relais Bell soutient la communication téléphonique entre les personnes entendant et les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes ou ayant des difficultés d'élocution. Des téléphonistes ayant reçu une formation professionnelle agissent à titre d'intermédiaires pour faciliter l'appel. Les téléphonistes du Service de relais Bell sont disponibles 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Il n'y a aucuns frais pour utiliser le Service de relais Bell afin de faire des appels locaux.

personnes qui ont besoin de services d'interprétation judiciaire de demander un interprète à l'avance afin de permettre au personnel du tribunal de prendre les dispositions nécessaires pour la date et l'heure demandées.

Un tel manque d'accès peut mener à des injustices. Par exemple, un participant a indiqué que les clients qui font face à des accusations criminelles peuvent rester plus longtemps en détention avant leur procès – même si la Couronne consent à leur mise en liberté – parce qu'un interprète judiciaire n'est pas immédiatement disponible pour interpréter les conseils juridiques de l'avocat de service ou les conditions de mise en liberté sous caution proposées par la Couronne.

Certains participants ont souligné que de tels résultats pourraient être évités si AJO recrutait et engageait activement des fournisseurs de services juridiques qui peuvent fournir des services directs dans différentes langues²⁴.

Dans son plan stratégique de 2019-2024, AJO s'est engagée à mettre en œuvre une approche personnalisée et axée sur les clients pour les collectivités marginalisées et les groupes de clients vulnérables et à élaborer des moyens plus novateurs d'améliorer l'accès aux services. À cette fin, AJO s'assurera que :

4. Tous les demandeurs et clients peuvent aisément avoir accès aux documents d'information traduits au sujet d'AJO et de ses services, y compris les renseignements sur la façon dont les clients peuvent cerner leurs besoins linguistiques et avoir accès à des

24 Il y a des preuves indiquant que la prestation de services dans la langue de choix d'un client améliore non seulement l'accès aux services, mais aussi les résultats en matière de justice. Par exemple, dans le comté de Maricopa, en Arizona, le tribunal chargé des dossiers de conduite avec facultés affaiblies a créé un tribunal distinct de langue espagnole. Le tribunal a affiché un taux de réussite de 88 %, soit un taux plus élevé que le taux de réussite de 66 % obtenu par les participants aux programmes du tribunal de langue anglaise chargé des dossiers de conduite avec facultés affaiblies. Les participants aux programmes du tribunal chargé des dossiers de conduite avec facultés affaiblies doivent terminer au moins 20 semaines de traitement, d'éducation et de counseling, être sobres pendant six mois et aller à l'école ou avoir un emploi.

Dans le même ordre d'idées, dans le comté de Santa Cruz, en Californie, le service de probation a remédié aux difficultés de communication avec les familles hispanophones en augmentant le nombre d'employés hispanophones en proportion du nombre de jeunes au centre de détention. Le service a également créé des programmes pour répondre aux besoins des jeunes latino-américains et a élargi le personnel bilingue d'un organisme communautaire local. [TRADUCTION] « [C]es efforts ont contribué à une réduction de 25 % de la population carcérale quotidienne moyenne et à une réduction simultanée de 22 % du nombre de détenus latino-américains dans les maisons de correction ». Pour de plus amples renseignements, voir The Sentencing Project, *Black Lives Matter: Eliminating Racial Inequity in the Criminal Justice System*, Washington, The Sentencing Project, 2015 à la p. 24.

services d'interprétation.

5. Toutes les voies de service (p. ex. CAAC, services au sein des tribunaux, cliniques, certificats/débours) ont accès aux services d'interprétation et les utilisent de façon appropriée.

6. La capacité de fournir des services juridiques dans différentes langues est incluse dans toutes les listes d'avocats, dans l'outil « Trouver une avocate ou un avocat », ainsi que comme compétence préférée dans tous les avis d'emplois vacants nécessitant un contact avec la clientèle.

Pour réaliser ces objectifs, AJO songera à mettre en œuvre les initiatives suivantes :

- créer, traduire et diffuser largement ou afficher bien en vue les documents d'information importants, y compris les renseignements sur la façon dont les gens peuvent indiquer leurs besoins linguistiques et avoir accès à des services d'interprétation;
- effectuer un examen de tous les fournisseurs de services au sein des tribunaux pour déterminer le niveau d'accès aux services d'interprétation et le niveau d'utilisation de ces services; s'assurer que tous les fournisseurs de services au sein des tribunaux ont accès à un financement pour des services d'interprétation (p. ex. compte MCIS); faire la promotion des services d'interprétation financés par AJO auprès du personnel au sein des tribunaux; fournir aux fournisseurs de services au sein des tribunaux les outils et ressources nécessaires pour aider les clients à indiquer leurs besoins linguistiques; par exemple voir la ressource créée par la Barbra Schlifer Commemorative Clinic (annexe 9);
- dresser une liste d'interprètes qui sont disposés à accepter les taux d'AJO et la distribuer aux avocats inscrits sur les listes; si le nombre d'interprètes disposés à accepter les taux d'AJO est peu élevé, émettre une DP pour des services d'interprétation afin de permettre à AJO de négocier des taux plus concurrentiels pour des services d'interprétation pour tous les clients qui ont un certificat, ou rajuster les taux existants en conséquence;
- consulter le personnel et les fournisseurs de services dans toutes les voies de service d'AJO (p. ex. certificats, avocats salariés et cliniques) pour déterminer qui

peut fournir des services dans différentes langues; élaborer, traduire et distribuer des documents d'information indiquant dans quelles langues les clients peuvent recevoir des services à des endroits particuliers (p. ex. palais de justice, clinique, bureau de district);

- utiliser les données de recensement et les données relatives à l'utilisation d'AJO pour déterminer les besoins linguistiques des Ontariens à faible revenu dans diverses zones de service; s'assurer que le recrutement ciblé du personnel et des fournisseurs de services tient compte de ces besoins linguistiques;
- encourager les cliniques juridiques financées par AJO, notamment celles qui desservent de grandes communautés racialisées, à recruter activement un personnel qui peut fournir des services dans différentes langues;
- fournir des certificats améliorés aux clients ayant besoin de services d'interprétation;
- élaborer une politique en vertu de laquelle AJO s'engage à fournir des services d'interprétation dans toutes les voies de service, y compris les services au sein des tribunaux.

B. ASSURER DES SERVICES JURIDIQUES DE QUALITÉ

Accroître la diversité raciale à tous les échelons et dans tous les domaines d'AJO

AJO a une *politique sur l'équité en matière d'emploi* visant à s'assurer qu'il n'y a pas d'obstacles systémiques dans le processus d'emploi pour les membres des collectivités marginalisées (**annexe 10**).

AJO a également une *politique contre le harcèlement, le harcèlement sexuel et la discrimination au travail* qui interdit toute forme de harcèlement et de discrimination et qui prévoit la marche à suivre pour signaler les plaintes de harcèlement et de discrimination, pour enquêter sur ces plaintes et pour y répondre (**annexe 11**).

En 2013, AJO a constitué le comité sur l'inclusion et la diversité, dont le mandat est de promouvoir l'équité et la diversité au sein d'AJO en intégrant l'inclusion et la diversité aux politiques et pratiques commerciales d'AJO et en favorisant un milieu de travail inclusif pour tous les employés, y compris les employés racialisés.

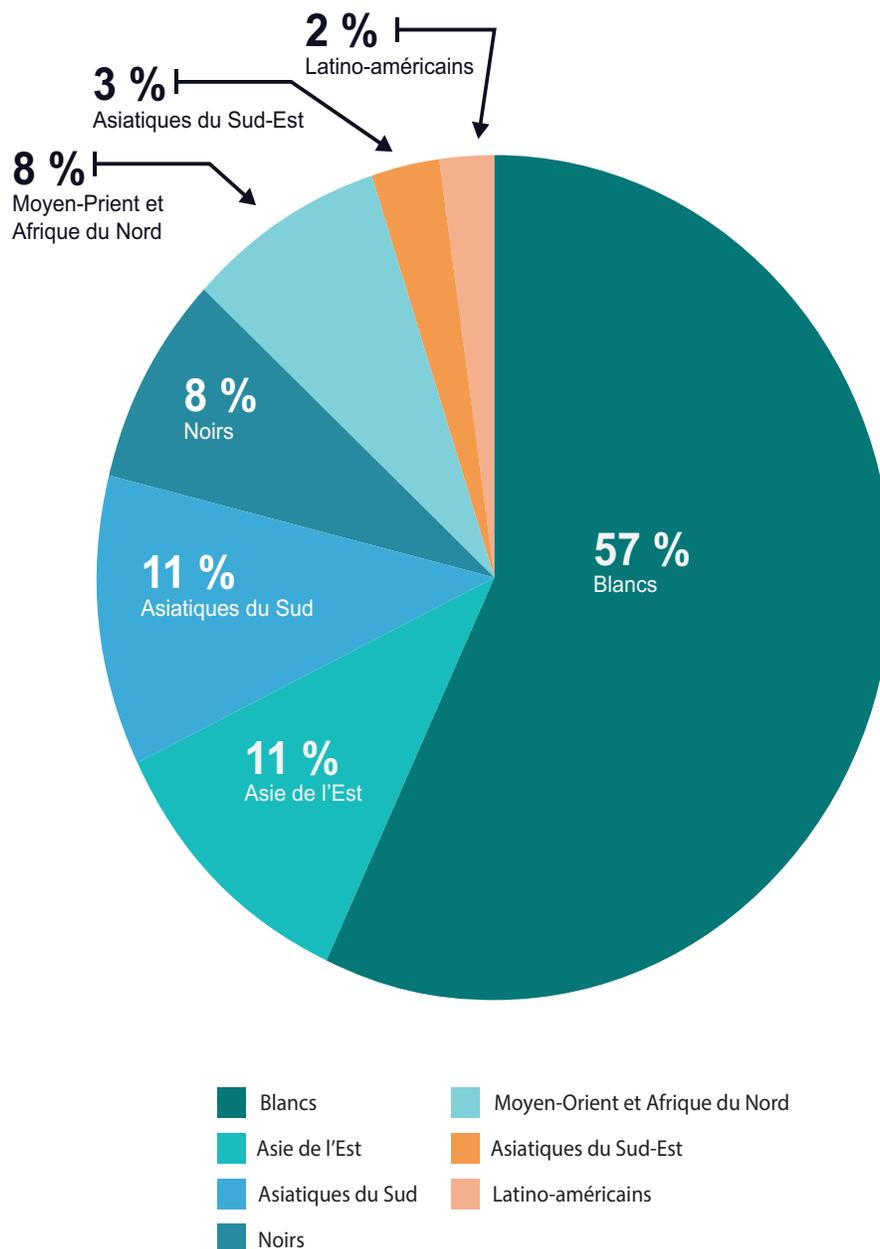
En 2017, AJO a présenté une *politique sur l'inclusion et la diversité* décrivant son engagement à obtenir un effectif qui, entre autres choses, « est adapté à la diversité de tous les Ontariens et reflète cette diversité », en faisant notamment ce qui suit :

- accroître la diversité de la haute direction et de l'équipe dirigeante d'AJO;
- dans le budget annuel, affecter des ressources au soutien du service des ressources humaines dans le cadre du recrutement de divers candidats et de l'identification proactive d'obstacles;
- faire savoir au gouvernement provincial (qui nomme la moitié du conseil d'administration d'AJO) qu'il est important que le conseil soit le reflet de la population de l'Ontario;
- veiller à ce que de vastes perspectives soient représentées au sein des comités et des groupes de travail;
- assurer un accès égal aux possibilités d'emploi au moyen d'un processus transparent et concurrentiel exempt d'obstacles systémiques;
- s'assurer que les compétences et exigences figurant dans tous les profils d'emploi correspondent à de véritables critères de succès (**annexe 12**).

Malgré ces efforts, certains participants aux consultations ont soutenu qu'en raison du manque de diversité et de représentation raciales au sein du personnel, de l'équipe

dirigeante et du conseil d'administration d'AJO, AJO n'est pas en mesure de fournir des services juridiques culturellement compétents ou adaptés aux communautés racialisées. Par exemple, selon un participant d'un organisme communautaire à Windsor, sur une liste d'environ 200 avocats inscrits sur les listes, seulement dix étaient racialisés. Quelques participants aux consultations ont également exprimé des préoccupations au sujet du manque de représentation d'autres groupes, notamment les personnes racialisées qui sont lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres ou queers ou en questionnement (« LGBTQ »), qui sont handicapables ou dont les expériences vécues sont similaires à celles des clients d'AJO.

Ontariens à faible revenu - Recensement de 2016



Selon le recensement de 2016, les communautés racialisées représentent 43 % de la population à faible revenu de l'Ontario.

AJO ne recueille pas de données fondées sur la race ni d'autres données démographiques au sujet de son personnel ou des fournisseurs de services financés par AJO. Ainsi, il n'est pas possible de déterminer la mesure dans laquelle AJO représente les collectivités qu'elle dessert.

Les avocats et les parajuristes sont tenus de présenter une déclaration annuelle au Barreau de l'Ontario. La déclaration annuelle comprend des questions au sujet de la race et d'autres caractéristiques de l'identité sociale. À compter de 2019, le Barreau de l'Ontario fournira aux milieux de travail juridiques d'au moins 25 titulaires de permis des données recueillies à partir de la déclaration annuelle des avocats et de la déclaration annuelle des parajuristes²⁵. Ainsi, AJO pourra avoir une meilleure idée de la diversité raciale parmi ses avocats salariés. AJO pourrait également être en mesure de travailler avec le Barreau pour obtenir des renseignements démographiques agrégés au sujet des avocats inscrits sur les listes.

Bien que les renseignements que fournira le Barreau soient utiles, ils ne comprendront pas de renseignements sur le personnel non juridique ou sur la représentation à différents échelons d'AJO (p. ex. direction, conseil d'administration). Sans de tels renseignements, AJO ne pourra déterminer la nécessité et l'efficacité des mesures décrites dans la *politique sur l'inclusion et la diversité*.

Les participants aux consultations ont aussi exprimé des préoccupations concernant le manque de diversité raciale dans les cliniques financées par AJO, ainsi que l'incidence de cette lacune sur la capacité des cliniques de déterminer les besoins juridiques de leurs zones de service respectives, de répondre à ces besoins et de fournir des services culturellement compétents. Par exemple, un participant a présenté une observation au sujet d'une clinique juridique qui dessert surtout des clients racialisés. Pendant près de dix ans, AJO a engagé des stagiaires en droit. Dans le cadre de leur stage de dix mois, ces stagiaires effectuaient une rotation de trois mois à la clinique. En raison de la forte demande de services, la clinique engageait également des stagiaires en droit bénévoles. Les stagiaires en droit rémunérés qu'engageait AJO étaient blancs, tandis que les stagiaires en droit qui effectuaient un travail identique sans rémunération étaient racialisés.

Trois groupes communautaires distincts ont demandé qu'AJO songe à financer trois nouvelles cliniques spécialisées distinctes pour répondre adéquatement aux besoins juridiques de leurs communautés respectives. D'une façon générale, il s'agit des membres de la communauté africaine francophone, des membres de la communauté coréenne et

²⁵ Groupe de travail sur les défis des titulaires de permis racialisés, *Collaborer au changement : Stratégies de lutte contre le racisme systémique dans les professions juridiques* (Toronto : Barreau de l'Ontario, 2016), en ligne : <https://lawsocietyontario.azureedge.net/media/iso/media/legacy/pdf/r/rwg_final_report_-_dec2016_fr.pdf>.

des membres de la communauté musulmane.

AJO finance 72 cliniques juridiques dans l'ensemble de la province, y compris 13 cliniques spécialisées et cinq cliniques ethno-linguistiques. Les cliniques juridiques communautaires offrent des services qui relèvent du domaine d'exercice des cliniques à une collectivité géographique particulière, tandis que les cliniques spécialisées et ethno-linguistiques fournissent des services qui relèvent du domaine d'exercice des cliniques dans un domaine du droit particulier ou à une collectivité ethno-linguistique ou raciale particulière, habituellement dans l'ensemble de la province. En plus des Services juridiques autochtones de Toronto et du Centre francophone de Toronto, AJO fournit du financement notamment aux cliniques spécialisées et ethno-linguistiques suivantes : le Centre for Spanish-Speaking Peoples²⁶, la Chinese and Southeast Asian Legal Clinic²⁷, la South Asian Legal Clinic of Ontario²⁸ et le Black Legal Action Centre²⁹.

Les cliniques sont des sociétés indépendantes. AJO leur fournit un financement. Bien que les cliniques doivent respecter leurs obligations liées au financement, les décisions portant sur des questions telles que le recrutement, l'emploi et le maintien en poste du personnel, ainsi que l'élection ou la nomination des administrateurs, sont prises par la direction, les conseils ou les membres des cliniques. Les ententes de financement entre AJO et toutes les cliniques financées par AJO exigent que les conseils des cliniques s'efforcent de représenter la diversité de leurs collectivités respectives.

Les cliniques financées par AJO ne recueillent pas de données fondées sur la race au sujet de leur personnel. Ainsi, comme dans le cas d'AJO, il est impossible de déterminer de manière fiable la diversité raciale dans le système des cliniques. Cependant, il y a quelques données qui portent à croire que les membres des communautés racialisées sont bien représentés au sein du personnel juridique dans le système des cliniques. En 2016, le Barreau de l'Ontario a publié un rapport intitulé *Portrait statistique des avocats en Ontario*³⁰. Selon le rapport, même si seulement environ 19 % des avocats en Ontario sont racialisés, près de 25 % des avocats dans le système des cliniques le sont³¹. Bien que ces données

26 La *Centre for Spanish-Speaking People Legal Clinic* offre ses services aux membres de la communauté hispanophone des quatre coins de l'Ontario.

27 La *Chinese and Southeast Asian Legal Clinic* (CSALC) offre ses services aux membres des communautés chinoise, vietnamienne, laotienne et cambodgienne qui ne parlent pas l'anglais.

28 La *South Asian Legal Clinic of Ontario* offre ses services aux membres à faible revenu de la communauté sud-asiatique de la région du Grand Toronto.

