

MODERNISATION DES CLINIQUES

Nouveau cadre pour la prestation
de services d'aide juridique par les
cliniques juridiques communautaires

Mise à jour sur la consultation
et la participation

20 OCTOBRE 2020



LEGAL AID ONTARIO

AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Table des matières

Contexte	1
Phase 1 de la consultation et de la participation : documentation et méthodes	1
Phase 1 de la consultation et de la participation : niveaux de participation	2
Consultation et participation de la phase 1 : ce qui nous a été dit	2
Questions sur la documentation de la consultation .	2
Une réponse concertée	3
Sujet visé par la consultation: détermination des besoins des collectivités	3
Sujet visé par la consultation: accent mis sur les services et les résultats	4
Autres commentaires	5
La participation se poursuit	5

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.

Contexte

En août 2020, AJO a lancé une consultation et une participation en plusieurs phases sur la [modernisation des cliniques](#).

Phase 1 de la consultation et de la participation : documentation et méthodes

Dans le cadre de la phase 1 de la consultation et de la participation, AJO a affiché les documents suivants :

- [Document de consultation](#)
- [Jeu de diapositives](#) (version condensée du document de consultation)
- [Sujets visés et questions de la consultation](#)

Il y avait plusieurs façons de participer à la phase 1 :

1. Cinq **séances de discussion** virtuelles ont eu lieu entre le 9 et le 17 septembre 2020. Des invitations à y participer ont été envoyées à tous les directeurs ou directrices et membres des conseils d'administration des cliniques.
2. Les personnes intéressées pouvaient soumettre des **commentaires écrits** du 17 août au 1^{er} octobre 2020.
3. Une **plateforme en ligne** était ouverte du 17 août au 1^{er} octobre 2020 comme autre moyen possible de répondre aux questions de la consultation.

La direction et les membres des conseils des cliniques ont été encouragés à participer à la consultation. Les options 2 et 3 ci-dessus étaient également ouvertes au public.

Phase 1 de la consultation et de la participation : niveaux de participation

1. Séances de discussion virtuelles

- Au total, il y a eu au total 265 participants des cliniques à ces séances (certaines de ces personnes peuvent avoir participé à plus d'une séance)
- Environ 165 représentants individuels de cliniques.

2. Commentaires écrits

- 36 cliniques ont dit qu'elles ne fourniraient pas de commentaires écrits pour le moment (voir [Une réponse concertée](#) ci-dessous)
- 2 cliniques ont soumis des commentaires écrits
- 34 cliniques n'ont pas répondu à l'invitation de présenter des commentaires écrits

3. Plateforme en ligne : 1 soumission

Consultation et participation de la phase 1 : ce qui nous a été dit

Questions sur la documentation de la consultation

Le but des séances de discussion virtuelles était de mobiliser les participants des cliniques, en recueillant des réponses non seulement aux questions de la consultation, mais aussi à des questions au sujet de la documentation de la consultation. La participation des cliniques aux séances de discussion a consisté en grande partie à poser des questions sur le processus et les documents de consultation. AJO a affiché sur son site Web un document de [questions et réponses](#) comprenant les questions les plus fréquemment posées. Les questions auxquelles il a été répondu dans ce document ne sont pas reproduites ici.

Une réponse concertée

Comme indiqué ci-dessus, environ la moitié des cliniques nous ont dit qu'elles ne fourniraient pas de commentaires écrits pour le moment. Ces cliniques ont indiqué que l'Association des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario (ACJCO) parlerait en leur nom dans les discussions avec AJO au sujet d'un nouveau cadre. Cette position a été réitérée par plusieurs participants aux séances de discussion. Les principaux thèmes que nous avons relevés à ce sujet sont les suivants :

- Il est plus efficace qu'AJO travaille avec l'ACJCO plutôt que de consulter les cliniques individuellement.
- Les conseils d'administration et le personnel des cliniques n'ont pas le temps de participer directement à une consultation, car ils doivent concentrer leurs efforts sur la prestation de services et la réouverture des bureaux.
- Comme l'ACJCO et AJO se rencontrent régulièrement depuis le mois de septembre, il serait prématuré pour les cliniques de présenter des observations écrites pour le moment.
- Les cliniques ne comprennent pas le changement qu'AJO a souligné dans les documents de consultation et sont donc incapables de fournir une rétroaction significative.
- Les cliniques voudront peut-être soumettre des observations écrites à une date ultérieure.

