

# Modification ou refus de fournir des services en cas de comportement perturbateur ou peu coopératif



Date d'entrée en vigueur : Octobre 2021

AJO s'engage à rendre ses services aux clients accessibles et adaptés, et à promouvoir les principes fondamentaux de dignité, d'indépendance, d'inclusion, d'intégration, de réactivité et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Certains particuliers ayant des difficultés d'ordre mentale ou physique, ou des problèmes de capacité, éprouvent des difficultés à s'orienter dans les services. Ces particuliers, dont il est parfois difficile à servir, constituent certains des clients les plus vulnérables d'AJO. L'aide à ces clients constitue une partie essentielle du mandat d'AJO. Le personnel et les fournisseurs de services d'AJO s'engagent à servir ce groupe de clients d'une manière respectueuse et efficace. AJO prend toutes les mesures raisonnables pour servir les personnes admissibles qui font la demande de services d'aide juridique, y compris les clients qui ont des besoins d'accessibilité et d'adaptation.

Dans de rares cas, il peut arriver qu'un particulier qui adopte un comportement qui est très perturbateur ou peu coopératif, de sorte qu'il est impossible pour AJO de lui fournir des services d'aide juridique efficaces. AJO peut refuser d'examiner une demande de services présentée par un particulier ou au nom d'un particulier qui a adopté ce type de comportement.

Un comportement perturbateur ou peu coopératif peut comprendre les cas suivants :

- le recours répété à la violence, aux menaces, au harcèlement ou à un comportement abusif ou offensant;
- la formulation de demandes ou de directives qui, de l'avis d'AJO ou du fournisseur de services, constituent une violation des Règles ou des Politiques ou encore du Code de déontologie du Barreau de l'Ontario.

Lorsqu'il est possible et opportun de le faire, avant de refuser la demande du client, AJO peut lui offrir des services modifiés, notamment assortir de conditions les interactions du client avec le fournisseur de services. Ces conditions doivent être acceptées par AJO, dans le cas des services fournis par son personnel, et par le membre inscrit au tableau, dans le cas des autres services. Si le client n'accepte pas les modifications proposées, AJO peut refuser la demande du client, ainsi que le prévoient les Règles.