29 Le *Black Legal Action Centre* offre ses services aux Noirs à faible revenu de l'Ontario.

30 Barreau de l'Ontario, *Fact Sheet: Statistical Snapshot of Lawyers in Ontario from the Lawyer Annual Report (LAR) 2016* (Toronto : Barreau de l'Ontario, 2016) en ligne : <http://annualreport.lsuc.on.ca/2017/common/documents/Snapshot-Lawyers18_ENG-final.pdf>.

31 Sur les 34 315 avocats en Ontario ayant fourni des renseignements au sujet de leur identité raciale

soient utiles, elles ne disent rien au sujet du personnel non juridique des cliniques ou de la représentation des membres des communautés racialisées au niveau de la direction ou des conseils. De plus, il n'est pas clair si les avocats racialisés dans le système des cliniques se retrouvent surtout dans les cliniques ethno-linguistiques ou sont représentés dans les cliniques juridiques communautaires.

La représentation au sein des conseils des cliniques est importante parce que ceux-ci prennent des décisions importantes, notamment en ce qui concerne l'établissement des priorités des cliniques dans leurs zones de service respectives, la supervision de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques en matière de ressources humaines, ainsi que l'affectation des ressources des cliniques. Il convient de souligner que, lors d'une consultation très courue, aucun des participants (dont la majorité étaient racialisés) ne savait qu'il pouvait devenir membre de sa clinique juridique locale ou se joindre à son conseil.

Dans son plan stratégique de 2019-2024, AJO s'est engagée à fournir des services culturellement appropriés, à mettre en œuvre une vaste stratégie de gestion des talents et à favoriser un lieu de travail inclusif et diversifié qui reflète les gens, les cultures et les langues des collectivités desservies par AJO. Conformément à ces objectifs stratégiques, AJO s'assurera que :

7. Le pourcentage de personnes racialisées travaillant à tous les échelons d'AJO et dans toutes les voies de service d'AJO est au moins égal au pourcentage de personnes racialisées parmi les Ontariens à faible revenu.

Conformément aux commentaires dans le rapport de la vérificatrice générale selon lesquels AJO devrait répartir équitablement les fonds destinés aux cliniques en fonction des besoins dans chaque collectivité³², ainsi qu'à l'engagement pris dans le plan stratégique d'AJO pour soutenir les cliniques afin de répondre efficacement aux besoins de leurs collectivités, AJO s'assurera également que :

8. Le financement fourni aux cliniques et à d'autres fournisseurs de services est adapté à la représentation

au Barreau, 19,3 % (6 610) sont racialisés, 79,2 % (27 192) sont blancs et 1,5 % (513) sont autochtones. 560 avocats travaillent dans une clinique juridique. Parmi ces avocats, 25 % (environ 150) sont racialisés.

32 Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario, *Rapport annuel 2018 : Aide juridique Ontario*, à la p. 285 (Toronto : Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario, 2018), en ligne : <http://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/annualreports/arreports/fr18/v1_305fr18.pdf>.

et aux besoins de diverses communautés racialisées parmi les Ontariens à faible revenu et reflète cette représentation et ces besoins.

Pour réaliser ces objectifs, AJO songera à mettre en œuvre les initiatives suivantes :

- réviser la *politique en matière d'équité d'emploi et la politique sur l'inclusion et la diversité* pour y inclure des buts et des calendriers particuliers liés à l'équité d'emploi;
- recueillir des données fondées sur la race et d'autres renseignements démographiques (p. ex. religion, langue(s) parlée(s), etc.) auprès du personnel, des avocats inscrits sur les listes, du conseil d'administration et des comités consultatifs d'AJO; aider les cliniques financées par AJO à recueillir des données fondées sur la race et d'autres renseignements démographiques auprès du personnel et des conseils d'administration des cliniques; si les données révèlent qu'une liste d'avocats, un service, une clinique, un comité ou un conseil n'est pas représentatif, effectuer un examen des processus d'emploi ou d'inscription sur les listes et élaborer et mettre en œuvre un plan visant à accroître la diversité raciale;
- demander au Barreau de l'Ontario et au ministère du Procureur général de nommer des membres du conseil d'administration en tenant compte de la diversité raciale de l'Ontario;
- exiger que tous les bénéficiaires de fonds d'AJO s'engagent à appliquer des politiques en matière d'équité et d'égalité (p. ex. documents fondamentaux lorsqu'il s'agit des cliniques);
- inclure des initiatives en matière d'équité et de diversité dans les objectifs et mesures de rendement de tous les membres du personnel d'AJO et dans les exigences en matière de rapport des cliniques.

Fournir aux clients des renseignements sur les droits et les responsabilités et recueillir régulièrement leurs commentaires

Entre autres choses, les clients d'AJO ont le droit de recevoir des services juridiques conformément aux normes professionnelles juridiques; de continuer à être représentés par un avocat, même si leur problème juridique s'avère plus complexe ou chronophage que prévu; et de ne pas être tenus de payer pour les services et débours liés au certificat.

Les clients qui ont des préoccupations au sujet de la qualité des services ou de la conduite de leur avocat peuvent déposer une plainte conformément à la *politique sur les plaintes*

d'AJO (**annexe 13**). Les clients peuvent aussi présenter une demande de changement d'avocat.

Plus de 1 000 000 d'Ontariens à faible revenu ont accès à des services d'aide juridique chaque année, dans des cliniques, des bureaux de district, des bureaux internes, au palais de justice ou auprès d'avocats de service et d'avocats qui acceptent des certificats. Toutefois, lors de l'exercice 2018-2019, AJO n'a reçu que 4 333 plaintes.

Bien que le nombre peu élevé de plaintes puisse être attribuable à un taux élevé de satisfaction de la clientèle, on a constaté chez plusieurs participants aux consultations une méconnaissance des droits et responsabilités des clients. Par exemple, des participants ont posé des questions quant à savoir si et à quelle fréquence les avocats doivent répondre aux communications des clients, et si un avocat qui accepte un certificat peut aussi exiger un paiement du client. Très peu de participants étaient au courant du processus de traitement des plaintes d'AJO. Ceux qui étaient au courant du processus ont indiqué qu'en raison de la difficulté perçue de changer d'avocat dans le cadre du processus de changement d'avocat, ils hésiteraient à déposer une plainte auprès d'AJO par crainte de compromettre davantage leur dossier.

Afin que les clients sachent quoi faire s'ils sont insatisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent, AJO s'assurera que :

9. Des documents d'information - expliquant ce à quoi les clients peuvent s'attendre des avocats d'AJO, comment ils peuvent déposer une plainte et quand et comment changer d'avocat - sont traduits et remis à tous les demandeurs et clients lorsqu'ils reçoivent un certificat ou les services d'un avocat de service pour la première fois.

Aider les clients à prendre des décisions éclairées au moment de choisir un avocat

Sauf certaines exceptions limitées, la *Loi sur les services d'aide juridique* (LSAJ) interdit expressément au personnel et aux fournisseurs de services d'AJO de suggérer ou de recommander un avocat inscrit sur une liste à un client ou de tenter de dissuader un client de choisir un avocat particulier.

Comme il a été souligné ci-dessus, il arrive aussi souvent que les clients ne reçoivent pas beaucoup d'information au sujet des avocats inscrits sur les listes. Lorsque les clients reçoivent un certificat, ils peuvent utiliser l'outil « Trouver une avocate ou un avocat » en ligne d'AJO, qui leur permet de chercher des avocats inscrits sur les listes par domaine du droit, lieu et langue. Le personnel d'AJO peut aussi remettre aux clients une liste de tous les avocats inscrits sur une liste. Cette liste d'avocats indique habituellement le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de l'avocat.

Certains participants aux consultations ont indiqué qu'ils voulaient pouvoir choisir des avocats inscrits sur les listes qui, entre autres choses, peuvent présenter efficacement des arguments liés à la race, offrir des services dans la langue de choix du client, fournir des services tenant compte des traumatismes et assurer un environnement sécuritaire pour les membres de la communauté LGBTQ.

Selon un rapport rédigé par l'Ethnography Lab de l'Université de Toronto à la suite d'entrevues qualitatives approfondies en personne auprès de 15 clients de l'aide juridique à Toronto, de nombreux clients ne sont pas capables de prendre des décisions éclairées en fonction des renseignements qu'AJO leur fournit. Un client interrogé a déclaré ce qui suit : [TRADUCTION] « J'en ai juste choisi un au hasard. J'ai juste dit, ahhh [en passant son index au-dessus du tableau et en le déposant à un endroit au hasard], celui-là³³ ».

Dans son plan stratégique de 2019-2024, AJO s'est engagée à placer les clients au cœur de tout ce qu'elle fait et à mesurer les résultats pour les clients. Conformément à ces initiatives stratégiques et afin d'assurer l'efficacité de ses efforts visant à aider les clients à prendre des décisions éclairées, AJO recueillera régulièrement les commentaires des clients et fera ce qui suit :

10. Augmenter les taux de rétroaction positive des clients, notamment au sujet de ce qui suit : la connaissance des services disponibles, la qualité des services, la capacité à trouver un avocat, ainsi que la disponibilité des services d'interprétation et l'accès à ceux-ci.

Pour réaliser cet objectif, AJO songera à mettre en œuvre les initiatives suivantes :

- améliorer les renseignements figurant dans l'outil « Trouver une avocate ou un avocat » et les listes d'avocats inscrits en y ajoutant notamment les éléments

33 University of Toronto Ethnography Lab, « Legal Aid Client Voice Interview Results: Final Report » (non publié).

suivants :

- l'expérience de travail auprès de personnes qui sont marginalisées en raison de leur race, de leur orientation sexuelle, d'une déficience, de leur identité de genre, etc.;
- la formation et l'expérience en matière de présentation d'arguments liés à la race (p. ex. cerner les cas de profilage racial et présenter des arguments fondés sur la *Charte* dans les affaires criminelles);
- trouver une façon dont AJO peut partager la rétroaction des clients (p. ex. les cotes) au sujet de fournisseurs de services particuliers avec les clients éventuels; si un fournisseur de services reçoit constamment des commentaires négatifs de la part des clients, se fonder sur ces commentaires pour prendre des mesures disciplinaires, gérer la liste d'avocats inscrits ou retirer le fournisseur de services de la liste;
- fournir aux clients des certificats de courte durée (p. ex. 30 minutes) leur permettant de parler au fournisseur de services avant de retenir ses services.

Protéger les clients racialisés contre les traitements différentiels ou discriminatoires

Comme il a été mentionné ci-dessus, AJO a une *politique contre le harcèlement, le harcèlement sexuel et la discrimination au travail* qui reconnaît les responsabilités d'AJO en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST). Cependant, la politique ne s'applique qu'aux responsabilités d'AJO en tant qu'employeur et non en tant que fournisseur de services. Ainsi, les plaintes de harcèlement et de discrimination présentées par les clients sont traitées en vertu de la *politique sur les plaintes* d'AJO.

La *politique sur les plaintes* d'AJO informe les clients qu'ils peuvent déposer des plaintes notamment au sujet des services et de la conduite des avocats inscrits sur les listes, des avocats salariés d'AJO et des cliniques financées par AJO. La politique ne mentionne pas ni ne définit expressément la « discrimination » ou le « harcèlement », ni n'en fournit des exemples. Par ailleurs, bien que la politique explique que les auteurs de plaintes seront aussi informés qu'ils peuvent communiquer avec le Barreau de l'Ontario, « lequel établit et applique les normes en matière de formation, de déontologie et de conduite professionnelle qui s'appliquent aux avocats et aux parajuristes de l'Ontario », elle n'énumère pas ni ne résume ces normes.

AJO organise régulièrement des séances de formation et produit des documents de formation. Les avocats de service et les avocats inscrits sur les listes peuvent avoir accès à ces séances de formation par l'intermédiaire du site Web d'AJO. Le site Web comprend des séances de formation concernant les clients autochtones, les clients francophones, les

clients handicapés, les clients ayant des problèmes de santé mentale et les clients qui ont été victimes de violence familiale.

De janvier à avril 2018, AJO a offert une formation en personne sur des sujets tels que les privilèges, les tendances inconscientes, les microagressions et le racisme systémique à plus de 700 avocats salariés et avocats de service rémunérés à la journée. AJO a élaboré une version en ligne de cette formation, qui sera mise à la disposition du personnel d'AJO et des fournisseurs de services financés par AJO au début de 2020.

Le 12 avril 2018, le comité sur l'inclusion et la diversité d'AJO a organisé le premier symposium d'AJO sur l'inclusion et la diversité, qui a permis d'examiner les façons dont les tendances inconscientes peuvent avoir une incidence sur le travail du personnel d'AJO. En mars 2019, AJO a embauché une responsable de la diversité, qui est chargée de concrétiser l'engagement d'AJO envers l'équité, la diversité et l'inclusion.

Malgré ces initiatives, quelques participants aux consultations ont rapporté des cas de traitement injuste, différentiel ou discriminatoire de la part d'avocats inscrits sur les listes, d'avocats de service et de membres du personnel des cliniques.

Certains participants ont indiqué que les avocats de service et les avocats inscrits sur les listes racontaient des blagues ou faisaient des commentaires désobligeants aux clients ou à leur sujet. Un participant a déclaré ce qui suit : [TRADUCTION] « Ils font des blagues au sujet de nos vies. Ils jouent avec nos vies. » Un autre participant a souligné que les avocats de service et les avocats inscrits sur les listes interagissaient avec les clients comme s'ils avaient [TRADUCTION] « affaire à des objets » plutôt qu'à des gens. Un autre participant a été plus direct, en disant : [TRADUCTION] « Vos avocats sont racistes. » Un participant a déclaré que le personnel administratif d'une clinique juridique avait des préjugés contre les Noirs, empêchant ainsi les femmes noires d'avoir accès aux services de la clinique. Un autre participant a raconté que plusieurs clients qui parlaient anglais avec un accent non canadien s'étaient vu raccrocher le téléphone au nez par le personnel du CAAC. D'autres participants ont exprimé des préoccupations au sujet des expériences des clients trans et non binaires au moment de tenter d'obtenir des services d'aide juridique. À cet égard, les préoccupations les plus répandues portaient sur des clients qui étaient mégenrés ou qui ne se sentaient pas suffisamment en sécurité pour révéler leur identité de genre.

L'une des valeurs essentielles d'AJO est le respect : nous voulons nous assurer d'être culturellement sensibles aux besoins et aux situations de nos clients. Pour veiller à ce que cette valeur soit respectée, AJO s'assurera que :

11. Toutes les entrevues d'emploi et évaluations du rendement et tous les formulaires d'inscription contiennent des questions visant à embaucher/

maintenir en poste des personnes ayant démontré une compréhension de la justice raciale et un engagement à l'égard de celle-ci.

12. Tous les avocats salariés et les avocats inscrits sur les listes suivent régulièrement une formation sur la justice raciale.

Pour réaliser cet objectif, AJO songera à mettre en œuvre les initiatives suivantes :

- élaborer une formation contre le racisme qui traite notamment des privilèges, des tendances inconscientes et de l'intersectionnalité et qui favorise la sensibilisation à la façon dont les fournisseurs de services juridiques renforcent la discrimination fondée sur la race; inclure la formation contre le racisme dans les processus d'accueil de tous les nouveaux membres du personnel d'AJO et des cliniques; mettre à jour toutes les normes des listes d'avocats inscrits de manière que ces derniers soient tenus de suivre une formation contre le racisme³⁴;
- inclure des initiatives contre le racisme dans les objectifs de rendement que doivent atteindre tous les membres du personnel d'AJO, par exemple : l'utilisation de l'EIER, une formation contre le racisme, l'intégration des besoins linguistiques aux avis d'emplois vacants et aux descriptions d'emploi, la mise

³⁴ Il a été constaté que la formation sur la lutte contre le racisme et l'oppression a une incidence favorable sur les résultats en matière de justice. Voir The Sentencing Project, *The Color of Justice: Racial and Ethnic Disparity in State Prisons*, Washington, The Sentencing Project, 2016 à la p. 13 : [TRADUCTION] « La preuve donne à penser que lorsque les professionnels doivent trier les dossiers — ce qui arrive régulièrement pour les autorités chargées de l'application des lois et les avocats de la défense, par exemple — des préjugés implicites entrent probablement en jeu lorsqu'il s'agit de déterminer les dossiers à accepter, comme un genre de raccourci mental servant à tirer des conclusions rapides au sujet des gens et de leurs tendances criminelles. Pour contrecarrer ce phénomène, une formation sur les préjugés implicites peut sensibiliser les gens à ces tentations, et cette sensibilisation peut permettre de minimiser à l'avenir les réactions fondées sur la race. De plus, le fait d'inculquer aux praticiens un désir d'être juste et impartial peut influencer sur les préjugés implicites, comme le ferait une formation professionnelle au sujet des cognitions sociales implicites ».

The Sentencing Project, *Black Lives Matter: Eliminating Racial Inequity in the Criminal Justice System*, Washington, The Sentencing Project, 2015, à la p. 21 : [TRADUCTION] « Dans son examen détaillé des recherches sur les préjugés raciaux implicites, le Kirwan Institute for the Study of Race and Ethnicity conclut que « les efforts en matière d'éducation visant à favoriser la sensibilisation aux préjugés implicites peuvent aider à libérer les individus de leurs préjugés. L'examen décrit certaines stratégies d'élimination des préjugés dont il a été démontré qu'elles réduisent les préjugés raciaux implicites tant dans les milieux expérimentaux que dans les milieux non expérimentaux. Ces stratégies comprennent l'exposition à des images contre-stéréotypées, l'augmentation de la diversité et des contacts interraciaux, ainsi que la surveillance des résultats pour améliorer la reddition de comptes [...] [L]es ressorts ont atténué l'impact négatif des préjugés implicites aux stades ultérieurs du système de justice en établissant des lignes directrices objectives pour normaliser le processus décisionnel, afin que les décideurs aient accès aux renseignements les plus

en œuvre d'initiatives liées à la SCR, la disponibilité des documents et dépliants dans différentes langues, le nombre d'engagements auprès des organismes communautaires qui représentent des clients racialisés;

- mettre à jour la *politique sur les plaintes* d'AJO et le processus de changement d'avocat pour y inclure explicitement le traitement discriminatoire comme fondement d'une plainte ou d'une demande de changement d'avocat.

complets possibles, et en offrant une formation sur les préjugés raciaux. »

C. EFFECTUER DES CHANGEMENTS SYSTÉMIQUES

S'assurer que les politiques et pratiques d'AJO ne contribuent pas à des résultats injustes

AJO doit faire face à deux réalités. La première, c'est qu'en plus des membres des communautés autochtones, les membres des communautés racialisées – notamment les membres des communautés noires de l'Ontario – ont fait l'objet et continuent à faire l'objet d'un traitement injuste et inégal dans le système de justice. La deuxième, c'est que les disparités raciales dans le système de justice subsistent même si un pourcentage important des gens ayant affaire au système de justice sont représentés par des avocats financés par AJO.

