

Aide juridique Ontario

Plan stratégique

2025-2030

Inclusivité • Collaboration • Responsabilité • Réceptivité • Autonomisation

Table des matières

1.	Message du président et de la présidente-directrice générale.....	1
2.	Aide juridique Ontario	3
3.	Aperçu de notre plan	4
4.	Nos valeurs: I CRRA	5
5.	Objectifs stratégiques	6
5.1	Services axés sur la clientèle	6
5.2	Excellence en organisation.....	7
5.3	Attirer et garder des talents	8
5.4	Engagement du secteur de la justice	9
6.	Mesurer les progrès.....	12

1. Message du président et de la présidente-directrice générale

Aide juridique Ontario (AJO) s'engage à promouvoir l'accès à la justice pour sa clientèle et optimiser l'utilisation des fonds publics. Son plan stratégique 2025-2030 trace la voie à suivre pour renforcer l'organisation, innover dans la prestation de services et habiliter la clientèle en lui offrant les services dont elle a besoin pour naviguer dans le système de justice avec dignité et équité.

Optimiser l'utilisation des fonds publics est au cœur de la mission d'AJO. À cette fin, l'organisme augmente sa capacité d'innovation et priorise l'excellence opérationnelle. AJO prend des décisions fondées sur des données probantes afin d'améliorer la prestation de services, d'explorer des modèles novateurs de prestation de services et d'éclairer les mesures du rendement axées sur les résultats. En modernisant ses processus et en tirant parti de la technologie, elle vise à offrir des services plus efficaces, efficaces et adaptés. L'engagement d'AJO en matière de responsabilisation et de transparence lui permet de mesurer son progrès, de s'améliorer continuellement et de gérer les ressources publiques de façon responsable.

Il est essentiel d'habiliter la clientèle d'AJO, et son approche axée sur la clientèle vise à répondre aux besoins de la clientèle au moyen de services de grande qualité qui sont opportuns, accessibles, inclusifs et adaptés sur le plan culturel. L'organisme travaille à améliorer les points d'accès pour la clientèle, en mettant l'accent sur les canaux numériques afin de soutenir le libre-service en ligne et de veiller à ce que la clientèle obtienne les services dont elle a besoin, au moment et à l'endroit où elle en a besoin.

Compte tenu de la perspective unique d'AJO et de son rôle de chef de file dans le système de justice, elle approfondit sa collaboration avec les tribunaux et d'autres participants du secteur de la justice en mettant à profit son expertise, des ressources et des propositions novatrices pour appuyer un système équitable et efficace qui tient compte de l'expérience et des besoins de la clientèle d'AJO et qui optimise l'utilité des services qu'elle offre au public.

Pour atteindre ces objectifs, AJO doit attirer et retenir les talents. Son plan met l'accent sur l'importance d'un environnement positif et inclusif dans lequel son personnel, les membres inscrits au tableau et les autres prestataires de services peuvent exceller. En

investissant dans les gens, elle améliore la qualité des services offerts et poursuit sa mission de promouvoir l'accès à la justice.

Le plan stratégique d'AJO est une feuille de route pour son avenir. Guidée par ses valeurs, sa vision et sa mission, AJO continue de soutenir sa clientèle en lui offrant les services essentiels qui sont un pilier du système de justice en Ontario.



J.S.A. (Steve) Pengelly

Président du conseil d'administration



Aileen Page

Présidente-directrice générale

2. Aide juridique Ontario

AJO finance des services dans les domaines suivants :

- Le droit criminel, y compris les affaires relatives à la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents
- Le droit de la famille, y compris la violence familiale.
- Le droit relatif à la protection de l'enfance.
- Le droit relatif à la pauvreté, y compris les questions qui touchent particulièrement les personnes à faible revenu, comme le logement, le maintien du revenu et l'aide sociale
- Les droits de la personne
- Le droit de la santé, y compris le droit relatif à la santé mentale
- Le droit de l'emploi
- Le droit de l'éducation
- Le droit de l'immigration et des réfugiés

