

Consultations sur le Projet de modernisation du système d'aide juridique

Le système d'aide juridique de l'Ontario est régi par la *Loi de 1998 sur les services juridiques*. De nombreuses études ainsi que des sondages menés par Aide juridique Ontario (AJO) auprès de ses clients révèlent que le système d'aide juridique et le système de justice dans son ensemble sont complexes et difficiles à naviguer. AJO accorde beaucoup d'importance à ses partenaires du système de justice et reconnaît que ces partenaires et les clients qu'ils représentent s'intéressent et s'impliquent dans le succès du système d'aide juridique. C'est la raison pour laquelle nous faisons appel à votre expertise pour nous aider à trouver des solutions pour moderniser le système d'aide juridique et en assurer la viabilité à long terme. Notre but ultime est de fournir des services de meilleure qualité à un plus grand nombre d'Ontariens et d'Ontariennes à faible revenu.

Ces consultations ont pour objectif d'étudier comment rendre le système d'aide juridique plus efficace et beaucoup plus axé sur les clients. Grâce à ces consultations et au Plan stratégique 2019 d'AJO, nous espérons rendre le système d'aide juridique (tous les prestataires de services compris) plus novateur afin d'aider la population à accéder aux services juridiques dont elle a besoin. AJO croit qu'il existe toujours des possibilités de mieux servir les personnes à faible revenu de façon plus économique.

Le budget du système d'aide juridique ne fait pas partie de ces consultations. Nous pensons qu'il est possible d'améliorer le système d'aide juridique, quel que soit le budget. Avec votre aide, nous allons étudier et trouver des moyens concrets de le faire. Nous vous prions de laisser libre cours à votre imagination — n'hésitez pas à suggérer des idées créatives et très innovantes. Nous cherchons toutes sortes d'idées capables de nous aider à mieux servir nos clients de façon plus économique, aussi radicales soient-elles.

Les consultations mettront l'accent sur les objectifs suivants :

- Augmenter la responsabilisation;
- Établir une prestation de services modernisée, intégrée et souple;
- Combler les lacunes dans le continuum des services;
- Mettre en place une approche rationalisée de la prestation des services fondée sur un « système unique » qui accorde la priorité aux besoins des clients à faible revenu;
- Fournir des services et des informations juridiques de haute qualité;
- Établir des responsabilités claires et une indépendance appropriée où il se doit;
- Optimiser les ressources.

Veillez trouver ci-joint :

– Le cadre de référence du ministère du Procureur général pour le Projet de modernisation de l'aide juridique (2019).

– Un résumé des informations qu'AJO a recueillies auprès de ses clients au cours de ses principales consultations et de ses sondages.

Questions de consultation

En prévision de votre participation aux consultations sur la modernisation du système d'aide juridique, nous vous demandons de commencer à réfléchir aux questions suivantes. Il faudra prendre en considération tous les modes de prestation des services — les cliniques d'aide juridique, les avocats du secteur privé, les services offerts par le personnel, etc. Les consultations pourraient aller au-delà ou s'écarter de ces sujets ; toutefois, nous croyons que ces questions encourageront un examen approfondi des enjeux clés et faciliteront les discussions de groupe.

1. Les problèmes juridiques des clients se recoupent souvent entre eux, et avec d'autres problèmes que les clients peuvent rencontrer dans des domaines comme la santé et les services sociaux. **Comment le système d'aide juridique pourrait-il répondre aux besoins des clients de façon globale pour que les clients aient une expérience fluide?**

2. AJO a appris au cours de ses consultations auprès des clients que ceux-ci ont de la difficulté à connaître les services d'aide juridique ou à y avoir accès. **Comment AJO pourrait-elle faire pour que les clients puissent trouver plus facilement un service d'aide juridique capable de les aider?**

3. **Quels sont les éléments qui constituent les indicateurs efficaces du succès pour les clients?**

4. **Quels sont les éléments les plus importants d'un système d'aide juridique efficace et axé sur les clients?**

5. AJO a appris au cours de ses consultations auprès des clients que certains d'entre eux ne reçoivent pas des services de qualité. **Comment pourrait-on renforcer la qualité des services au sein du système d'aide juridique?**

Par exemple :

- A. Les critères d'admissibilité pour les fournisseurs de services ;
- B. La gouvernance (gestion des listes d'avocats et surveillance des cliniques) ;
- C. La gestion de la performance des avocats inscrits aux listes d'AJO et des cliniques pour assurer un service de haute qualité ;
- D. Les vérifications de la qualité des services fournis par les avocats et les tiers (y compris les cliniques) ;
- E. Les renvois ;

F. Autres sujets?

6. Comment pouvons-nous bâtir un système d'aide juridique qui soit à la fois durable et adapté aux besoins des clients?

A. Comment le système d'aide juridique peut-il faciliter un règlement rapide qui profite à la fois au client et optimise les ressources?

B. Les processus onéreux et désuets du système d'aide juridique (lourdeurs administratives) affectent aussi bien les clients que les fournisseurs de services. Comment pouvons-nous rendre le système d'aide juridique plus efficace et mieux adapté aux besoins des clients et des fournisseurs de services?

C. Comment pouvons-nous nous assurer que l'allocation des ressources correspond proportionnellement aux besoins des clients ? Quels critères devrions-nous utiliser pour choisir les secteurs de services ou les programmes à financer?

D. Sur quels critères devrait-on fonder les décisions concernant l'admissibilité à l'avenir? (voir la note de la vérificatrice générale selon laquelle le seuil de revenu brut n'est pas le seul moyen d'évaluer l'accès à la justice pour les personnes à faible revenu).¹

¹ Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario, Rapport annuel 2018, chap.3 : Rapports sur les audits de l'optimisation des ressources, section 3.05 (Aide juridique Ontario), en ligne : http://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/annualreports/arreports/fr18/v1_305fr18.pdf