Certes, dans le domaine du droit criminel, la responsabilité de l'incarcération disproportionnée des communautés racialisées n'incombe pas seulement à AJO ou aux avocats financés par AJO. Elle est partagée notamment avec les corps de police, les procureurs de la Couronne et les membres de la magistrature. Cela dit, les avocats financés par AJO représentent 80 % des accusés au criminel lors des enquêtes sur le cautionnement en Ontario³⁵. En 2018, la Cour de justice de l'Ontario a traité environ 500 000 accusations criminelles portées contre des adultes et des adolescents. Les avocats financés par AJO ont assuré une représentation juridique dans environ 64 % de ces cas. Par conséquent, AJO et les avocats financés par AJO doivent assumer une certaine responsabilité à l'égard de ces résultats en matière de justice³⁶.

Comme tout avocat, l'avocat financé par AJO a le devoir éthique de « soulever résolument tous les points, de faire valoir tous les arguments et de poser toutes les questions, si déplaisantes soient-elles, qu'il estime favorables à la cause de son client. Il doit aussi chercher à utiliser tous les recours et moyens de défense autorisés par la loi qui sont à l'avantage de son client³⁷. »

La majorité des avocats qui fournissent des services aux clients de l'aide juridique sont d'ardents défenseurs qui exercent le droit de façon éthique, souvent à des taux moins élevés que ceux qu'ils factureraient aux clients qui sont en mesure de payer.

³⁵ Marcus Pratt, *Une stratégie d'aide juridique pour la mise en liberté provisoire* (Toronto : Aide juridique Ontario, 2016), en ligne : <<https://www.legalaid.on.ca/fr/documents/une-strategie-daide-juridique-pour-la-mise-liberte-provisoire/>>.

³⁶ Michael Trebilcock et Albert Yoon, « Equality Before the Law? Evaluating Criminal Case Outcomes in Canada », (2016) 53(2) *Osgoode Hall Law Journal* 587 à la p. 610.

³⁷ Barreau de l'Ontario, *Code de déontologie*, relativement à la Règle 5.1(1), en ligne : <<https://lso.ca/getdoc/efbc020d-2ee0-4069-b187-a495504d3365/chapter-5>>.

En même temps, quelques participants au processus de consultation sur la SCR, dont des avocats criminalistes, ont indiqué que certains avocats peuvent exercer le droit [TRADUCTION] « à la manière d'un camion à benne ». Dans un article rédigé par la juge Breese Davies (qui était alors avocate de la défense), celle-ci a expliqué ce qui suit :

[TRADUCTION]

L'identification d'un moyen de défense valable dans une affaire criminelle exige une grande compétence et beaucoup de temps. Elle peut même exiger que l'avocat mène sa propre enquête, interroge des témoins et trouve des preuves disculpatoires. Les clients bien nantis s'attendent à ce que leurs avocats fassent ce travail avant de leur conseiller de plaider coupable ou d'aller devant les tribunaux. Cependant, un avocat de l'aide juridique surchargé et mal rémunéré a peu de raisons de déployer de tels efforts si son client est disposé à plaider coupable.³⁸

Il se peut que le nombre d'avocats criminalistes qui exercent le droit « à la manière d'un camion à benne » soit peu élevé. Cependant, puisque ces avocats acceptent un grand volume de dossiers, ils auront peut-être un effet négatif sur les vies de nombreux clients d'AJO. Comme il a été mentionné ci-dessus, de 2014 à 2017, 50 % de tous les certificats délivrés par AJO ont été acceptés par 10 % des avocats inscrits sur les listes (448).

Il convient de souligner que, dans certains cas, afin de simplifier le processus de facturation, les cabinets d'avocats présentent des factures sous le nom d'un seul avocat, même si les services juridiques sont en fait fournis par d'autres avocats du cabinet. Cependant, il n'en est pas toujours ainsi. Par exemple, dans le cadre de la SCR, un examen sommaire des factures des avocats a révélé qu'un avocat exerçant seul semblait avoir accepté 1 042 certificats en matière criminelle sur une période de trois ans, soit une moyenne de 348 certificats par année. La majorité de ces certificats ont fait l'objet d'une facturation selon des honoraires forfaitaires plutôt que selon les tarifs, ce qui veut dire que cet avocat n'inscrivait pas d'affaires au rôle.

Les enquêtes sur le cautionnement, les révisions de la mise en liberté sous caution et les procès criminels exigent plus de temps et de préparation que les plaidoyers de culpabilité. Cependant, des avocats, des parajuristes et des étudiants en droit participants ont indiqué qu'AJO semblait moins bien rémunérer les avocats inscrits sur la liste en droit criminel pour de telles procédures criminelles que pour les plaidoyers de culpabilité. Par conséquent, le programme de certificats d'AJO est perçu comme incitant les avocats criminalistes à exercer le droit « à la manière d'un camion à benne », c.-à-d. à accepter un grand nombre de clients et à leur conseiller de plaider coupable. Quelques participants ont soutenu qu'une telle pratique touchait de façon disproportionnée les clients racialisés.

38 Breese Davies, « Going Broke in Legal Aid: The High Cost of Cheap Justice », *The Walrus* (23 août 2016), en ligne (en anglais) : <<https://thewalrus.ca/going-broke-in-legal-aid/>>.

Certains participants ont également indiqué qu'une pratique semblable existait chez les avocats de service, en soulignant par exemple que ces derniers semblaient souvent conseiller aux jeunes accusés noirs ou latino-américains de plaider coupable ou de [TRADUCTION] « choisir la déjudiciarisation » et que ces accusés suivaient ensuite ces conseils³⁹. Plusieurs clients participants, ainsi que des participants des organismes communautaires, ont déclaré qu'ils éprouvaient un grand sentiment de détresse et de désespoir parce que les clients ayant besoin de services juridiques ne pouvaient faire appel qu'à AJO et aux options financées par celle-ci.

Dans son plan stratégique de 2019-2024, AJO s'est engagée à élaborer des indicateurs, des mesures et des rapports sur les résultats et à surveiller l'accès aux services, la qualité des services et les délais de prestation des services. Conformément à ces objectifs stratégiques, AJO s'assurera que :

13. Les résultats positifs (p. ex. retraits, acquittements) sont mesurés et récompensés (p. ex. rémunération accrue, reconnaissance publique), tandis que les résultats négatifs sont mesurés et découragés (p. ex. les fournisseurs de services doivent expliquer le résultat, ne peuvent accepter de nouveaux certificats pour le reste de l'année civile, ou sont assujettis au processus de gestion des listes d'avocats).

En 2018, le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario a procédé à un examen d'Aide juridique Ontario (le « rapport de la vérificatrice générale »). La vérificatrice générale a souligné que les retraits des listes d'AJO avaient été effectués « en réaction à des plaintes plutôt qu'à la suite d'une mesure proactive d'Aide juridique Ontario visant à déterminer la qualité des services au moyen d'un examen régulier des avocats⁴⁰ ». En réponse à ces commentaires et pour réaliser l'objectif décrit ci-dessus, AJO songera à mettre en œuvre les initiatives suivantes :

- examiner les résultats (p. ex. retrait, libération, plaidoyer de culpabilité) obtenus par les avocats qui acceptent un grand volume de dossiers;

³⁹ Avant d'aider un accusé à inscrire un plaidoyer de culpabilité, tous les avocats de service en droit criminel doivent remplir un formulaire d'enquête judiciaire portant sur la compréhension par l'accusé de la signification du plaidoyer de culpabilité, afin de s'assurer que l'accusé a été convenablement informé de ses droits et comprend les conséquences du plaidoyer. Voir <https://www.legalaid.on.ca/wp-content/uploads/plea-comprehension-inquiry-FR.pdf>.

⁴⁰ *Supra* note 33 à la p. 278.

- demander aux avocats inscrits sur les listes de commenter le caractère adéquat de certains résultats ou d'indiquer les raisons de ces résultats;
- faire participer les avocats qui affichent un nombre élevé de plaidoyers de culpabilité et qui ne peuvent expliquer ces résultats au processus de gestion des listes ou de retrait des listes; limiter le nombre de certificats que ces avocats peuvent accepter en une année;
- reconnaître et féliciter publiquement les avocats ayant obtenu de nombreux résultats positifs pour leurs clients;
- constituer des groupes de travail dans les domaines du droit criminel, du droit de la famille, du droit de l'immigration, du droit relatif à la santé mentale et du droit carcéral et dans les domaines de pratique des cliniques pour examiner les tarifs en vue de s'assurer que les résultats positifs sont récompensés (c.-à-d. rémunérés en conséquence) et que les incitations perverses sont évitées.

Soutenir les contestations visant le racisme individuel et systémique dans le système de justice

Comme il a été souligné ci-dessus, les membres des communautés racialisées font l'objet d'un traitement différentiel et obtiennent des résultats différentiels dans le système de justice. En droit de la famille, les familles racialisées et autochtones affichent des taux plus élevés d'intervention et d'appréhension par les agences de protection de l'enfance. En droit criminel, le racisme anti-noir est présent sur tous les plans du système de justice pénale : il se manifeste notamment sous forme de profilage racial, d'exercice du pouvoir de poursuite discrétionnaire, d'imposition de la détention avant le procès, ou de disparités au titre de la détermination de la peine. Les membres des communautés racialisées sont surreprésentés au sein de la population carcérale et font l'objet d'un traitement différentiel : entre autres choses, ils sont placés dans des établissements à sécurité maximale malgré leur risque de récidive moins élevé, ils sont libérés plus tard au cours de leur peine et ils se voient refuser la permission de sortir.

Lorsqu'un accusé fait l'objet de profilage racial par la police, son avocat peut déposer une motion fondée sur la *Charte*, c.-à-d. une requête de la défense alléguant une violation de la *Charte*. AJO finance les motions fondées sur la *Charte* dans les affaires criminelles selon un taux horaire, jusqu'à concurrence de deux heures. Pendant les consultations sur la SCR, des avocats participants ont fait valoir que les motions fondées sur la *Charte* exigeaient beaucoup de préparation. Les taux d'AJO ne reflètent pas cette réalité et peuvent dissuader certains avocats de présenter des arguments fondés sur la *Charte*. Les contestations fondées sur la *Charte* sont plutôt présentées en grande partie par les avocats dont les dossiers sont admissibles au programme de gestion des causes majeures (GCM) d'AJO – un programme qui régit les affaires criminelles dont le coût prévu dépasse

20 000 \$ – et par les avocats qui reçoivent un financement dans le cadre du programme de causes types d'AJO⁴¹.

Le programme de causes types d'AJO permet à AJO de fournir un financement et des soutiens à la recherche à l'égard de causes qui, entre autres choses, font avancer d'importants intérêts publics et abordent une question sérieuse qui touche fondamentalement les Ontariens à faible revenu ou les communautés défavorisées dont les perspectives seraient peu susceptibles d'être présentées aux tribunaux sans l'intervention d'AJO. Le programme de causes types a soutenu de nombreuses causes ayant une incidence directe sur les membres des communautés racialisées, notamment des causes qui :

- préconisent l'utilisation de rapports d'évaluation culturelle lors de la détermination de la peine d'un accusé racialisé;
- font ressortir l'impact disproportionné de la violence policière sur les communautés racialisées;
- contestent l'effet préjudiciable des lois (p. ex. peines minimales obligatoires) sur les communautés racialisées;
- contestent le profilage racial.

Le financement accordé dans le cadre du programme de causes types permet aux avocats de préparer des observations. Il sert aussi à financer la préparation des rapports d'expert et de la preuve d'ordre social. Certains avocats participants ont recommandé de publier les causes types pour lesquelles AJO a fourni un financement, ainsi que les recherches et les documents qui ont été réalisés grâce au financement d'AJO. Cela pourrait à la fois renforcer les capacités des avocats qui veulent présenter des arguments similaires et faire économiser du temps et de l'argent en évitant le dédoublement des efforts.

Bien que les deux programmes – le programme de gestion des causes majeures et le programme de causes types – soient importants, il se peut que la portée de leur impact soit limitée. Par exemple, en 2018-2019, le programme de gestion des causes majeures a financé 440 causes, tandis que le programme de causes types a financé 40 causes. Cela représente une petite fraction des dossiers criminels d'AJO.

Dans le cadre de LAO LAW, AJO fournit un soutien à la recherche aux avocats qui représentent des clients de l'aide juridique. Entre autres choses, le site Web de LAO LAW contient des mémoires généraux qui offrent un aperçu du sujet dans tous les domaines; des mémoires sur des questions juridiques précises; ainsi que des mémoires et des précédents en droit criminel, en droit de la famille et en droit de l'immigration et des réfugiés. Dans certaines situations, le personnel de LAO LAW peut aussi fournir des services de recherche sur des cas particuliers dont s'occupent les avocats qui acceptent

⁴¹ AJO a également un programme de gestion des causes en droit de la famille pour les affaires de soins prolongés d'une société en vertu de la LSEJF dont le coût prévu dépasse 8 000 \$.

un certificat. LAO LAW fournit des renseignements dans les domaines du droit suivants : questions juridiques touchant les Autochtones, droit pénitentiaire, droit criminel, droit de la famille, droit de l'immigration et des réfugiés et droit relatif à la santé mentale. Il ne semble pas y avoir de section distincte pour les questions touchant les communautés racialisées.

Comme il a été souligné dans la stratégie d'aide juridique pour la mise en liberté provisoire, les avocats de service en droit criminel représentent environ 80 % des accusés au criminel lors des enquêtes sur le cautionnement en Ontario. De plus, avant avril 2019, dans le cadre du système des certificats, les avocats du secteur privé financés par AJO effectuaient régulièrement des enquêtes sur le cautionnement, sollicitaient des révisions de la mise en liberté sous caution et représentaient des clients accusés de ne pas s'être conformés aux conditions de leur mise en liberté sous caution. La stratégie d'AJO pour la mise en liberté provisoire comprend ce qui suit :

- apporter un soutien accru à certains tribunaux pour y introduire des « pratiques exemplaires » afin de contester les pratiques irrégulières de la Couronne et des décideurs judiciaires et de porter ces pratiques devant les tribunaux;
- offrir aux avocats de service et aux avocats du secteur privé une formation coordonnée sur la représentation des membres des communautés racialisées;
- élargir l'utilisation des observations de type *Gladue* au stade de l'enquête sur le cautionnement pour procurer de meilleurs renseignements sur le contexte, les antécédents personnels et la situation de chaque Autochtone ainsi que sur les ressources ou services qui sont à la disposition des Autochtones lors de la mise en liberté⁴².

Les avocats ont commencé à préconiser l'utilisation de rapports d'évaluation culturelle – qui sont des observations de type *Gladue* – lors de la détermination de la peine d'accusés racialisés non autochtones⁴³. Certains avocats de service participants ont exprimé le désir de préparer et de présenter des observations fondées sur la race au stade de l'enquête sur le cautionnement, mais ont indiqué qu'ils n'avaient pas la formation, les ressources ou le soutien à la gestion nécessaires. Un avocat de service participant a exprimé le désir de contester agressivement et systématiquement les conditions discriminatoires de mise en liberté sous caution, mais a précisé que cela nécessiterait le soutien explicite de la direction d'AJO ainsi qu'un personnel, une formation et des ressources supplémentaires.

AJO a élaboré un manuel des avocats de service qui décrit les politiques et les procédures relatives aux services, à la facturation et aux rapports des avocats de service. Le manuel contient des sections fournissant des renseignements sur la prestation de services aux clients qui sont francophones, autochtones ou handicapables ou qui ont été victimes

42 *Supra* note 36.

43 Voir, par exemple, *R. v. Jackson*, 2018 ONSC 2527.

de violence familiale. Il ne fournit pas de renseignements sur les éléments particuliers à prendre en considération au moment de fournir des services juridiques aux clients racialisés.

AJO organise régulièrement des séances de formation et produit des documents de formation concernant les clients autochtones, les clients francophones, les clients handicapés, les clients ayant des problèmes de santé mentale et les clients qui ont été victimes de violence familiale. Le 27 mars 2017, en collaboration avec la Rights Advocacy Coalition for Equality (R.A.C.E.), AJO a organisé l'événement éducatif intitulé « Confronting Race and Racism in the Criminal Justice System », dans le cadre duquel des praticiens du droit ont fourni des conseils pratiques sur la création d'un dossier pour révéler le profilage racial. Cet événement semble être la seule séance de formation portant précisément sur la prestation de services juridiques aux clients racialisés qui ait eu lieu au cours des trois dernières années.

Dans son plan stratégique de 2019-2024, AJO s'est engagée à être sensible aux besoins particuliers des communautés de clients et à mettre à la disposition du personnel les soutiens dont il a besoin pour fournir des services juridiques de haute qualité aux clients. Conformément à ces objectifs et initiatives stratégiques, AJO s'assurera que :

14. Les fournisseurs de services juridiques ont accès à des ressources et suivent régulièrement une formation sur la façon de lutter contre le racisme individuel et systémique dans le système de justice.