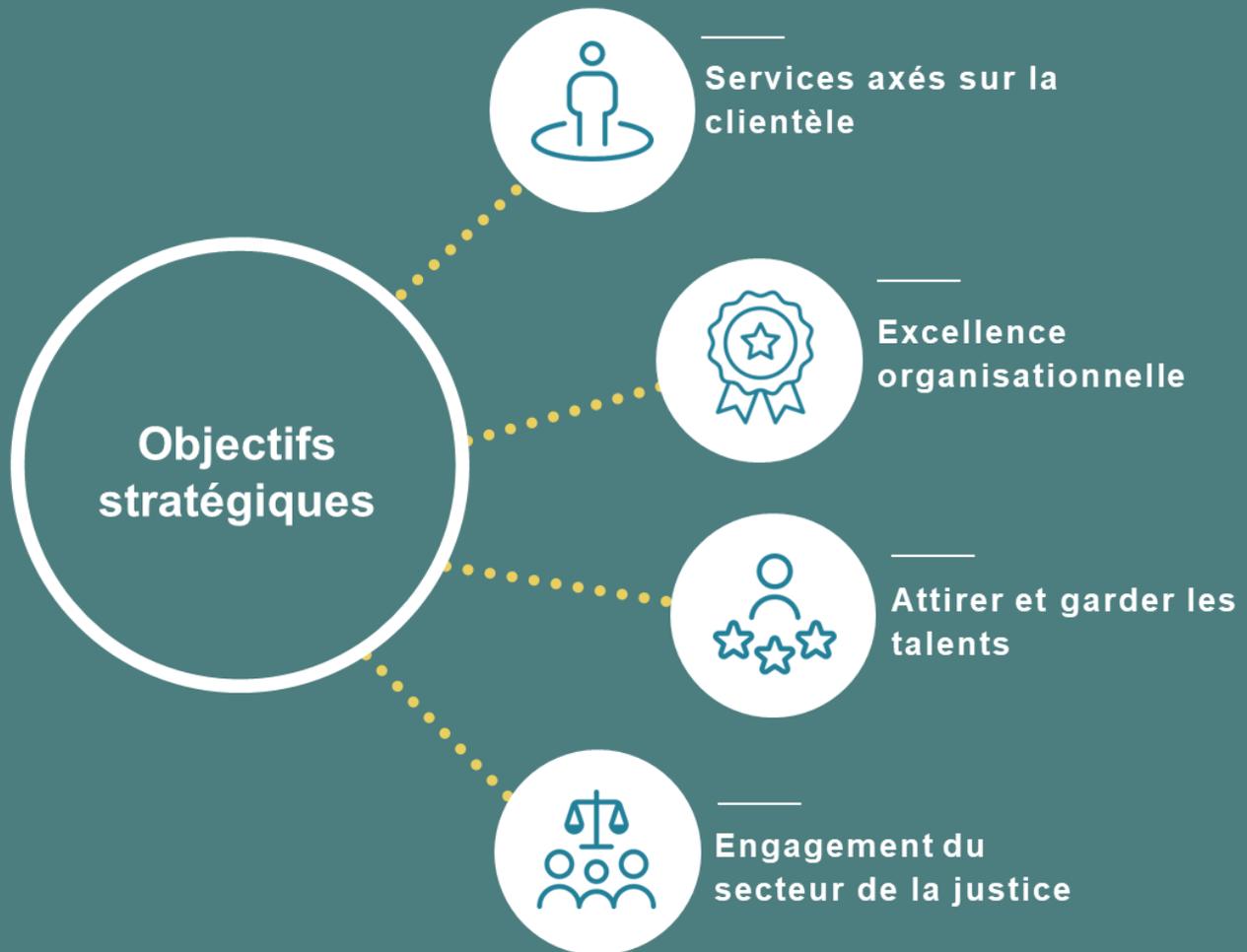
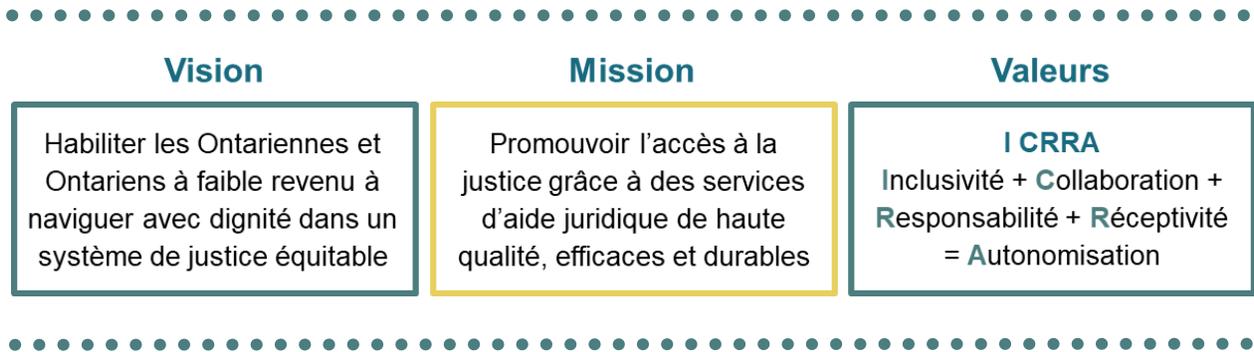
AJO fournit des services par l'intermédiaire de bureaux de services fournis par le personnel, avocates et avocats du secteur privé ¹, des entités fournisseurs de services et d'autres organismes ². Ces services comprennent :