Sujet visé par la consultation : Détermination des besoins des collectivités

La *LSAJ 2020* reconnaît le rôle essentiel des cliniques, notamment dans la détermination des besoins des collectivités. AJO doit en tenir compte, ainsi que de tout autre renseignement sur les besoins juridiques des collectivités, dans ses décisions concernant le mode de prestation des services d'aide juridique dans le domaine du droit relatif à la pauvreté.

Voici les principaux thèmes qui se dégagent des commentaires des cliniques sur la détermination des besoins juridiques des collectivités :

- L'évaluation des besoins est un processus quotidien et continu. La collecte de renseignements sur les besoins des clients et de la collectivité se fait de plusieurs façons : en fournissant directement des services à nos clients; grâce aux discussions en atelier que nous avons avec les participants à nos séances publiques d'éducation juridique; par le biais des nombreux comités et tables de discussion auxquels nous

participons; et par nos relations avec les fournisseurs de services.

- La détermination des besoins juridiques d'une collectivité devrait aussi inclure une évaluation des capacités de cette collectivité. Dans les régions rurales et éloignées, l'infrastructure peut être très limitée.
- Évaluer les besoins de la collectivité coûte cher; les cliniques n'ont pas les ressources nécessaires pour le faire. Les cliniques ont besoin de ressources supplémentaires pour procéder à l'évaluation des besoins.
- AJO a la possibilité d'aider les cliniques à évaluer les besoins, en particulier en leur fournissant des données qui doivent être achetées et sont valables pour toute la province.
- Les cliniques gagneraient à avoir plus d'informations sur les données des tribunaux au sujet des tendances touchant leurs domaines de pratique.
- Les cliniques adoptent une approche à plusieurs volets pour déterminer les besoins communautaires, notamment par des sondages, des données sur l'utilisation, la contribution des partenaires communautaires, des conversations approfondies avec des membres de la collectivité et une rétroaction via un certain nombre de sources. Un soutien centralisé serait utile pour faciliter la collecte de ces renseignements selon des formats cohérents qui reflètent correctement le travail effectué au niveau local.

Sujet visé par la consultation : Accent mis sur les services et les résultats

Un nouveau cadre pour la prestation de services d'aide juridique par les cliniques juridiques communautaires mettra l'accent sur les services et les résultats.

Voici les principaux thèmes qui se dégagent des commentaires des cliniques au sujet des services et des résultats :

- La demande de financement dans sa forme actuelle exige beaucoup de travail pour les cliniques et donne une description précise de leurs plans et prévisions pour l'année à venir, ainsi qu'un rapport sur le travail et les réalisations par rapport aux objectifs de l'année précédente.
- Les rapports descriptifs dans la demande de financement actuelle ont une grande valeur.
- Les cliniques doivent souvent s'écarter de leurs plans en raison de circonstances et d'événements imprévisibles.
- Il peut être impossible de mesurer les services de la clinique. Le rapport qualité-prix ne peut pas être mesuré efficacement en ce qui concerne les services des cliniques, car

les répercussions dans la collectivité vont bien au-delà des services eux-mêmes (par exemple, la prévention d'une expulsion a un impact sur les services de santé et les refuges pour sans-abri).

- Les cliniques mesurent déjà leurs services.
- Toute nouvelle exigence en matière de planification des activités et de rapports réduira les ressources disponibles pour le service à la clientèle.
- Les mesures de rendement existantes ne démontreront pas l'impact du travail des cliniques dans leurs collectivités et il y a des inquiétudes quant à leur fiabilité.

Autres commentaires

- Le programme d'assurance de la qualité antérieur était un moyen de surveiller les risques.
- L'accréditation, y compris l'accréditation par les pairs, est utilisée dans d'autres secteurs comme moyen d'assurance de la qualité et de la capacité.
- AJO devrait offrir un plus grand soutien aux conseils d'administration des cliniques dans leurs rôles de surveillance.
- Les cliniques qui offrent des services en français ont besoin d'un soutien égal à celui dont bénéficient leurs homologues anglophones.
- Un soutien supplémentaire pour les fonctions secondaires améliorerait la capacité de se concentrer sur le service à la clientèle.
- Les commentaires formulés lors des consultations précédentes (en 2019 et avant) devraient être inclus.

La participation se poursuit...

Depuis le début de septembre, AJO rencontre régulièrement l'ACJCO pour engager le dialogue sur l'élaboration du nouveau cadre pour la prestation de services d'aide juridique par les cliniques juridiques communautaires et continuer la discussion sur les [questions de la phase 1 de la consultation](#).

De plus et comme toujours, AJO continue de recevoir des commentaires des cliniques directement par le biais du courriel réservé à cette fin genclinicconsultations@lao.on.ca.

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