15. Tous les fournisseurs de services juridiques présentent régulièrement des arguments fondés sur la race

Pour réaliser ces objectifs, AJO songera à mettre en œuvre les initiatives suivantes :

1. offrir une couverture et un soutien accru à l'égard des motions fondées sur la Charte dans les affaires relevant du droit criminel et de la LSEJF pour les clients racialisés; fournir un soutien financier aux avocats pour leur permettre de présenter des arguments fondés sur la *Charte* dans les instances en droit carcéral;
2. élaborer des outils, des séances de formation et des ressources (p. ex. le Bail Book, le manuel des avocats de service) pour aider les avocats salariés et les avocats inscrits sur les listes à cerner les préjugés raciaux et les disparités raciales dans le système de justice et à présenter des observations à cet égard; rassembler les ressources et les documents pertinents aux communautés racialisées dans

une partie du site Web d'AJO;

3. publier les causes pour lesquelles AJO a fourni un financement dans le cadre de son programme de causes types, ainsi que les mémoires et les rapports d'experts qui sont financés dans le cadre de ce programme;
4. modifier le manuel du tarif et de la facturation pour reconnaître expressément que la race peut rendre plus complexes les affaires relevant de la LSEJF; c.-à-d. y inclure la race et les arguments fondés sur la race comme motifs pour lesquels AJO peut accorder des augmentations discrétionnaires dans les affaires relevant de la LSEJF.

Amplifier les voix des communautés racialisées

AJO reconnaît depuis longtemps que la représentation par avocat fournie dans des cas individuels n'est qu'une parmi plusieurs façons d'assurer l'accès à la justice pour les Ontariens à faible revenu. Cette reconnaissance se manifeste le plus clairement par le financement par AJO de 72 cliniques juridiques, dont 13 cliniques spécialisées. En fait, le développement des cliniques juridiques communautaires a été fondé en partie sur la reconnaissance du fait suivant :

[TRADUCTION]

L'approche « ponctuelle » au cas par cas était tout à fait inadéquate pour remédier aux problèmes juridiques qui accompagnaient la pauvreté, parce que ces problèmes étaient surtout de nature systémique [...] Il était donc nécessaire d'entreprendre des activités de sensibilisation et d'éducation dynamiques pour encourager les clients éventuels à tenter de faire valoir leurs réclamations et, aussi, de mettre sur pied des organismes qui pourraient servir à exprimer les intérêts des pauvres en vue de modifier les politiques, les structures et les lois s'opposant à ces intérêts.⁴⁴

Le site Web de l'Ontario Project for Inter-clinic Community Organizing (OPICCO) – une organisation constituée de membres du personnel de cliniques juridiques de partout dans la province qui offre une formation et un soutien dans le cadre des initiatives de réforme du droit et d'organisation communautaire dans le système des cliniques – précise que les premières personnes embauchées pour travailler dans les cliniques juridiques communautaires étaient plus susceptibles d'être des organisateurs communautaires que des avocats.

[TRADUCTION]

Le développement communautaire demeure un outil important dont les cliniques peuvent se servir pour renforcer la capacité des personnes à faible revenu à

⁴⁴ Michael Blazer, « The Community Legal Clinic Movement in Ontario: Practice and Theory, Means and Ends », (1991) 7 *Journal of Law and Social Policy* 49 à la p. 55.

participer aux processus juridiques et politiques qui les touchent [...] En l'utilisant de pair avec des stratégies d'éducation juridique publique, de traitement des dossiers et de réforme du droit, les cliniques ont pu créer des changements systémiques qu'elles n'avaient pu produire en traitant leurs dossiers de façon individuelle.⁴⁵

En plus de fournir une représentation par avocat et des conseils à l'égard de causes individuelles, les cliniques ont le mandat de participer au développement et à l'organisation communautaires, à la réforme du droit et à l'éducation juridique publique.

De nombreux participants aux consultations étaient convaincus qu'AJO devrait profiter de sa position de pouvoir et de sa crédibilité dans le système de justice pour militer en faveur de changements systémiques. Comme l'a expliqué un participant, [TRADUCTION] « [I]orsque les gens qui ont le privilège et le pouvoir demandent à ceux qui sont opprimés de fournir les solutions, ils sont très peu sincères. Ils ont le privilège et le pouvoir. Ils devraient utiliser leur privilège et leur pouvoir pour éliminer la cause de l'oppression ». Toutefois, même ceux qui étaient favorables à ce qu'AJO assume un rôle de défenseur n'ont pas proposé qu'AJO joue le rôle connexe d'organisateur communautaire. Ces participants ont plutôt encouragé AJO à contester les lois et les pratiques gouvernementales discriminatoires au moyen de litiges stratégiques et d'observations en matière de politique présentées aux acteurs institutionnels pertinents.

Quelques participants aux consultations ont également soutenu qu'AJO devrait s'abstenir d'entreprendre des activités de plaidoyer communautaire. Premièrement, AJO n'est pas un organisme communautaire et n'est donc pas directement responsable envers les communautés racialisées. Deuxièmement, en entreprenant de telles activités de plaidoyer, AJO pourrait dépouiller les communautés racialisées de leurs pouvoirs et usurper le travail des organismes communautaires, notamment les cliniques juridiques, qui effectuent ce travail depuis longtemps. Troisièmement, au lieu de s'exprimer au nom des communautés racialisées, AJO devrait fournir un financement pour habiliter les communautés racialisées à s'exprimer et à se défendre elles-mêmes. Sur demande, AJO pourrait soutenir activement le travail des organismes communautaires d'une manière qui amplifie les messages des communautés racialisées.

Certaines cliniques financées par AJO participent à d'importantes initiatives de développement communautaire et de réforme du droit qui touchent directement ou indirectement les communautés racialisées. Cependant, quelques participants aux consultations, dont des membres du personnel des cliniques, ont dit s'inquiéter que la priorité ne soit pas accordée au travail de développement communautaire et de réforme du droit. Plus particulièrement, plusieurs cliniques juridiques consacrent beaucoup de temps, d'énergie et de ressources à des causes individuelles, plutôt qu'à la réforme du droit et au développement communautaire. Les travailleurs juridiques communautaires ont trop

⁴⁵ Ontario Project for Inter-clinic Community Organizing (OPICCO), « Legal Clinics: History and Role of Community Development ».

de dossiers à traiter et n'obtiennent pas les ressources dont ils ont besoin pour participer efficacement au développement communautaire.

Comme il a été souligné ci-dessus, les cliniques sont des sociétés indépendantes. Bien que les cliniques doivent respecter leurs obligations liées au financement, les décisions portant sur les priorités, les types de services fournis et l'affectation des ressources sont prises par la direction et les conseils des cliniques financées par AJO. Ainsi, l'augmentation ou la réduction du financement des cliniques pourrait ne pas mener à une participation accrue ou réduite aux initiatives de développement communautaire et de réforme du droit.

Dans son plan stratégique de 2019-2024, AJO s'est engagée à collaborer avec d'autres organismes à l'atteinte d'objectifs communs et à éliminer les obstacles systémiques à l'accès à la justice pour les communautés vulnérables. Conformément à ces objectifs stratégiques, AJO s'assurera que :

16. Un financement particulier est disponible pour soutenir les initiatives de développement communautaire portant sur les problèmes ayant une incidence disproportionnée sur les communautés racialisées.

Afin de réaliser cet objectif, il est recommandé qu'AJO songe à mettre en œuvre une ou plusieurs des initiatives suivantes :

- allouer des fonds pour engager du personnel afin d'élaborer une formation et de développer un soutien pour les initiatives d'organisation communautaire et de réforme du droit mettant l'accent sur les communautés racialisées;
- créer un programme de développement communautaire et de réforme du droit semblable au programme de causes types d'AJO, avec un comité consultatif d'experts semblable au comité des causes types, dans le cadre duquel les organismes communautaires, dont les cliniques financées par AJO, peuvent demander des fonds;
- fournir aux cliniques ethno-linguistiques ou aux cliniques juridiques communautaires desservant d'importantes populations racialisées des fonds supplémentaires destinés aux travailleurs juridiques communautaires;
- créer un mécanisme de financement qui est similaire au fonds des débours à l'intention des cliniques et qui est propre aux coûts associés à l'organisation communautaire (p. ex. bannières, affiches, circulaires, espace de rencontre, vidéos de sensibilisation, formation sur le leadership et jetons).

Changer la façon dont AJO mesure le succès

Le succès dans les instances judiciaires est habituellement lié aux résultats. Par exemple, dans le contexte du droit de l'immigration et des réfugiés, un client connaîtra le succès si sa revendication du statut de réfugié est accueillie par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (CISR).

Dans le même ordre d'idées, en droit criminel, le succès s'entend généralement du fait que toutes les accusations portées contre le client sont retirées. Si le client est détenu avant le procès, il obtient sa libération sous caution le plus rapidement possible, avec le moins de conditions possibles. Si l'affaire est instruite, le client est acquitté. Si le client est déclaré coupable, la peine infligée n'est pas une peine d'emprisonnement ou est considérablement réduite. De plus, le client n'a plus jamais affaire au système de justice pénale.

Dans les affaires de protection de l'enfance, le succès s'entend généralement du fait qu'il n'a pas été conclu que l'enfant a besoin de protection et qu'aucune ordonnance de protection ou ordonnance de soins et de garde temporaire n'est rendue. S'il a été conclu que l'enfant a besoin de protection, une ordonnance de protection moindre est rendue. Si une motion en jugement sommaire est présentée à l'égard d'une demande de protection, elle est contestée avec succès, et des dépens sont accordés.

AJO ne recueille pas, n'analyse pas et ne publie pas régulièrement de renseignements sur les résultats obtenus par les avocats financés par AJO. En règle générale, les mesures de rendement d'AJO sont fondées sur le volume : par exemple, le nombre de certificats délivrés par AJO, le nombre de clients qui reçoivent une assistance des avocats de service d'AJO et le nombre de dossiers ouverts par les cliniques financées par AJO.

En 2015, le Brennan Center for Justice a publié le rapport intitulé « Reducing Racial and Ethnic Disparities in Jails: Recommendations for Local Practice ». Dans une explication de la façon dont les mesures de rendement fondées sur le volume peuvent créer des incitations perverses menant à une augmentation de la population carcérale, le rapport a précisé ce qui suit :

[TRADUCTION]

Une question importante dans la présente conversation est la suivante : quels sont les paramètres du succès dans notre système de justice? Si nous finançons des organismes en fonction du nombre de poursuites qu'ils engagent, du nombre de personnes qu'ils arrêtent ou du nombre de clients qu'ils défendent — et que nous les punissons lorsque ces chiffres baissent en leur enlevant des ressources — nous perpétons nos problèmes. Le système croît alors sans aucun objectif.⁴⁶

Une hypothèse qui sous-tend les mesures de rendement fondées sur le volume d'AJO est

46 Jessica Eaglin et Danyelle Solomon, « *Reducing Racial and Ethnic Disparities in Jails* :

celle selon laquelle l'accès à un avocat est identique à l'accès à la justice. Cependant, les questions soulevées durant le processus de consultation sur la SCR donnent à penser que cela pourrait ne pas être le cas pour les clients racialisés.

Le rapport de la vérificatrice générale a fait état de préoccupations similaires en ce qui concerne le suivi du rendement des cliniques par AJO, en soulignant ce qui suit :

Les cliniques juridiques communautaires mesurent leurs extrants, tels que le nombre de causes, de séances de formation publiques tenues et de renvois, et présentent des rapports à cet égard. Cependant, Aide juridique Ontario ne dispose pas de données agrégées sur la question de savoir si ces extrants donnent les résultats de programme souhaités pour les questions de pratique des cliniques, telles que les appels accueillis pour chaque clinique dans les affaires relatives aux prestations d'invalidité (nos données sur les appels liés au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées proviennent du Tribunal de l'aide sociale) et les litiges entre propriétaires et locataires.⁴⁷

Dans son plan stratégique de 2019-2024, AJO s'est engagée à élaborer des indicateurs, des mesures et des rapports sur les résultats. AJO s'est aussi engagée à mesurer l'impact des services sur les clients et à être sensible aux besoins particuliers des communautés de clients. Conformément à ces objectifs stratégiques, AJO s'assurera que :

17. Il n'y a aucune disparité entre les résultats juridiques des clients racialisés et blancs d'AJO.

Pour réaliser cet objectif, il est recommandé qu'AJO songe à mettre en œuvre une ou plusieurs des initiatives suivantes :

- s'ils sont disponibles (p. ex. honoraires forfaitaires), analyser les renseignements sur les résultats juridiques, ventilés en fonction de la race; s'ils ne sont pas disponibles, recueillir des renseignements et rendre compte régulièrement des résultats juridiques obtenus par les fournisseurs de services financés par AJO, dont le personnel d'AJO, les avocats inscrits sur les listes et les cliniques financées par AJO;
- lorsqu'il y a des disparités entre les résultats juridiques des clients racialisés et ceux des clients de race blanche, fournir des soutiens supplémentaires aux clients racialisés (p. ex. certificats améliorés, travailleurs de l'aide juridique spécialisés).

Recommendations for Local Practice » (New York : New York School of Law, 2015) à la p. 23.

47 *Supra* note 33 aux pp. 286-87.

ANNEXE 1

Consultations sur la SCR organisées par Aide juridique Ontario

Lieu	Date	Nombre de participants
Windsor	16 oct. 2017	11
London	17 oct. 2017	8
Sudbury	09 nov. 2017	≥ 16
Scarborough	14 nov. 2017	11
Hamilton	15 nov. 2017	≥ 27
Brampton	16 nov. 2017	6
Rexdale	21 nov. 2017	13
Toronto	23 nov. 2017	8
Toronto	27 nov. 2017	4
Vanier/Ottawa (en français)	30 nov. 2017	5
Richmond Hill	05 déc. 2017	3
Bureau provincial d'AJO (BP)	12 déc. 2017	≥ 15
Bureau provincial d'AJO (BP)	14 déc. 2017	≥ 10
Total		≥ 137

ANNEXE 2

Dépliant promotionnel pour les consultations sur la SCR

Anglais

Are you Black/Asian/Latin American/Middle Eastern?

Do you know where to go for legal help if you are:

- Charged with a crime?
- Getting separated or divorced from your husband/wife?
- Contacted by Children's Aid Services?
- Facing deportation?
- About to get evicted from your home?
- Stopped, questioned, or mistreated by the police?
- Treated unfairly or taken advantage of by your boss?

Legal Aid Ontario provides free legal services to low-income Ontarians. We want to hear about your legal needs and how we can serve you better.

Please join us

DATE:

TIME:

LOCATION:



क्या आप भारत, पकिस्तान या अन्य दक्षिण एशियाई देशों से हैं?

क्या आप जानते हैं कि आप कानूनी मदद के लिए कहां जा सकते हैं यदि:

- आप पर अपराध का आरोप लगा है?
- आप अपने पति / पत्नी से अलग हो रहे हैं या तलाक हो रहा है?
- आप से बच्चों की सहायता सेवा (चिल्ड्रेन्स ऐड सर्विसिज़) ने संपर्क किया है?
- आपको निर्वासन (देश से निकाले जाने) का सामना करना पड़ रहा है?
- आप अपने घर से बेदखल होने वाले हैं?
- आपको पुलिस द्वारा रोक़ा गया है, पूछताछ की जा रही है या आपके साथ गलत व्यवहार किया गया है?
- आपके साथ अपने मालिक द्वारा अनुचित व्यवहार किया गया है या आपका अनुचित लाभ उठाया गया है?

ऑंटारियो में कम आय वालों के लिए लीगल एड ऑंटारियो निःशुल्क कानूनी सेवाएं प्रदान करता है। हम आपकी कानूनी ज़रूरतों के बारे में और आपको बेहतर सेवा प्रदान करने के बारे में जानना चाहते हैं। कृपया हम से संपर्क करें:

तारीख: _____
समय: _____
स्थान: _____



ANNEXE 3

Consultations organisées par des organismes communautaires

Organisation	Lieu	Date	Nombre de participants
Tamil Seniors	Scarborough	20 nov.2017	≈ 50
L'Association du Barreau de l'Ontario	Toronto	29 janv. 2018	5
Waterloo Region Community Legal Services	Kitchener	15 févr.2018	5
Windsor Women Working With Immigrant Women	Windsor	22 févr. 2018	> 10
Legal Assistance of Windsor	Windsor	22 févr. 2018	≥ 12
North Hamilton Community Health Centre	Hamilton	28 févr. 2018	23
Ligue des Africains du Canada (en français)	Ottawa	12 mars 2018	10
Réfugié 613/Connexion Ottawa (CO)	Ottawa	13 mars 2018	6
Association canadienne des avocats et avocates en droit des réfugiés	Ottawa	13 mars 2018	≈ 5
Immigrant Women Services/CO	Ottawa	14 mars 2018	7
Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton (en français)	Ottawa	15 mars 2018	9
Peel Multicultural Council	Mississauga	19 mars 2018	12
ResQ Youth, United Achievers Community Services & Free for All Foundation	Brampton	19 mars 2018	26
Brampton Multicultural Centre & Muslim Community Services	Brampton	21 mars 2018	> 8

Organisation	Lieu	Date	Nombre de participants
Canadian Association of Muslim Women in Law	Toronto	21 mars 2018	7
Migrant Workers Alliance for Change	Toronto	22 mars 2018	5
Industrial Accident Victims Group of Ontario	Toronto	23 mars 2018	12
For Youth Initiative	Toronto	26 mars 2018	20
METRAC	Toronto	27 mars 2018	≥ 20
North Peel and Dufferin Community Legal Services	Brampton	28 mars 2018	11
UNISON	Toronto	28 mars 2018	11
Black Muslim Initiative	Toronto	28 mars 2018	11
Mississauga Community Legal Services	Mississauga	29 mars 2018	11
Specialty Clinics	Toronto	29 mars 2018	> 12
Hamilton	Hamilton	29 mars 2018	17
Committee for Accessible AIDS Treatment	Toronto	3 avr. 2018	> 16
West Scarborough Community Legal Services	Scarborough	4 avr. 2018	≈ 35
LIFE SPIN	London	5 avr. 018	10
HIV & AIDS Legal Clinic Ontario	Toronto	10 avr. 2018	≥ 17
Downsview Community Legal Services	Toronto	10 avr. 2018	14
Criminal Lawyers' Association	Toronto	18 avr. 2018	2
TOTAL			≈ 422