- Les services d'avocat de service
- Les conseils juridiques
- Les services sommaires
- La représentation à portée limitée
- Les services de représentation complets
- Les services de règlement des différends
- L'éducation juridique publique

¹ Les avocates et avocats qui ne sont pas des membres du personnel d'AJO qui acceptent des certificats d'aide juridique ou qui agissent en tant qu'avocates ou avocats de service, etc.

² Comprend les cliniques juridiques, les organismes autochtones de services juridiques et les organismes étudiants de services juridiques.

3. Aperçu de notre plan



4. Nos valeurs: I CRRA



▶ **Inclusivité**

L'inclusivité guide AJO vers la diversité, la promotion d'un accès équitable à la justice et le travail visant à faire en sorte que la clientèle, le personnel, les prestataires de services et les participantes et participants du secteur de la justice se sentent respectés, valorisés et habilités dans leurs interactions avec l'organisation.



▶ **Collaboration**

AJO est déterminé à travailler en étroite collaboration avec sa clientèle, son personnel et les participantes et participants du secteur de la justice pour faire progresser l'accès à la justice et veiller à ce que les services répondent aux besoins de la clientèle.



▶ **Responsabilité**

AJO maintient son engagement à l'égard de la transparence, de la responsabilité et de l'intégrité dans ses actions et décisions, en se tenant responsable de la prestation efficace des services et de la bonne gestion des fonds publics.



▶ **Réceptivité**

AJO s'efforce de répondre aux besoins des clientes et clients avec souplesse et empathie, en adaptant ses services et ses stratégies pour faire face à l'évolution de la situation et en sollicitant continuellement de la rétroaction pour s'assurer de demeurer attentive et efficace dans son soutien à sa clientèle.



▶ **Autonomisation**

Les valeurs d'AJO dictent les comportements et les attitudes qu'elle veut maintenir. Agir en harmonie avec ces valeurs renforce son personnel, qui à son tour autonomise sa clientèle.

5. Objectifs stratégiques

5.1 Services axés sur la clientèle

AJO est déterminée à fournir des services inclusifs, accessibles et axés sur les besoins, qui tiennent compte de la diversité des Ontariennes et Ontariens. Cet objectif stratégique vise à améliorer les services axés sur la clientèle et l'expérience globale de ses clientes et clients en collaboration avec les participants du secteur de la justice.

AJO vise à :

- Améliorer la navigation et l'expérience des clientes et clients en offrant des services inclusifs, accessibles et adaptés aux divers besoins de la population ontarienne.
- Optimiser l'affectation des ressources en fonction des besoins des clients.
- Tirer parti des données pour améliorer la prestation de services.

Initiatives stratégiques :

1. **Approches de service axées sur la clientèle** : explorer des modèles de prestation de services novateurs tout en offrant des programmes adaptés à la culture, antiracistes et tenant compte des traumatismes.
2. **Canaux de service à la clientèle** : renforcer les services multicanaux à la clientèle, y compris les services numériques, afin de favoriser un accès inclusif, libre-service et en temps opportun.
3. **Services juridiques aux Autochtones** : travailler en partenariat avec les communautés autochtones pour renforcer des services, des programmes et des soutiens culturellement sécuritaires et pertinents pour la clientèle autochtone.
4. **Évaluation des besoins communautaires** : déterminer les besoins spécifiques des collectivités de l'ensemble de l'Ontario afin de déployer efficacement les ressources, de sorte que les clientes et clients aient un accès uniforme aux services dans toutes les collectivités.