ANNEXE 4

Observations écrites produites par des organismes communautaires

1. Association des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario
2. Chinese and Southeast Asian Legal Clinic
3. Halton Newcomer Strategy Steering Committee, Employment & Social Services, Région de Halton
4. Injured Workers' Consultants Community Legal Clinic
5. Ligue des Africains du Canada (en français)
6. Ontario Project for Inter-clinic Community Organizing
7. Society of United Professionals - Racialized Communities Strategy Working Group
8. Voices of Scarborough
9. Ontario Coalition of Service Providers for Refugee Claimants

ANNEXE 5

Comité consultatif d'AJO sur les communautés racialisées

Nom	Organisme
Alexandra Djagba Oli	Clinique juridique communautaire de Hamilton
Amy Casipullai	Ontario Coalition of Agencies Serving Immigrants
Andrea Davis	Université York
Avvy Go	Chinese Southeast Asian Legal Clinic
Joanne St. Lewis	Université d'Ottawa – Faculté de droit
Karin Baqi	Income Security Advocacy Centre
Khalid Janmohamed	HIV Aids Legal Clinic of Ontario
Melayna Williams	Rights Advocacy Coalition for Equality
Melissa Loizou	Clinique juridique communautaire de Hamilton
Michael Harris	Commission ontarienne des droits de la personne
Nene Kwasi Kafele	Health Equity Council
Regini David	Clinique juridique communautaire de West Scarborough
Remy Boulbol	Aide juridique Ontario – conseil d'administration
Rinaldo Walcott	Université de Toronto, Ontario Institute for Studies in Education
Sharmaine Hall	Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne
Shawn Richard	Canadian Association of Black Lawyers

ANNEXE 6

Groupe de travail d'AJO composé de membres de divers comités consultatifs

Nom	Comité consultatif
Akwasi Owusu-Bempah	Comité consultatif du droit criminel
Alexandra Djagba Oli (HCLC)	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Amy Casipullai	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Andrea Davis	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Arthur Huminuk	Comité consultatif en matière de justice autochtone
Avvy Go (MCSA)	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Barb General	Comité consultatif en matière de justice autochtone
Deepa Mattoo	Comité consultatif du droit des réfugiés
Hanna Gros	Comité consultatif du droit des réfugiés
Jean Nicolas Yacoub (CFT)	Comité consultatif du droit de la famille
Joanne St. Lewis	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Julia Vera	Comité consultatif du droit de la famille
Karin Baqi	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Khalid Janmohamed (HALC)	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Lisa Loader (SIMCO)	Comité consultatif du droit pénitentiaire

Nom	Comité consultatif
Lucy Costa	Comité consultatif du droit de la santé mentale
Melayna Williams	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Michael Harris	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Nana Yanful	Comité consultatif du droit criminel
Nene Kwasi Kafele	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Paulette Senior	Comité consultatif du droit de la famille
Regini David (WSCAR)	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Remy Boulbol	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Rinaldo Walcott	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Russell Browne	Comité consultatif du droit de la santé mentale
Saeed Selvam	Comité consultatif du droit pénitentiaire
Sandi Bell	Comité consultatif sur le domaine de pratique des cliniques
Shalini Konanur (SALCO)	Comité consultatif sur le domaine de pratique des cliniques
Shaneeza Nazseer	Comité consultatif du droit criminel
Sharmaine Hall	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Shaunna Kelly	Comité consultatif du droit criminel
Shawn Richard	Comité consultatif sur les communautés racialisées
Sunny Dhillon	Comité consultatif du droit criminel
Swathi Sekhar	Comité consultatif du droit des réfugiés

ANNEXE 7

Groupe de travail constitué de membres du personnel d'AJO

Nom	Service
Alma Stenhouse	Bureau du district de Toronto Nord
Amanda Bitton	Bureau du droit des réfugiés
Amanda Mihoub-Wright	Avocate de service en droit criminel – College Park
Ayesha Thorne	Centre de service à la clientèle
Beidan Hassan	Avocate de service en droit criminel – College Park
Chad Skinner	Avocat de service en droit criminel – North York
Claudia Serraino	Services administratifs de la région du Grand Toronto
Cordelle Ellison	Avocate de service en droit criminel (ancien hôtel de ville)
Edith Cameron	Avocate de service en droit de la famille – 311, rue Jarvis
Elizabeth Wilkes	Bureau des services centralisés de la RGT
Elsa Arismendi	Conseils juridiques sommaires en droit des réfugiés et en droit de l'immigration
Erika Bennett	Ressources humaines
Jodie Dicks	Centre de service à la clientèle
Joseph Taylor	Opérations centrales
Jude Anoma	Centre de service à la clientèle

Nom	Service
Justin Charles	Bureau de ressources des cliniques
Kerrian Walker	Centre de service à la clientèle
Lorna Anderson	Centre de service à la clientèle
Lydie Kiama Matu	Centre de service à la clientèle
Lyncie Antonio	Finances
Marie Natalie Hanna	Avocate de service en droit de la famille – Ottawa
Michael Muir	Ressources humaines
Naomi Thornton	Ressources humaines
Natalie Nolan	Avocate de service en droit criminel – Thunder Bay
Samantha Maharaj	Centre de services en droit de la famille – Toronto Nord
Samantha Spence	Communications
Shivani Sharda	Centre de services en droit de la famille – Peel
Stephen Bloom	Bureau du district de London
Tarah Morgan-Paul	Centre de service à la clientèle
Theodore Mercado	Avocat de service en droit criminel (ancien hôtel de ville)

ANNEXE 8

Taux de non-reconnaissance des certificats d'AJO (2013-2014 à 2016-2017)

Domaine de droit	Nombre de certificats délivrés	Pourcentage de certificats Unacknowledged
Droit criminel – adultes (infractions graves)	56 658	2 %
Droit criminel – adultes (très graves infractions)	15 236	2 %
Droit criminel – adultes (infractions mineures)	126 022	2 %
Droit criminel – adolescents	19 561	3 %
Droit des réfugiés – SPR	24 139	2 %
Droit des réfugiés – CJ	2 658	3 %
Droit civil	19 729	4 %
Droit des réfugiés – SAR	2 044	4 %
Droit criminel – autres	18 832	4 %
Droit de la famille – LSEJF	24 328	10 %
Droit de la famille – autres que la violence familiale	25 054	13 %
Droit de l'immigration – autres	4 831	12 %
Droit de la famille – violence familiale	43 694	17 %
Droit de la famille – CJI/SÉP	8 519	28 %

ANNEXE 10

Politique d'AJO sur l'équité en matière d'emploi

Introduction

AJO a pour politique de s'assurer que ses pratiques en matière d'emploi ne présentent aucun obstacle systémique qui pourrait avoir une incidence négative sur un employé ou un groupe d'employés. AJO prend toutes ses décisions en matière de ressources humaines, dont les décisions concernant l'embauche, la rémunération et l'accès à la formation professionnelle, en se fondant sur les compétences, les capacités et le rendement. Ainsi, tous les employés et les demandeurs d'emploi sont traités de façon équitable.

Mesures d'adaptation pour les employés handicapés

Conformément au *Code des droits de la personne*, AJO fera tous les efforts raisonnables pour tenir compte des besoins des employés handicapés, pourvu que les mesures d'adaptation ne mènent pas à un préjudice injustifié pour l'organisme. Les mesures d'adaptation en milieu de travail comprennent notamment les horaires de rechange, l'installation d'équipement spécial, ainsi que certaines modifications de fonctions qui permettront à l'employé de continuer à travailler.

Les mesures d'adaptation en milieu de travail seront élaborées et mises en œuvre conjointement par le service des ressources humaines, le gestionnaire/superviseur et l'employé handicapé.

ANNEXE 11

Politique d'AJO contre le harcèlement, le harcèlement sexuel et la discrimination au travail

Aide juridique Ontario (AJO) reconnaît qu'en tant qu'employeur, elle est responsable – aux termes du *Code des droits de la personne de l'Ontario* et de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) – de prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger ses employés. Les employés qui exercent leurs droits en vertu de la présente politique seront protégés contre les représailles.

La présente politique a pour but de favoriser un milieu de travail respectueux où toutes les personnes sont traitées avec respect et dignité, en maintenant un milieu de travail professionnel qui :

- est libre de toute forme de harcèlement et de discrimination, y compris le harcèlement sexuel;
- est compatible avec les croyances essentielles de l'organisme et avec la valeur de la diversité;
- prévoit une marche à suivre pour signaler les plaintes de harcèlement et de discrimination, pour enquêter sur ces plaintes et pour y répondre de manière efficace et impartiale et en temps utile;
- informe les membres du personnel de leurs rôles et responsabilités lorsqu'il s'agit de signaler et d'aborder les incidents de harcèlement et de discrimination.

Politique

AJO s'engage à offrir, à maintenir et à favoriser un milieu de travail où tous les individus, y compris les employés et les autres personnes dans le lieu de travail, ne font l'objet d'aucun harcèlement, d'aucun harcèlement sexuel et d'aucune discrimination au travail.

Dans la présente politique, le mot « harcèlement » désigne toutes les formes de harcèlement définies dans la législation applicable, y compris l'intimidation.

Tous les employés d'AJO doivent se comporter d'une manière qui favorise un milieu de travail productif et qui respecte tous les individus, y compris les collègues, les clients, les avocats, les vendeurs ou le public.

Chaque gestionnaire, employé, étudiant, membre du conseil, bénévole, entrepreneur

ou expert-conseil qui travaille à AJO doit s'abstenir de toute forme de harcèlement et de discrimination au travail.

La présente politique comprend des procédures permettant aux employés de signaler les incidents de harcèlement, de harcèlement sexuel et de discrimination. Aucune mesure ne sera prise contre un employé qui, de bonne foi, présente une plainte et coopère à une enquête.

AJO estime que toutes les formes de harcèlement et de discrimination sont des infractions graves qui ne seront pas tolérées. AJO enquêtera sur toutes les plaintes portant sur une violation de la présente politique dans le cadre de son engagement à maintenir un milieu de travail sécuritaire.

Les actes d'intimidation, de harcèlement, de harcèlement sexuel ou de discrimination de la part d'un employé ou d'un gestionnaire peuvent mener à des mesures correctives ou disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement. Des mesures correctives ou disciplinaires peuvent aussi être prises contre tout gestionnaire qui a connaissance d'une situation de harcèlement ou de discrimination et qui ne prend pas de mesure corrective; contre toute personne qui nuit au règlement d'une plainte par la menace, l'intimidation ou des représailles; ou contre toute personne qui dépose une plainte frivole ou de mauvaise foi.

Tous les employés d'AJO doivent avoir lu et compris la présente politique et s'y conformer. La présente politique accompagne la politique contre la violence et la violence familiale au travail, qui traite expressément des incidents de violence et de violence familiale au travail.

Portée

La présente politique s'applique à tous les employés et entrepreneurs d'AJO. Elle s'applique non seulement durant les heures de travail, mais aussi lors de toute activité sur les lieux ou à l'extérieur de ceux-ci qui pourrait raisonnablement être associée au milieu de travail (p. ex. les événements sociaux).

AJO applique également les dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario et de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* à d'autres personnes affiliées à l'organisme, dont des étudiants, des entrepreneurs, des experts-conseils, des membres du conseil, des personnes rémunérées à la journée et des bénévoles.

Le processus de règlement des plaintes défini dans la présente politique s'applique aux employés et entrepreneurs d'AJO. Les autres personnes qui interagissent avec AJO peuvent signaler tout incident de harcèlement ou de discrimination au service des plaintes, au service des ressources humaines ou à la direction d'AJO, qui se chargera de déterminer la mesure à prendre.

La politique ne s'applique pas aux plaintes du public (notamment les clients et les partenaires du système de justice, comme le personnel des bureaux de la Couronne). Conformément à la politique sur les plaintes d'AJO, le suivi de ces plaintes relève des services/bureaux.

Définitions

- **HARCÈLEMENT AU TRAVAIL**

Pour l'application de la présente politique, le harcèlement au travail est défini, conformément à la LSST et au Code, comme le « [f]ait pour une personne d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un lieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns » et comprend le harcèlement sexuel au travail (défini ci-dessous) (LSST, par. 1 (1)).

Le harcèlement au travail ne comprend pas la prise de mesures raisonnables par l'employeur ou le superviseur concernant la gestion et la direction des travailleurs ou du lieu de travail (LSST, par. 1 (4)).

- **HARCÈLEMENT SEXUEL AU TRAVAIL**

Pour l'application de la présente politique, l'expression « harcèlement au travail » s'entend, conformément à la LSST, du fait pour une personne :

- d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un employé ou autre travailleur dans un lieu de travail en raison de son sexe, de son orientation sexuelle, de son identité de genre ou de son expression de genre lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns;
- de faire des sollicitations ou des avances sexuelles alors que cette personne se trouve dans une situation lui permettant de conférer, d'accorder ou de refuser un avantage ou une promotion à l'employé ou autre travailleur et que cette personne sait ou devrait raisonnablement savoir que ces sollicitations ou ces avances sont importunes (LSST, par. 1 (1)).

- **DISCRIMINATION**

Pour l'application de la présente politique, la discrimination s'entend de toute pratique ou de tout comportement, intentionnel ou non, ayant un impact négatif sur une personne ou un groupe sur la base d'un ou de plusieurs motifs illicites de discrimination dans l'emploi en vertu du *Code*, sauf si le comportement est permis en vertu du *Code*. La discrimination peut découler d'un traitement qui, même si appliqué de façon égalitaire, se traduit par une conséquence inégale sur une personne ou un groupe protégé contre la discrimination en vertu du *Code*.

Les motifs illicites de discrimination comprennent l'âge, l'affiliation, la citoyenneté, la couleur, les croyances, le handicap, l'origine ethnique, la situation familiale, l'expression sexuelle, l'identité de genre, la situation matrimoniale, le lieu d'origine, la race, la condamnation pour un acte criminel, le sexe (y compris la grossesse et l'allaitement) et l'orientation sexuelle.

L'intimidation s'entend d'un comportement répété, persistant et continu, plutôt que d'un acte négatif isolé, généralement associé à un déséquilibre de pouvoir (réel ou perçu) entre l'auteur et la victime de l'acte, cette dernière se sentant en position d'infériorité.

L'« intimidation » au travail comprend notamment ce qui suit :

- les rumeurs ou commérages dénigrants, dégradants, humiliants ou gênants;
- la violence verbale, les mauvais traitements ou les menaces, y compris les appels téléphoniques, courriels et autres formes de documents électroniques – comme les publications dans les médias sociaux – offensants ou intimidants;
- l'endommagement délibéré de biens personnels;
- la surveillance excessive du rendement au travail, notamment le fait de saboter ou d'entraver délibérément le travail d'une personne et de retenir des renseignements;
- les critiques excessives ou injustifiées adressées à une personne de façon persistante;
- l'exclusion ou l'isolement social d'une personne (p. ex. le traitement du silence).

- **VOIES DE FAIT**

Les voies de fait s'entendent de l'emploi de la force, ou de la menace d'employer la force dans des circonstances dans lesquelles la victime croit raisonnablement que l'auteur de la menace pourrait mettre celle-ci à exécution.

Le lieu de travail s'entend de l'ensemble des bureaux, palais de justice et immeubles ou autres installations matérielles où AJO exerce ses activités. Sont également visées les activités liées à l'organisme qui sont réalisées ailleurs qu'au lieu de travail.

- **PLAINTE**

Allégation de harcèlement, d'intimidation, de harcèlement sexuel ou de discrimination portée à l'attention de la direction, du service des ressources humaines ou du syndicat (s'il y a lieu) et invoquant une violation et une inconduite en vertu de la présente politique. Les syndiqués peuvent déposer une plainte en vertu de la présente politique à l'égard des allégations, ou un grief, mais pas les deux à la fois.

- **PLAIGNANT(E)(S)**

Une ou plusieurs personnes qui présentent verbalement ou par écrit une plainte de harcèlement, de harcèlement sexuel ou de discrimination. Il n'est pas nécessaire que le plaignant soit la cible du comportement allégué.

- **MIS EN CAUSE**

Une ou plusieurs personnes qui, selon un plaignant, auraient commis un acte qui viole la présente politique.

- **GESTIONNAIRE DÉLÉGUÉ**

Partie neutre employée à titre de cadre (niveau de directeur ou niveau supérieur) chez AJO, nommée pour gérer et superviser objectivement l'enquête sur une plainte de harcèlement, de harcèlement sexuel ou de discrimination. Le gestionnaire délégué est affecté par le service des ressources humaines et travaille étroitement avec celui-ci dans le cadre du processus de traitement de la plainte. Les gestionnaires délégués sont impartiaux et sont nommés en fonction de leur disponibilité et de leurs compétences confirmées en matière de gestion des cas de harcèlement, de discrimination et de violence.

- **ENQUÊTEURS**

Les enquêteurs sont des tiers qui maîtrisent des techniques d'enquête et dont les services sont retenus par AJO au cas par cas, suivant les besoins.

Rôles et attentes

- **GESTIONNAIRES**

1. Donner l'exemple et agir de façon respectueuse dans les relations avec les employés et avec d'autres personnes travaillant pour AJO, dont les étudiants, les personnes rémunérées à la journée, les entrepreneurs et les bénévoles.
2. Informer tous les employés et entrepreneurs de la présente politique. Offrir une formation pour leur rappeler le contenu de la politique, si cela est jugé nécessaire.
3. Obtenir la formation nécessaire et être bien renseigné sur la prévention et le règlement des cas de harcèlement, de harcèlement sexuel et de discrimination et sur les stratégies de résolution de conflits.
4. S'il y a lieu, demander aux employés de participer à la procédure informelle de règlement des plaintes avant de déposer une plainte formelle.
5. Aborder toute allégation de harcèlement, de harcèlement sexuel ou de discrimination dont il a connaissance, qu'une plainte ait été présentée ou non. Cette directive s'applique aux situations mettant en cause des employés ainsi que d'autres personnes travaillant pour AJO.