Résultats escomptés :

- Amélioration de l'expérience et de la satisfaction de la clientèle.
- Services et programmes adaptés à la culture, antiracistes et tenant compte des traumatismes.
- Amélioration de l'accès aux services, y compris l'accès linguistique et le libre-service numérique, pour les clientes et clients partout en Ontario.

5.2 Excellence en organisation

AJO s'engage à veiller à ce que ses processus et systèmes soient efficaces et efficaces pour les utilisatrices et utilisateurs, qu'il s'agisse des clientes ou clients, des membres de son personnel, des membres inscrits au tableau ou des entités fournisseurs de services. Cet objectif stratégique vise à favoriser l'excellence dans tous les aspects des activités de l'organisme, à valoriser l'innovation et à améliorer continuellement la façon de travailler et de servir la clientèle d'AJO.

AJO vise à :

- Mettre en œuvre des processus qui répondent aux besoins changeants de la clientèle d'AJO et des utilisatrices et utilisateurs internes et aux tendances dans l'ensemble du secteur de la justice.
- Tirer parti des données et des solutions technologiques pour améliorer l'efficacité opérationnelle, la prise de décisions et la production de rapports.

Initiatives stratégiques :

1. **Modernisation et intégration de l'infrastructure de base** : entreprendre des mises à niveau et des améliorations ciblées de l'infrastructure dans une perspective axée sur le numérique qui simplifiera les opérations et la prestation des services.
2. **Gouvernance des données** : maintenir de solides pratiques de gestion pour les données de la clientèle et les innovations émergentes, y compris l'intelligence artificielle.

3. **Services de grande qualité** : veiller à ce que la clientèle reçoive des services qui respectent les normes de qualité d'AJO et optimiser l'utilisation des fonds publics.
4. **Processus de gestion des risques des entités** : exploiter efficacement les processus de gestion des risques des entités pour veiller à ce que les risques soient pris en compte et promouvoir la stabilité.

Résultats escomptés :

- Un organisme réceptif capable de s'adapter aux changements dans son environnement.
- Solides fonctions de gestion financière, de contrôle financier et de production de rapport.
- Efficacité opérationnelle optimisée et optimisation des ressources.
- Renforcement de la résilience grâce à une gestion proactive des risques et à la continuité des activités.

5.3 Attirer et garder des talents

La capacité d'AJO à s'acquitter de son mandat dépend des gens qui travaillent pour elle et avec elle chaque jour dans les tribunaux, au bureau provincial et dans les cliniques partout dans la province. Cet objectif stratégique vise à soutenir son personnel dévoué, les membres inscrits au tableau et les entités fournisseurs de services en faisant la promotion d'un environnement où la diversité, l'apprentissage et le bien-être sont au premier plan. Il est essentiel d'attirer et de garder les talents pour qu'AJO puisse offrir des services efficaces axés sur la clientèle aux Ontariennes et Ontariens à faible revenu.

AJO vise à :

- Favoriser des environnements inclusifs qui reflètent la diversité de la clientèle d'AJO.
- Présenter AJO en tant qu'employeur de choix.

- Appuyer les membres du tableau avec les outils et la formation nécessaires pour fournir des services juridiques de grande qualité.
- Travailler avec les entités fournisseurs de services pour veiller à ce qu'ils s'acquittent de leur obligation d'attirer et de garder le personnel qui fournit des services juridiques de grande qualité.

Initiatives stratégiques :

1. **Stratégie de développement des talents pour le personnel d'AJO :** mettre en œuvre une stratégie à l'échelle de l'organisation pour attirer, perfectionner et garder les talents qualifiés qui incarnent l'excellence, y compris un effort ciblé pour recruter des talents qui reflètent la clientèle diversifiée que nous servons.
2. **Renforcer le tableau :** déployer des actions pour améliorer le soutien aux membres inscrits au tableau et attirer de nouvelles et nouveaux membres.
3. **Appuyer les entités fournisseurs de services :** collaborer avec les entités fournisseurs de services pour établir des objectifs et des attentes en matière de recrutement et de rétention de talents diversifiés et compétents qui répondent aux besoins de leur clientèle.