6. Tenir un registre détaillé de tous les incidents liés à une plainte.
7. Traiter de façon confidentielle toutes les situations de harcèlement, de harcèlement sexuel et de discrimination et veiller à ce que d'autres personnes soient au courant de cette exigence.
8. Aviser immédiatement le service des ressources humaines de toute allégation de harcèlement, de harcèlement sexuel ou de discrimination.
9. Diriger l'employé ou les employés touchés par toute forme de harcèlement ou de discrimination vers les soins médicaux requis et, au besoin, leur donner accès au programme d'aide aux employés confidentiel et à d'autres ressources disponibles. Cette directive s'applique à tous les employés directement ou indirectement touchés par l'incident.
10. Prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger les employés contre toute forme de voies de fait ou de préjudice physique résultant des allégations, notamment en avisant la police, votre directeur ou vice-président, ainsi que le service des ressources humaines.
11. Informer l'employé ou les employés du processus de traitement des plaintes prévu dans la présente politique et de la façon dont il s'appliquera. S'il y a lieu, offrir une représentation syndicale et le soutien du service des ressources humaines.
12. Être vigilant pour prévenir les représailles contre les plaignants.
13. Coopérer et fournir toute l'assistance nécessaire lors de l'enquête et après celle-ci, notamment en mettant en œuvre toute recommandation concernant les parties touchées, ou pour établir ou rétablir des relations de travail harmonieuses.

- **EMPLOYÉS**

1. Être professionnel en tout temps et traiter toutes les personnes avec respect et dignité.
2. Favoriser un milieu de travail respectueux et y contribuer.
3. Se conformer à la présente politique en tout temps pour se protéger et pour protéger d'autres personnes dans le milieu de travail contre le harcèlement (y compris l'intimidation), le harcèlement sexuel et la discrimination.
4. Signaler immédiatement à la direction, au syndicat ou au service des ressources humaines toutes les plaintes et tous les incidents de harcèlement au travail (y compris l'intimidation), de harcèlement sexuel et de discrimination vécus ou constatés.
5. Les employés sont encouragés à participer à la procédure informelle de règlement des plaintes pour résoudre le problème avant de déposer une plainte formelle. S'ils se sentent assez en sécurité et à l'aise pour le faire, les employés qui sont témoins

de harcèlement ou qui croient faire l'objet de harcèlement peuvent aborder la personne qu'ils considèrent comme étant responsable du comportement et lui demander de mettre fin au comportement ou à la conduite indésirable.

6. Savoir qu'AJO déploiera des efforts raisonnables pour empêcher qu'une personne soit mise dans l'embarras ou fasse l'objet de représailles.
7. Coopérer pleinement à l'enquête sur les plaintes ou incidents visés par la présente politique.
8. Participer aux activités d'éducation et de formation portant sur les sujets abordés dans la présente politique.

- **PLAIGNANTS, MIS EN CAUSE ET TÉMOINS**

1. Coopérer pleinement à l'enquête, notamment en étant disponible sur demande et en fournissant les renseignements nécessaires à la direction, au service des ressources humaines et à l'enquêteur.
2. Assurer la confidentialité des renseignements en tout temps, en ne les divulguant qu'à ceux qui en ont besoin dans le cadre de l'enquête, ou si la loi l'exige.
3. Recourir au programme d'aide aux employés et à d'autres ressources offertes par AJO ou par d'autres organismes pour faire face à la situation.
4. Recevoir par écrit les renseignements liés à la plainte, y compris les allégations, comme il est indiqué dans la procédure formelle de traitement des plaintes et conformément aux principes d'équité procédurale.
5. Peut demander qu'une personne de son choix (p. ex. un pair ou un représentant syndical) qui ne participe pas à l'enquête assiste aux entrevues/réunions.
6. Examiner sans retard indu sa déclaration recueillie par l'enquêteur pour en confirmer l'exactitude, avant la présentation du rapport final.
7. Le plaignant et le mis en cause se voient communiquer par écrit le résultat de l'enquête, qui précisera si des mesures correctives ou disciplinaires seront prises par suite de la plainte contre l'une ou l'autre des parties.
8. Le plaignant peut exercer ses droits qui sont prévus ailleurs que dans la politique, notamment : déposer un grief, déposer une plainte auprès d'un organisme externe (p. ex. la police, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, le ministère du Travail) ou de l'organisme de réglementation professionnelle (p. ex. le Barreau de l'Ontario), si la situation le justifie.
9. Les mis en cause recevront une assistance juridique si une plainte déposée conformément à la présente politique est déclarée non fondée et portée devant un tribunal judiciaire ou administratif.

- **GESTIONNAIRES DÉLÉGUÉS**

1. Obtenir la formation nécessaire et connaître les rôles et les responsabilités du gestionnaire délégué.
2. Appliquer les étapes établies de la procédure de traitement des plaintes décrite dans la présente politique.
3. Informer le(s) plaignant(s), le(s) mis en cause et le(s) témoin(s) de leurs droits et responsabilités.
4. Prendre les mesures nécessaires pour veiller à ce que la confidentialité soit assurée par toutes les parties touchées.
5. Rester à l'affût de toutes représailles. Aviser le service des ressources humaines en cas de représailles.
6. Travailler avec les gestionnaires des secteurs touchés pour veiller à ce que le(s) plaignant(s), le(s) mis en cause et le(s) témoin(s) aient accès au programme d'aide aux employés et à toute autre ressource nécessaire.
7. Permettre à toutes les parties touchées d'être représentées pour obtenir un soutien et des conseils dans le cadre du processus de traitement des plaintes.
8. Travailler avec le service des ressources humaines et la direction pour séparer le plaignant et le mis en cause, hiérarchiquement et/ou physiquement, pendant tout le processus de traitement des plaintes, si cela s'avère nécessaire.
9. Consulter un conseiller externe (au besoin) et le service des ressources humaines pour déterminer si, à la lumière des entrevues préliminaires et de l'examen des documents, il y a des motifs suffisants qui justifient la tenue d'une enquête formelle. Communiquer la décision par écrit à toutes les parties.
10. Au besoin, demander des conseils et des orientations au service des ressources humaines pour préparer le rapport écrit au chef de la direction/président d'AJO concernant les conclusions de l'enquête, dont les recommandations et les mesures correctives/disciplinaires à prendre contre les parties.
11. Veiller à ce que le(s) plaignant(s) et le(s) mis en cause reçoivent les renseignements auxquels ils ont droit pendant le processus de traitement des plaintes, y compris les constatations et toute mesure corrective/disciplinaire.

- **RESSOURCES HUMAINES**

1. Afficher la présente politique à l'intention de tous les employés et les informer de leurs options et de leurs droits.
2. Offrir une formation pertinente à la direction, aux employés et aux gestionnaires délégués pour s'assurer qu'ils comprennent leurs rôles et leurs responsabilités en

vertu de la présente politique.

3. Examiner les incidents de harcèlement et de discrimination pour cerner les tendances et prendre les mesures de prévention appropriées pour protéger le personnel, avec l'assistance du comité mixte de santé et de sécurité, du syndicat et de la direction. Il faut notamment procéder à un examen annuel de la politique pour s'assurer qu'elle demeure conforme à la législation applicable.
4. Travailler avec les gestionnaires des secteurs touchés pour veiller à ce que le(s) plaignant(s), le(s) mis en cause et le(s) témoin(s) aient accès au programme d'aide aux employés, à des soins médicaux et, au besoin, à toute autre ressource applicable.
5. Informer le(s) plaignant(s), le(s) mis en cause et le(s) témoin(s) de leurs droits et responsabilités.
6. Au mieux de leur habileté, prendre des mesures de prévention et protéger toutes les parties touchées contre les représailles.
7. Veiller à ce que toutes les parties touchées comprennent qu'elles ont droit à la représentation de leur choix (syndicale ou non syndicale) pour obtenir un soutien et des conseils dans le cadre du processus de traitement des plaintes.
8. Surveiller la procédure de traitement des plaintes, y compris le processus d'enquête formel.
9. Offrir des conseils et un soutien au gestionnaire délégué.
10. Au mieux de leur habileté, s'assurer que toutes les parties suivent les étapes établies de la procédure de traitement des plaintes prévue par la politique.
11. Prendre les mesures nécessaires pour veiller à ce que la confidentialité soit assurée par toutes les parties touchées, y compris le service des ressources humaines.
12. Accuser réception du formulaire de plainte de harcèlement/violence reçu dans le cadre de la procédure formelle de traitement des plaintes et procéder à un examen initial et à une évaluation de ce formulaire pour déterminer s'il y a des motifs raisonnables d'enquête ou s'il y a eu violation de la politique.
13. Aider la direction à déterminer les stratégies de solution de problèmes pour régler les plaintes, notamment la médiation, la formation de rattrapage, le counseling et l'accompagnement.
14. Nommer les gestionnaires délégués et leur offrir un soutien pour les aider à déterminer si, à la lumière des entrevues préliminaires et de l'examen des documents, il y a des motifs suffisants qui justifient la tenue d'une enquête formelle. Un conseiller externe peut être consulté lors de l'étape initiale du filtrage et de l'évaluation pour examiner la preuve avec le gestionnaire délégué et le

service des ressources humaines. Au besoin, communiquer la décision par écrit à toutes les parties.

15. Attribuer un mandat au gestionnaire délégué ou à l'enquêteur/aux enquêteurs et, au mieux de leur habileté, s'assurer que les personnes qui mènent les enquêtes sont impartiales, qu'elles n'ont aucune relation de supervision avec les parties, qu'elles ne sont pas en situation de conflit d'intérêts et qu'elles sont compétentes.
16. Examiner les étapes de la procédure de traitement des plaintes avec le(s) plaignant(s) et le(s) mis en cause et travailler avec le gestionnaire délégué pour s'assurer qu'ils reçoivent des mises à jour sur l'enquête, suivant les besoins.
17. Travailler avec la direction pour séparer le plaignant et le mis en cause, hiérarchiquement et/ou physiquement, pendant tout le processus de traitement des plaintes, si cela s'avère nécessaire.
18. Veiller à ce que le(s) plaignant(s) et le(s) mis en cause reçoivent les renseignements auxquels ils ont droit pendant le processus de traitement des plaintes, y compris les constatations et toute mesure corrective/disciplinaire.
19. Travailler avec le vice-président du secteur touché ou avec son remplaçant désigné pour mettre en œuvre des mesures correctives ou disciplinaires, lorsque cela est justifié.
20. Veiller à ce qu'aucun document lié à la plainte ne soit placé dans le dossier de l'employé de l'une ou l'autre partie, si ce n'est une lettre disciplinaire dans le dossier de l'employé qui fait l'objet d'une mesure disciplinaire.

- **SYNDICAT**

1. Favoriser un milieu de travail positif et respectueux pour tous.
2. Informer les membres de l'unité de négociation de la présente politique et de leurs droits et options.
3. Représenter les syndiqués dans la procédure de traitement des plaintes.
4. Signaler toute allégation de harcèlement, d'intimidation, de harcèlement sexuel ou de discrimination en temps utile et de façon confidentielle.
5. Aborder toute allégation de harcèlement, d'intimidation, de harcèlement sexuel ou de discrimination de façon impartiale et sans conflit d'intérêts.
6. Au besoin, aider la direction et le service des ressources humaines relativement à la plainte et à l'enquête sur les allégations.
7. Travailler avec la direction, le service des ressources humaines et le comité mixte de santé et de sécurité pour prévenir toute forme de harcèlement et de discrimination au travail.

- **ENQUÊTEURS**

1. Répondre aux attentes et s'acquitter du mandat que le service des ressources humaines a établis.
2. Appliquer les principes d'équité procédurale et d'impartialité.
3. Assurer la confidentialité des renseignements, sauf si leur divulgation est nécessaire pour mener une enquête efficace sur la plainte.
4. Mener l'enquête avec minutie et diligence dans les trois (3) mois de la plainte formelle. Si cela est impossible en raison de circonstances atténuantes (p. ex. maladie, enquête complexe), demander une prorogation par écrit au directeur des ressources humaines ou à son remplaçant désigné.
5. Fournir régulièrement au gestionnaire délégué et au service des ressources humaines des mises à jour sur l'état d'avancement de l'enquête.
6. Présenter au directeur des ressources humaines ou à son remplaçant désigné un rapport écrit détaillé décrivant la méthodologie d'enquête, les constatations et les conclusions, preuves à l'appui. Le rapport indique également s'il y a eu une violation de la présente politique.

Confidentialité

Toutes les plaintes reçues conformément à la présente politique sont considérées comme strictement confidentielles. L'identité du plaignant et celle de l'auteur présumé du harcèlement demeureront confidentielles, sauf si leur divulgation est nécessaire dans le cadre d'une enquête ou pour prendre des mesures disciplinaires, ou exigée par la législation relative au lieu de travail, comme le *Code des droits de la personne de l'Ontario* ou la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. Il est admis que la personne contre laquelle une plainte a été déposée a le droit de connaître les circonstances ayant donné lieu à la plainte, y compris le(s) nom(s) du/des plaignant(s). Les parties à la plainte sont tenues à la confidentialité. Tout manquement à l'obligation de confidentialité est passible de mesures disciplinaires.

Procédure

Pour régler les plaintes de harcèlement (qui comprend l'intimidation et le harcèlement sexuel) et de discrimination au travail, AJO prévoit deux procédures : la procédure de règlement informelle et la procédure formelle de traitement des plaintes. Habituellement, les plaintes sont abordées tout d'abord dans le cadre de la procédure de règlement informelle; celles qui demeurent non réglées sont assujetties à la procédure formelle de traitement des plaintes.

Les employés peuvent signaler les incidents ou plaintes de harcèlement ou de discrimination verbalement ou par écrit. Pour présenter une plainte par écrit, l'employé devrait utiliser le formulaire de plainte de harcèlement au travail (ci-joint). Pour présenter une plainte verbalement, la personne-ressource chargée de signaler la plainte, ainsi que l'employé qui se plaint de harcèlement, rempliront le formulaire de plainte.

AJO enquêtera sur les préoccupations, plaintes ou incidents en matière de harcèlement et de discrimination et les traitera de façon juste et en temps utile, en respectant les droits de toutes les parties et en assurant la confidentialité des renseignements.

Tous les employés sont encouragés à signaler les préoccupations, plaintes ou incidents en matière de harcèlement et de discrimination en recourant aux procédures de traitement des plaintes décrites dans la présente politique. Les employés syndiqués peuvent choisir de recourir au processus de traitement des plaintes prévu dans la présente politique ou de déposer un grief conformément à la convention collective applicable.

Les deux procédures de traitement des plaintes, y compris toute enquête nécessaire, doivent être menées à bien sans retard indu, dans un délai de trois mois. Lorsque cela n'est pas possible, le directeur des ressources humaines examine toute circonstance atténuante et établit le délai approprié pour achever l'enquête.

Bien que les employés soient encouragés à recourir aux procédures de traitement des plaintes décrites dans la présente politique, ils peuvent choisir de porter l'affaire devant un autre corps dirigeant, comme le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario ou le ministère du Travail. La police ou des avocats peuvent aussi intervenir si le harcèlement mène à des actes ou des comportements constituant une conduite criminelle (p. ex. voies de fait, agression sexuelle, menaces et comportements tels que la traque furtive) en vertu du *Code criminel*.

Si un organisme de réglementation mène l'enquête, AJO facilite l'enquête selon les exigences des lois ou des règlements et peut choisir de poursuivre son propre examen et sa propre évaluation de la plainte.

Le partage des renseignements concernant la plainte de violence avec les parties touchées doit être conforme aux principes de protection de la vie privée et à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, L.R.O. 1990.

Procédure de règlement informelle

Quand est-elle utilisée?

La procédure de règlement informelle a pour objet de résoudre toute situation ou tout conflit le plus rapidement possible, de manière juste et respectueuse et sans recourir au

processus formel de traitement des plaintes. Tous les efforts raisonnables devraient être faits pour résoudre le problème le plus tôt possible au moyen d'une communication ouverte et de manière coopérative.

Cependant, dans certaines situations, selon la gravité des allégations (p. ex. agression sexuelle), il peut être approprié de contourner la procédure de règlement informelle et de passer directement au processus formel de traitement des plaintes. En consultation avec le vice-président du secteur touché, le service des ressources humaines déterminera si cela est nécessaire.

ÉTAPE 1 : SIGNALEMENT

- L'employé qui s'estime offensé par les actes d'une autre personne travaillant pour AJO est encouragé à informer cette personne que son comportement est offensant et à lui demander d'y mettre fin dès que possible pour tenter de trouver une solution au problème.
- Si le comportement persiste, ou si l'employé offensé ne veut pas parler directement à l'auteur du comportement, le plaignant devrait en aviser son gestionnaire ou, si celui-ci est visé par la plainte, le niveau suivant de la hiérarchie. L'employé devrait consigner par écrit les détails de l'incident/des incidents, y compris les noms des témoins, le cas échéant.

ÉTAPE 2 : ÉVALUATION ET RÈGLEMENT

- Sur réception d'une plainte, les gestionnaires doivent la signaler immédiatement au service des ressources humaines s'il s'agit d'une plainte de harcèlement, de harcèlement sexuel ou de discrimination.
- La direction doit faire tous les efforts raisonnables pour régler le problème entre les parties, aussi rapidement que possible et, au besoin, avec le soutien et l'assistance du service des ressources humaines. Le règlement peut comprendre notamment la présentation d'excuses, une formation corrective, un accompagnement, du counseling et de la médiation. Le gestionnaire ou le service des ressources humaines conserve en toute confidentialité les documents liés au règlement informel d'une plainte, séparément du dossier de l'employé.
- Si un règlement rapide n'est pas obtenu ou jugé approprié, l'employé peut déposer une plainte formelle auprès du service des ressources humaines.

ÉTAPE 3 : SI LE PROCESSUS INFORMEL NE FONCTIONNE PAS

- Les employés sont encouragés à recourir à la procédure de règlement informelle avant de déposer une plainte formelle dans le cadre de la procédure formelle de traitement des plaintes. Cependant, dans certaines situations, selon la gravité des allégations (p. ex. agression sexuelle), il peut être approprié de contourner la

procédure de règlement informelle et de passer directement au processus formel de traitement des plaintes. En consultation avec le vice-président du secteur touché, le service des ressources humaines déterminera si cela est nécessaire.