Résultats escomptés :

- Amélioration de la participation du personnel.
- Attraction et rétention de professionnelles et professionnels hautement qualifiés dans tous les canaux de prestation de services.
- Diversité accrue du personnel d'aide juridique et des prestataires de services.

5.4 Engagement du secteur de la justice

AJO joue un rôle essentiel dans le système de justice et est déterminée à travailler en étroite collaboration avec d'autres participantes et participants du secteur de la justice pour maintenir un système de justice équitable et efficace en Ontario. Cet objectif stratégique est axé sur la collaboration avec d'autres parties prenantes du secteur de la justice pour veiller à ce que les expériences et les points de vue de sa clientèle soient entendus, pris en compte et reflétés dans le processus décisionnel du secteur de la justice.

AJO vise à :

- Explorer les possibilités de servir un plus grand nombre d'Ontariennes et Ontariens à faible revenu.
- Fournir des conseils et des recommandations sur tous les aspects des services d'aide juridique en Ontario, en offrant son expertise ainsi que des solutions et des idées novatrices, fondées sur des données probantes pour améliorer le système de justice en Ontario.
- Établir de nouveaux partenariats et renforcer ceux qui existent déjà afin d'améliorer les activités de l'organisme et l'expérience client.
- Favoriser les règlements précoces et améliorer les résultats positifs pour la clientèle.

Initiatives stratégiques :

1. **Appuyer la relance du secteur de justice** : poursuivre le travail d'AJO à l'appui du processus de relance des tribunaux grâce à une collaboration continue avec le ministère du Procureur général (MPG) et d'autres participantes et participants du secteur de la justice, dans le but de servir plus de personnes et de gérer les affaires d'une manière plus efficace au profit de la clientèle et du secteur de la justice en général.
2. **Modernisation de la prestation des services judiciaires** : collaborer avec la magistrature et le MPG pour explorer les possibilités d'améliorer la prestation des services judiciaires en réponse aux besoins changeants de la clientèle d'AJO.
3. **Communication et collaboration efficaces avec les participants du secteur de la justice** : s'aligner sur les priorités du gouvernement, améliorer la contribution d'AJO au bon fonctionnement du système de la justice, favoriser la compréhension des besoins de nos clients et clientes, et renforcer les relations par une approche qui s'appuie sur le dialogue ouvert et l'échange d'idées.

Résultats escomptés :

- AJO servira un nombre plus important d’Ontariennes et Ontariens à faible revenu.
- Contribution accrue de l’expertise d’AJO tout en donnant le point de vue de ses clientes et clients sur les enjeux du secteur de la justice.
- Amélioration de la coordination, de la communication et des relations positives avec les participantes et participants du secteur de la justice qui font avancer les intérêts de la clientèle d’AJO.

6. Mesurer les progrès

Dans le cadre de son engagement envers l'excellence, la transparence et l'amélioration continue, AJO suivra et communiquera les progrès qu'elle réalise par rapport à ce plan et évaluera continuellement les mesures suivantes. Cette approche souligne son engagement à l'égard de l'amélioration et lui permet de faire part de son progrès et des secteurs qui pourraient être améliorés. AJO est déterminée à peaufiner ses stratégies et ses activités afin de mieux servir et soutenir sa clientèle et d'optimiser sa contribution au secteur élargi de la justice en Ontario.

Services axés sur la clientèle :

1. Satisfaction des clientes et clients
2. Engagement de la cliente ou du client
3. Expérience du centre d'appel

Excellence en organisation :

1. Budget alloué aux services directs à la clientèle
2. Rendement financier
3. Risques à l'échelle de l'organisme

Attirer et garder des talents :

1. Rétention et engagement du personnel
2. Participation des membres du tableau
3. Équité, diversité, inclusion et appartenance

Engagement du secteur de la justice :

1. Nombre d'Ontariennes et Ontariens servis
2. Contribution aux initiatives du secteur juridique
3. Conseils stratégiques fournis au gouvernement



www.legalaid.on.ca



info@lao.on.ca



Atrium on Bay

20, rue Dundas Ouest
Bureau 730 Toronto (Ontario)
M5G 2H1



Dans la région du Grand Toronto : 416 979-1446
Sans frais: 1 800 668-8258

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.

This document is available in English.

Avril 2025