Procédure formelle de traitement des plaintes

Quand est-elle utilisée?

La procédure formelle de traitement des plaintes suivra les étapes décrites dans la présente section.

Un employé peut recourir à la procédure formelle de traitement des plaintes si la procédure de règlement informelle ne mène pas à un règlement. Selon la nature des allégations, le service des ressources humaines peut aussi choisir de soumettre la plainte à la procédure formelle.

ÉTAPE 1 : DÉPÔT D'UNE PLAINTE

L'employé qui estime avoir fait l'objet de harcèlement, de harcèlement sexuel ou de discrimination doit remplir le formulaire de plainte de harcèlement/violence et le présenter au service des ressources humaines. Le formulaire doit être reçu le plus tôt possible pour préserver l'intégrité de la plainte et du processus d'enquête.

Les employés devraient prendre des notes détaillées au sujet de ce qui suit : la nature de l'allégation/des allégations; le(s) nom(s) du/des mis en cause; la date et la description de l'incident/des incidents; les noms des témoins (s'il y a lieu). Ces renseignements seront nécessaires pour remplir le formulaire de plainte de harcèlement/violence. Toute raison expliquant le retard à signaler les allégations devrait être indiquée dans le formulaire.

ÉTAPE 2 : FILTRAGE INITIAL ET ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE LA PLAINTE

Sur réception de la plainte, le service des ressources humaines procédera à un filtrage initial de la plainte. Il examinera si la plainte a été déposée en temps opportun et si elle semble avoir été présentée de bonne foi; il examinera aussi la gravité des allégations et les résultats obtenus dans le cadre de la procédure de règlement informelle (s'il y a lieu).

Si la plainte répond aux critères établis, le service des ressources humaines informera le plaignant du processus, lui fournira les coordonnées du programme d'aide aux employés et nommera un gestionnaire délégué impartial chargé de superviser et de gérer la plainte avec le soutien du service des ressources humaines. S'il y a lieu, une représentation syndicale devrait être offerte.

Dès le début, selon la gravité et la nature des allégations, le service des ressources humaines et le vice-président du secteur touché détermineront s'il est nécessaire de

séparer les parties touchées au moyen d'un congé payé pour raisons non disciplinaires, d'une réaffectation ou d'un changement de la structure hiérarchique, jusqu'au règlement complet de la plainte. Le processus décisionnel tiendra compte de critères tels que la sécurité et le bien-être du plaignant, du mis en cause et des témoins, ainsi que de l'impact sur les activités et les collègues.

Le partage des renseignements concernant la plainte de harcèlement/discrimination avec les parties doit être conforme aux principes de protection de la vie privée qui sont énoncés dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, L.R.O. 1990.

Un conseiller externe peut être consulté lors de l'étape du filtrage initial et de l'évaluation.

Le gestionnaire délégué examinera la plainte avec le plaignant pour obtenir des éclaircissements sur toute question et sur tout renseignement nécessaire pour déterminer s'il y a eu violation de la politique et s'il y a une preuve de harcèlement ou de discrimination.

Le gestionnaire délégué rencontrera également le mis en cause et lui remettra une copie papier de la plainte, y compris le formulaire de plainte de harcèlement/violence.

ÉTAPE 3 : ENQUÊTE FORMELLE

Le gestionnaire délégué continuera à gérer le processus d'enquête, notamment en avisant les parties qu'une enquête formelle a commencé, ainsi que les étapes de l'enquête, avec le soutien du service des ressources humaines. L'enquêteur se verra attribuer un mandat par le service des ressources humaines et recevra les documents pertinents et les coordonnées des parties touchées.

Les délais sont de rigueur; l'enquêteur interrogera le(s) plaignant(s), le(s) mis en cause et tout témoin dans les dix (10) jours ouvrables de la réception du contrat, si cela est possible. Dans les situations où il y a plusieurs témoins, les entretiens peuvent prendre jusqu'à 30 jours. Dans le cadre de l'enquête, le plaignant, le mis en cause ou les témoins peuvent demander qu'une personne de leur choix (comme un pair, un collègue ou un représentant syndical) qui ne participe pas à l'enquête assiste aux entrevues/réunions. Une telle personne doit se conformer aux attentes énoncées dans la présente politique à l'égard des représentants de soutien syndicaux et non syndicaux.

DROIT D'ÊTRE REPRÉSENTÉ

Les plaignants, les mis en cause et les témoins ont le droit d'être accompagnés par une personne de soutien ou par un représentant de l'agent négociateur, s'il y a lieu, dans le cadre d'un processus de règlement des plaintes lié à la présente politique. Les employés doivent participer activement au processus; la personne de soutien ou le représentant de l'agent négociateur ne plaide pas au nom de l'employé.

ÉTAPE 4 : RAPPORT ET RECOMMANDATIONS

Une fois l'enquête terminée, l'enquêteur remettra au service des ressources humaines un rapport décrivant en détail ses constatations, notamment au sujet de toute violation de la politique, et rendra une décision concernant les allégations faites par le plaignant.

En se fondant sur les constatations de l'enquête, le gestionnaire délégué, avec le soutien du service des ressources humaines, fournira au chef de la direction/président d'AJO des recommandations écrites l'informant du résultat de l'enquête et indiquant les mesures préventives, correctives ou disciplinaires à prendre à la lumière de ces constatations. De telles mesures peuvent comprendre notamment des mesures disciplinaires, une formation corrective, de la médiation, ou la réaffectation de membres du personnel.

Une fois le rapport présenté au chef de la direction/président, celui-ci prendra une décision relativement aux recommandations, en consultation avec le service des ressources humaines et le(s) vice-président(s) touché(s), en tenant compte des antécédents de travail et du dossier disciplinaire de l'employé visé/du mis en cause et d'autres circonstances atténuantes.

Les recommandations approuvées seront mises en œuvre par le service des ressources humaines et par le vice-président du/des service(s) touché(s) ou son remplaçant désigné.

Le gestionnaire délégué/service des ressources humaines informera le plaignant et le mis en cause par écrit du résultat de l'enquête, en lui indiquant si des mesures correctives ou disciplinaires seront prises par suite de la plainte. Il pourrait notamment aviser l'organisme de réglementation du professionnel de toute mesure disciplinaire. Cette décision sera prise par le service des ressources humaines en consultation avec la direction et le chef de la direction/président (qui peut consulter le bureau de l'avocat général au besoin).

Si la plainte est frivole ou de mauvaise foi, le mis en cause sera informé par écrit si des mesures correctives ou disciplinaires seront prises contre le plaignant.

Toute mesure disciplinaire résultant de l'enquête sera consignée dans le dossier de l'employé visé et y sera conservée pendant une période maximale de sept (7) ans ou toute autre période prévue par le service des ressources humaines ou la convention collective de l'employé.

Examen de la politique

En consultation avec le comité exécutif de gestion, le service des ressources humaines examinera et mettra à jour la présente politique chaque année.

Pour toute question

Veillez communiquer avec le service des ressources humaines si vous avez des questions concernant la présente politique.

ANNEXE 12

Politique d'AJO sur l'inclusion et la diversité

Aide juridique Ontario (AJO) s'engage à se doter d'un effectif et d'un milieu de travail qui reflètent la diversité de tous les Ontariens, qui tiennent compte de cette diversité et qui respectent et apprécient les différences, afin que chaque employé, entrepreneur, bénévole et membre du conseil puisse réaliser son potentiel au moyen de précieuses contributions.

AJO se veut un organisme inclusif qui peut attirer et conserver un vaste éventail de personnes et tenir compte de leurs besoins de manière qu'elles se sentent appréciées et confiantes dans l'environnement de l'organisme.

Introduction et portée

Les valeurs essentielles d'AJO sont la justice sociale, les droits de la personne, la collaboration, l'apprentissage et l'inclusion. AJO reconnaît qu'en tant qu'organisme, nous pourrions mieux atteindre nos objectifs si nous réussissons à cerner et à éliminer systématiquement les obstacles à la pleine participation à tous les aspects de notre travail, grâce à des principes de leadership, des méthodes de fonctionnement et des pratiques et programmes en matière de ressources humaines qui soutiennent la diversité et l'inclusion. Ce faisant, nous devons inclure et respecter les valeurs essentielles de l'organisme dans toutes nos activités et opérations.

Comité sur l'inclusion et la diversité

En 2013, AJO a créé le comité sur l'inclusion et la diversité, qui a le mandat de favoriser l'équité et la diversité au sein d'AJO. Le travail du comité consiste à intégrer l'inclusion et la diversité à nos politiques et pratiques commerciales et à promouvoir un milieu de travail inclusif, qui tient compte notamment des éléments suivants :

- les employés handicapés;
- les employés déclarant faire partie du groupe LGBTQ2S;
- les employés de toutes les religions/non religieux et de toutes les croyances spirituelles et philosophies;
- les employés francophones;
- l'égalité entre les sexes;
- les employés autochtones;
- les employés racialisés;
- l'identité de genre;

- l'expression sexuelle.

Le comité est constitué d'employés qui donnent de leur temps sous la direction des coresponsables exécutifs d'AJO. Le comité présente des recommandations à l'équipe dirigeante d'AJO en fonction des objectifs de planification stratégique.

Responsabilité, pouvoir, transparence et reddition de comptes

Il incombe à tous les employés, bénévoles, entrepreneurs, fournisseurs de services et membres du conseil d'AJO de respecter les principes clés de l'équité, de la diversité et de l'inclusivité dans toutes leurs pratiques.

Une fois l'an, AJO présente au conseil d'administration et à nos employés un rapport sur l'état d'avancement des initiatives qui favorisent l'inclusivité et qui démontrent l'engagement de l'organisme en matière d'équité et de diversité. Le rapport comprend une carte de pointage permettant de mesurer nos progrès par rapport aux objectifs énoncés/initiatives prévues de l'année.

Principes de leadership

Les cadres et l'équipe de la haute direction d'AJO se fondent sur le principe selon lequel l'équité requiert, outre un traitement identique des personnes, l'identification et l'élimination des obstacles, des mesures proactives et délibérées, des aménagements adaptés aux différences et la mesure des résultats. À ce titre, les responsabilités de l'équipe de la haute direction se rapportant à la diversité de notre effectif comprennent notamment les responsabilités suivantes :

- l'équipe de la haute direction a mis en place les activités d'éducation et de formation de groupe qui sont nécessaires pour démontrer un soutien « du haut vers le bas » et pour donner l'exemple des comportements attendus et les encadrer;
- accroître la diversité des équipes dirigeantes et de gestionnaires supérieurs d'AJO et mesurer nos progrès à cet égard;
- dans le cycle budgétaire annuel, consacrer des ressources au service des ressources humaines pour soutenir le recrutement de divers candidats et pour cerner et éliminer de façon proactive les obstacles pour les candidats;
- effectuer des sondages sur la diversité qui peuvent mesurer et suivre les progrès de toutes les initiatives en matière d'équité;
- faire savoir au gouvernement qu'il est important que le conseil d'administration d'AJO soit le reflet de la population de l'Ontario et des clients et collectivités que nous desservons;

- s'assurer que les politiques et pratiques d'AJO favorisent le respect des droits de la personne et de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation tout en préservant la dignité et la vie privée des employés.

Principes de fonctionnement

Chez AJO, la façon dont nous faisons les choses est aussi importante que ce que nous faisons. Notre engagement envers l'équité s'étend au-delà de l'obtention d'un effectif diversifié; nous devons aussi reconnaître que les décisions au sujet de la façon dont nous effectuons notre travail devraient être examinées à travers le prisme de la diversité et éclairées par celui-ci. Les principes de fonctionnement se rapportant à l'inclusion comprennent notamment les principes suivants :

- veiller à ce que de vastes perspectives soient représentées au sein des comités et des groupes de travail (c.-à-d. Nord de l'Ontario et centres urbains; personnel syndiqué et non syndiqué; direction et employés);
- mener des consultations et organiser des groupes de discussion auprès d'un large éventail d'employés (c.-à-d. avocats, employés non syndiqués, employés représentés par un syndicat, direction, etc.);
- veiller à ce que tous les membres du personnel se voient donner des occasions de participer et de fournir des commentaires et à ce que les obstacles à la participation soient cernés et éliminés;
- s'assurer qu'AJO a mis en œuvre des politiques qui soutiennent la prise de mesures d'adaptation et l'accessibilité.

Pratiques et programmes en matière de ressources humaines

Certaines politiques et pratiques en matière de ressources humaines soutiennent le traitement équitable des employés (et employés éventuels) sur le plan du recrutement, du maintien en poste, de l'avancement, ainsi que de la formation et du perfectionnement. Conformément aux valeurs essentielles d'AJO, la présente section de la politique sur l'inclusion et la diversité décrit quelques engagements qu'AJO a pris à l'égard de l'inclusion dans les pratiques et programmes en matière de ressources humaines.

Recrutement, maintien en poste et avancement

Les activités comprennent notamment ce qui suit :

- s'assurer que tous les avis d'emplois vacants contiennent des renseignements informant les employés actuels et les candidats qui ont besoin de mesures d'adaptation que de telles mesures peuvent être prises et indiquant aux candidats la

marche à suivre pour demander des mesures d'adaptation;

- assurer un accès égal aux possibilités d'emploi au moyen d'un processus transparent et concurrentiel exempt d'obstacles systémiques;
- s'assurer que les compétences et exigences figurant dans tous les profils d'emploi correspondent à de véritables critères de succès;
- examiner les questions d'entrevue et les critères de notation pour éliminer tout parti pris;
- veiller à ce que les mêmes questions soient posées à tous les candidats et à ce que ces derniers soient évalués objectivement en fonction de critères éclairés par les principes d'équité;
- fournir une rétroaction et un accompagnement aux candidats internes qui n'ont pas été retenus;
- réaliser des entrevues de départ pour découvrir les facteurs qui ont contribué à la décision d'un employé de quitter son emploi.

Formation et développement organisationnel

Les activités comprennent notamment ce qui suit :

- annoncer toutes les occasions d'apprentissage à tous les employés, par de multiples canaux;
- procéder à des évaluations du rendement une fois l'an, en utilisant un formulaire et des critères de notation normalisés pour tous les employés;
- exiger que tous les employés établissent un plan de perfectionnement pour documenter le développement des compétences et les aspirations futures dans le cadre du programme d'excellence du rendement (PER) – le programme d'évaluation annuelle du rendement d'AJO;
- encourager, soutenir et financer les possibilités de PPC;
- créer un programme de mentorat formel pour les employés qui veulent obtenir des conseils auprès d'employés plus expérimentés et de hauts dirigeants.

Entrée en vigueur :	Politique provisoire approuvée par David Field, président et chef de la direction, 20 déc. 2017
Révisée par :	Rosanne De Lio, directrice, Ressources humaines Janet Budgell, vice-présidente et avocate générale David McKillop, vice-président et coprésident, comité sur l'inclusion et la diversité Vicki Moretti, vice-présidente et coprésidente, comité sur l'inclusion et la diversité
Remarque :	La présente politique propose un cadre qui complète d'autres politiques qui abordent en partie les questions liées à l'inclusion et à la diversité, comme la politique contre le harcèlement, le harcèlement sexuel et la discrimination, la politique sur l'accessibilité des services pour les personnes handicapées, la politique en matière d'équité d'emploi et la politique d'apprentissage et de perfectionnement.

ANNEXE 1 : Définitions

- **Obstacles**

Attitudes, comportements, procédures ou obstacles physiques qui minent l'équité et la diversité, qui découragent l'inclusion et qui peuvent empêcher les gens de contribuer au maximum à une organisation.

- **Discrimination**

Acte, comportement ou pratique, intentionnel ou non, qui nuit ou pourrait nuire à l'environnement d'une personne ou d'un groupe.

- **Diversité**

Les différences visibles et invisibles qui existent entre les gens, notamment l'identité de genre, la race, l'origine ethnique, les aptitudes physiques et mentales, l'orientation ou l'identité sexuelle, l'âge, la classe économique, la langue, la religion, la nationalité, l'éducation et la situation familiale ou matrimoniale. Ces différences visibles et non visibles entre les gens peuvent également conduire à des différences d'expériences, de valeurs, d'attitudes, de mentalités, de comportements et de manières de communiquer et de travailler.

- **Équité**

Traitement équitable des individus ou des groupes selon leurs besoins respectifs, qui peut comprendre un traitement égal ou un traitement qui est différent mais considéré comme équivalent sur le plan des droits, des avantages, des obligations et des possibilités.

- **Inclusivité**

La capacité d'une organisation d'attirer et de conserver un vaste éventail de personnes et de tenir compte de leurs besoins de manière qu'elles se sentent appréciées et confiantes au sein de l'organisation.

ANNEXE 13

Politique sur les plaintes (Janvier 2020)

1. Objet

Aide juridique Ontario (AJO) a créé sa politique sur les plaintes pour :

- s'assurer que les gens connaissent leur droit de déposer une plainte et les procédures à suivre;
- veiller à ce que les plaintes soient traitées rapidement et équitablement, quel que soit le mode de présentation de la plainte (oral ou écrit) et quel que soit son auteur (l'auteur d'une demande d'aide juridique ou une autre personne).

2. Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service fourni par Aide juridique Ontario ou des politiques d'AJO. Le Service des plaintes accepte des plaintes par téléphone, par télécopieur, par courriel, par la poste et par la ligne d'assistance sur les règles d'éthique. Une plainte peut aussi être faite en personne si un rendez-vous est pris à l'avance. AJO accepte aussi des plaintes anonymes.

Importance des plaintes pour Aide juridique Ontario

AJO a la responsabilité d'assurer que la gestion des dossiers des clients se fait selon une méthode professionnelle et consciencieuse, que des services juridiques de bonne qualité sont fournis, et que tous les dossiers sont gérés rapidement et conformément aux politiques et procédures établies. Aide juridique Ontario considère les plaintes comme l'occasion d'évaluer la qualité de ses services. Elles lui permettent de cerner les lacunes de ses politiques et procédures et de les corriger. Elles permettent à son personnel de voir son organisation sous l'angle des personnes qui utilisent ses services ou qui sont touchées par ceux-ci.

Qui peut déposer ou présenter une plainte?

Tout le monde a le droit de présenter une plainte, y compris des clients actuels, des anciens clients, des avocats, des personnes à qui un service a été refusé ou toute autre personne concernée par des services qu'Aide juridique Ontario fournit, ce qui comprend les services d'une clinique juridique communautaire, d'une société étudiante d'aide juridique ou d'une société autochtone de services juridiques.

AJO examine toutes les plaintes, mais il y a quelques plaintes que le Service des plaintes

d'AJO n'a pas le pouvoir de traiter tout seul. Bien qu'il n'existe pas de liste exhaustive de ce genre de plaintes, il s'agit notamment de plaintes relatives aux droits de la personne et à l'emploi, qui sont traitées par les ressources humaines. Les personnes qui présentent une plainte à AJO seront avisées si leur plainte n'entre pas dans le champ de compétence du Service des plaintes.

Les plaintes de l'ombudsman provincial doivent être adressées au Service des plaintes.

AJO n'acceptera pas de plaintes concernant le refus d'accorder une aide juridique pour des raisons d'inadmissibilité financière ou juridique, si le demandeur de l'aide juridique a la possibilité de suivre la voie de la révision ou de l'appel.

Le processus de plainte d'AJO ne doit pas être utilisé pour contester les résultats d'un appel formel, d'une révision ou d'un réexamen. Si l'objet d'une plainte est de contester les résultats d'un appel formel, d'une révision ou d'un réexamen, AJO avisera le plaignant qu'aucune mesure ne sera prise contre la décision rendue dans le cadre de l'appel, de la révision ou du réexamen.

Responsabilités de la personne qui résout la plainte et du Service des plaintes

- Traiter chaque plainte de façon professionnelle, efficace et équitable.
- Tenir le plaignant au courant du traitement de la plainte.
- Donner au plaignant les motifs de chaque décision prise.
- Traiter le plaignant avec respect.

Responsabilités du plaignant

- Fournir, par écrit, au Service des plaintes une description précise du problème et de la solution souhaitée.
- Divulguer tous les renseignements pertinents dès le début.
- Communiquer rapidement tous les faits nouveaux, par écrit, et informer AJO de sa décision d'annuler la plainte.
- Collaborer avec le Service des plaintes.
- Traiter le personnel d'AJO avec respect.

3. Types de plaintes

- **Plainte concernant la facturation d'un avocat**

Ce type de plainte peut provenir du client de l'avocat, d'une personne qui contribue au nom du client, d'un avocat subséquent agissant pour le compte du client ou d'un débiteur en vertu d'un jugement.

Dans la plupart des cas, le client est lié à AJO par une entente de contribution ou un privilège.

Processus de règlement :

Dans de tels cas, le Service des plaintes joue le rôle de facilitateur pour les Services aux avocats et paiements. Le Service des plaintes s'assure que le client a reçu de l'avocat des comptes détaillés pour les certificats en cause. Il est ensuite demandé au client d'examiner ces comptes et de fournir ses objections par écrit, ainsi que son formulaire signé de renonciation et de consentement de sorte que le Service des plaintes puisse communiquer la lettre d'objection à l'avocat concerné.

Le Service des plaintes remettra ensuite une copie de la plainte du client à l'avocat pour qu'il y réponde. Lorsque le Service des plaintes reçoit la réponse de l'avocat, tous les documents sont transmis aux Services aux avocats et paiements. Un avocat des Services aux avocats et paiements examine les comptes de l'avocat et informe le client, par écrit, des résultats de son examen. Si des irrégularités graves sont décelées, les Services aux avocats et paiements peuvent renvoyer l'affaire au Service des enquêtes.

- **Plainte concernant les services d'un avocat**

Ce type de plainte peut provenir du client, de la partie adverse, d'un tiers, d'un membre du public ou d'un autre avocat. Si le client souhaite changer d'avocat, il peut en faire la demande au Centre d'aide aux avocats et aux clients.

Processus de règlement :

Le Service des plaintes communique l'information accompagnant la plainte au bureau de district pour que la plainte soit traitée selon l'étape I du processus de règlement des plaintes.

- **Plainte concernant la conduite d'un avocat**

Ce type de plainte peut provenir du client, de la partie adverse, d'un tiers, d'un membre du public, ou d'un autre avocat.

Processus de règlement :

Toute plainte concernant une violation présumée de la loi, des règlements et des

politiques applicables à Aide juridique est renvoyée au Service des enquêtes pour évaluation. Le plaignant sera informé des résultats de l'examen mené par le Service des enquêtes.

Les personnes qui se plaignent de la conduite d'un avocat sont avisées qu'elles peuvent contacter le Barreau de l'Ontario, qui établit et applique des normes en matière de formation, de déontologie et de conduite professionnelle qui s'appliquent aux avocats et aux parajuristes de l'Ontario.

- **Plainte concernant une politique d'AJO**

N'importe qui peut avoir des préoccupations à l'égard des politiques d'AJO. Ce type de plainte peut provenir de clients, d'avocats, de membres du public et de groupes communautaires, par exemple.

Les plaintes peuvent notamment concerner des politiques sur les services couverts par AJO, le Manuel du tarif et de la facturation des Services aux avocats et paiements, les règlements applicables aux services des avocats de service et les heures de bureau d'AJO.

Processus de règlement :

Le Service des plaintes n'a pas compétence pour modifier les politiques d'AJO. Il examinera les préoccupations du plaignant et les communiquera à la direction d'Aide juridique Ontario. L'étape II du processus de règlement des plaintes n'est pas offerte pour des plaintes concernant les politiques.

- **Plainte concernant le personnel d'AJO**

N'importe qui peut avoir des préoccupations à l'égard du personnel d'AJO. Ce type de plainte peut provenir de clients, d'avocats, de membres du public et de groupes communautaires, par exemple.

Processus de règlement :

Le Service des plaintes transmet l'information accompagnant la plainte au bureau de district local ou au chef du bureau provincial, pour que la plainte soit traitée selon l'étape I du processus de règlement des plaintes.

- **Plainte concernant un avocat de service (salié ou rémunéré à la journée)**

N'importe qui peut avoir des préoccupations à l'égard des services fournis par un avocat de service. Ce type de plainte peut provenir de clients, d'avocats, de membres du public et de groupes communautaires, par exemple.

Processus de règlement :

Le Service des plaintes remet l'information accompagnant la plainte au bureau de

district local pour que la plainte soit traitée selon l'étape I du processus de règlement des plaintes.

- **Plainte concernant une clinique, une société étudiante d'aide juridique ou une société autochtone de services juridiques**

AJO a compétence pour examiner et résoudre certaines plaintes relatives à des cliniques, des sociétés étudiantes d'aide juridique ou des sociétés autochtones de services juridiques, une fois que le processus de plainte interne de la clinique, de la société étudiante d'aide juridique ou de la société autochtone de services juridiques concernée est épuisé. AJO n'accepte pas de plaintes sur des questions liées aux opérations internes d'une clinique, d'une société étudiante d'aide juridique ou d'une société autochtone de services juridiques, comme les ressources humaines, le rendement du personnel ou l'administration de processus internes.

Ce type de plainte provient généralement de clients, de leurs mandataires ou de membres du public. Une plainte de ce genre peut être examinée par le vice-président des services aux cliniques, une fois que le processus d'appel interne de la clinique, de la société étudiante d'aide juridique ou de la société autochtone de services juridiques est épuisé.

Processus de règlement :

Une fois que la plainte a été examinée par la clinique, le conseil d'administration de la société autochtone de services juridiques ou le doyen de la faculté de laquelle relève la société étudiante d'aide juridique, et que le plaignant a reçu la décision écrite de la clinique, du conseil d'administration ou du doyen sur la plainte, il peut demander une révision de la décision par le vice-président des services aux cliniques s'il n'est pas satisfait de la décision. Le plaignant recevra, par écrit, la décision rendue à l'issue de l'examen du vice-président. Cette décision est définitive et l'étape II du processus de règlement des plaintes n'est pas offerte pour ce genre de plainte.

- **Plainte concernant les services en français**

Ce type de plainte provient de clients, de leurs mandataires, d'avocats ou de membres du public qui ont des préoccupations au sujet des services en français fournis par les divers bureaux d'AJO.

Processus de règlement :

La plainte est renvoyée au coordonnateur des services en français pour être traitée selon l'étape I du processus de règlement des plaintes.

- **Plainte concernant une somme versée à l'avocat en plus du certificat d'AJO**

Il s'agit du cas où le client ou une personne qui contribue au nom du client verse une somme à l'avocat en plus des honoraires que ce dernier reçoit aux termes du certificat

d'aide juridique accepté, après la date d'entrée en vigueur du certificat. Le plaignant est habituellement le client ou un tiers qui agit au nom du client.

Comme il s'agit d'une violation de l'article 95 de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*, la plainte doit être renvoyée au Service des enquêtes et le bureau de district doit en être avisé.

Des allégations de versement d'argent en plus des honoraires versés par AJO pour des services couverts par un certificat sont renvoyées au Service des enquêtes pour évaluation. Le plaignant sera informé, par écrit, de la décision rendue à l'issue de l'examen mené par le Service des enquêtes.

- **Plainte concernant une atteinte à la vie privée ou une violation de la confidentialité**

AJO est assujettie à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et, par conséquent, peut faire l'objet d'un examen externe par le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

Processus de règlement :

Le Service des plaintes remet la plainte concernant une atteinte à la vie privée ou une violation de la confidentialité au bureau de district ou au chef du bureau provincial, dans le cadre de l'étape I du processus de règlement des plaintes. Le coordonnateur des demandes en vertu de la LAIPVP recevra une copie de la plainte et collaborera au règlement de la plainte au besoin.

3.1 Préoccupations/Demandes de renseignements

- **Plainte concernant l'admissibilité d'un tiers**

Ce type de plainte provient le plus souvent de la partie adverse dans un litige civil en cours ou dans une affaire de droit de la famille, de divers membres du public ou d'avocats (mandatés par le client ou la partie adverse). Certaines plaintes concernent des affaires de droit criminel et de droit des réfugiés.

Ce genre de plainte est pris très au sérieux. En tant qu'organisme financé par l'État, Aide juridique Ontario s'efforce de veiller à ce que ses services soient toujours efficacement utilisés. Toutefois, des dispositions concernant la confidentialité dans la *Loi sur les services d'aide juridique* et dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* interdisent à AJO de divulguer la relation entre un individu et AJO ou d'en discuter. En conséquence, le plaignant recevra un accusé de réception de sa plainte, mais il ne sera pas tenu au courant du traitement de sa plainte en raison des restrictions relatives à la confidentialité à l'égard des clients. Aucune voie d'appel n'est possible pour ce type de décision.

Processus de règlement :

Si le Service des plaintes reçoit des informations sur l'admissibilité d'une personne à l'aide juridique, ces informations sont transmises au bureau de district concerné. Les informations sont communiquées même si la personne visée par la plainte ne reçoit pas des services d'aide juridique, au cas où elle demanderait un jour l'aide juridique.

Si la personne en question reçoit des services d'aide juridique, le bureau de district examinera la plainte et pourrait réévaluer l'admissibilité de la personne. Le bureau de district pourrait demander l'assistance du Service des enquêtes pour examiner le dossier de la personne, si des renseignements additionnels concernant sa situation financière étaient nécessaires (p. ex., recherches dans des bases de données de sociétés, vérifications de la solvabilité, etc.). Pour des raisons de confidentialité, AJO ne peut pas communiquer les résultats de l'enquête à l'auteur de la plainte.

- **Demande de renseignements sur l'admissibilité à l'aide juridique ou l'état de la demande**

Il ne s'agit pas d'une plainte.

Ces demandes de renseignements devraient être adressées au Centre d'aide aux avocats et clients ou au bureau de district.

- **Demande de renseignements par des avocats concernant l'état ou le paiement d'un compte**

Il ne s'agit pas d'une plainte.

Ce genre de demande de renseignements doit être adressé au Centre d'aide aux avocats et aux clients.

4. Divulgence d'actes répréhensibles

La *Loi de 2006 sur la fonction publique de l'Ontario* (LFPO) contient des dispositions sur la divulgation d'actes répréhensibles, qui témoignent de l'engagement du gouvernement envers la transparence et la responsabilisation. Conformément à la LFPO, un membre du personnel d'AJO qui est au courant d'un acte répréhensible commis par un autre employé d'AJO peut le divulguer en étant protégé contre toutes représailles. La LFPO définit le terme « acte répréhensible » comme :

- une contravention commise par un fonctionnaire, un ministre ou un adjoint parlementaire à une loi ou à de ses règlements d'application;
- un acte ou une omission qui pose un grave danger pour la vie, la santé ou la sécurité de quiconque ou un grave danger pour l'environnement lorsque le danger est déraisonnable compte tenu des circonstances;

- un cas grave de mauvaise gestion;
- le fait d'ordonner ou de conseiller la commission d'un acte répréhensible.

Pour appliquer le cadre de divulgation des actes répréhensibles, chaque organisation de la fonction publique nomme un responsable de l'éthique. Le président est le responsable de l'éthique d'AJO.

L'employé d'AJO qui souhaite divulguer un acte répréhensible a deux options :

1. Signaler l'information directement au commissaire à l'intégrité, s'il estime qu'une divulgation à l'interne ne serait pas convenable.

<http://www.oico.on.ca/fr/accueil/divulgation-d'actes-r%C3%A9pr%C3%A9hensibles/aper%C3%A7u>;

2. Signaler l'information à l'interne, au responsable de l'éthique d'AJO, par le biais du Service des plaintes ou directement au Bureau du président.

4.1 Plaintes déposées au Service des plaintes

Si une plainte est reçue et qu'elle est considérée comme la divulgation d'un acte répréhensible en vertu de la LPFO, le Service des plaintes doit :

1. enregistrer la plainte comme divulgation d'un acte répréhensible;
2. renvoyer la plainte au Bureau du président;
3. classer la plainte sous la mention « Plainte close/renvoyée au Bureau du président ».

Le Bureau du président est responsable du traitement de la divulgation d'un acte répréhensible et de la consignation du résultat de l'enquête menée à son sujet.

4.2 Plaintes déposées au Bureau du président

S'il est établi qu'une plainte est la divulgation d'un acte répréhensible, le Bureau du président doit :

1. aviser le Service des plaintes de la divulgation d'un acte répréhensible;
2. demander au Service des plaintes d'enregistrer la plainte;
3. demander au Service des plaintes de classer la plainte sous la mention « Plainte close/renvoyée au Bureau du président ».

Le Bureau du président est responsable du traitement de la divulgation d'un acte répréhensible et de la consignation du résultat de l'enquête menée à son sujet.

4.3 Communication de renseignements

Aide juridique Ontario ne fournit pas de renseignements au sujet des auteurs d'une demande d'aide juridique ou de leurs demandes en cas de plainte. En outre, AJO n'a pas le droit de divulguer certains autres renseignements en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP). Dans tous les autres cas, les renseignements suivants sont divulgués à un plaignant sur demande :

- Les communications écrites au sujet de la plainte entre le Service des plaintes et le plaignant;
- Les communications écrites au sujet de la plainte entre le Service des plaintes et la personne visée par la plainte;
- La réponse écrite à la plainte que le Service des plaintes reçoit de la personne visée par la plainte;
- La réponse écrite à la plainte que le Service des plaintes reçoit du superviseur ou du chef de service de la personne visée par la plainte.

5. Le processus de plainte

Dans la plupart des cas, le processus de plainte d'AJO comporte deux étapes.

5.1 Étape I

AJO tente d'abord de résoudre la plainte au niveau local. Cela signifie que les bureaux de district et les services du bureau provincial doivent tenter de régler la plainte. Ils doivent tenir des dossiers sur toutes les plaintes et leur issue. À cette étape, les plaignants qui communiquent d'abord avec le Service des plaintes sont orientés vers le bureau régional ou le service du bureau provincial concerné en vue d'un règlement.

Le plaignant recevra un accusé de réception de sa plainte au plus tard cinq jours après qu'AJO reçoit la plainte. Si le problème n'est pas réglé dans un délai de 30 jours, le plaignant reçoit une lettre l'informant de l'état du traitement de sa plainte. Il recevra une lettre de ce genre tous les 30 jours jusqu'au règlement du problème.

5.2 Étape II

Le plaignant a le droit de contacter le Service des plaintes du bureau provincial d'AJO pour demander une révision de la décision rendue, s'il n'est pas satisfait de la solution offerte

par le bureau régional ou le service du bureau provincial.

Le Service des plaintes enverra une lettre au plaignant dans les cinq jours de la réception de la plainte. Si le problème n'est pas réglé dans les 30 jours, le plaignant recevra une lettre l'informant de l'état de son dossier.

Le chef du Service des plaintes examine la façon dont le directeur général ou le chef du Bureau provincial a traité la plainte et recueille des renseignements supplémentaires auprès du plaignant et du bureau local au besoin.

Exceptions au processus décrit ci-dessous :

- Les plaintes concernant un vice-président et d'autres employés relevant directement du président sont renvoyées directement au président pour être traitées selon l'étape II du processus de plainte.
- Les plaintes concernant le personnel du Bureau de l'avocate générale sont automatiquement considérées comme des plaintes à régler selon le niveau II du processus de règlement des plaintes et sont renvoyées à l'avocate générale ou à la personne qu'elle a désignée.
- Le Service des plaintes renvoie une plainte directement au vice-président responsable ou à la personne qu'il a désignée pour qu'elle soit réglée selon l'étape II du processus de règlement des plaintes, si elle concerne un membre du personnel qui relève directement d'un vice-président.
- Comme le Service des plaintes fait partie de la Direction des services de vérification et de conformité (DSVC) d'AJO, une plainte visant un chef de la DSVC est automatiquement considérée comme une plainte à régler selon le niveau II du processus de règlement des plaintes et renvoyée au directeur de la DSVC.

Aide juridique Ontario

40, rue Dundas Ouest,
bureau 200

Toronto (Ontario) M5G 2H1

1 800 668-8258

media@lao.on.ca

www.legalaid.on.ca



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO