

SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS

OBSTACLES À L'ACCÈS AUX SERVICES D'AIDE JURIDIQUE RELEVÉS PAR LES CLIENTS.....	2
Avons-nous envisagé la possibilité que les clients ne connaissent pas leurs droits juridiques et les services juridiques existants?	2
Avons-nous résolu la question des obstacles linguistiques?	2
Avons-nous pris en considération les clients qui ne peuvent pas appeler, aller en ligne ou se déplacer?	2
Avons-nous envisagé le problème de la disponibilité des services et des fournisseurs de services?	2
Avons-nous vérifié si les services étaient culturellement adaptés aux clients?	3
Les clients seront-ils renvoyés d'un point de service à un autre?.....	3
Généralités/autre.....	3
PRATIQUES EXEMPLAIRES RELEVÉES POUR AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES	4
Rencontrons-nous les clients là où ils se trouvent (ou doivent-ils se rendre à nos bureaux)?.....	4
Aidons-nous les clients à répondre à leurs multiples besoins juridiques et non juridiques?	4
Les services sont-ils culturellement pertinents et adéquats?.....	4
Généralités/autre.....	4
PROBLÈMES NUISANT À LA QUALITÉ DES SERVICES D'AIDE JURIDIQUE RELEVÉS PAR LES CLIENTS... 5	5
Les clients peuvent-ils se plaindre ou exprimer leurs préoccupations au sujet de la qualité des services?	5
Comment peut-on veiller à ce que les avocats ne prennent pas trop de travail?	5
Comment peut-on veiller à ce que les clients prennent des décisions informées?	5
Comment peut-on veiller à ce que les fournisseurs de services soient qualifiés?	5
Nos politiques et pratiques contribuent-elles à des résultats injustes?	5
PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR ASSURER DES SERVICES D'AIDE JURIDIQUE DE HAUTE QUALITÉ ... 6	6
Savons-nous ce que pensent les membres des communautés marginalisées et travaillons-nous avec eux?	6
Les services sont-ils culturellement pertinents et adéquats?.....	6
Les fournisseurs de services sont-ils qualifiés?	6
Faut-il dispenser une formation?.....	6
Obtenons-nous les résultats les meilleurs pour les clients?	6

SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS

Le présent document résume ce qu'Aide juridique Ontario (AJO) a entendu de clients, de fournisseurs de services et d'organismes communautaires.

OBSTACLES À L'ACCÈS AUX SERVICES D'AIDE JURIDIQUE RELEVÉS PAR LES CLIENTS

Avons-nous envisagé la possibilité que les clients ne connaissent pas leurs droits juridiques et les services juridiques existants?

- Les clients pourraient ne pas connaître leurs droits juridiques, les ressources locales et l'existence de services d'aide juridique pour :
 - des cas non liés à des réfugiés;
 - des requêtes fondées sur des considérations d'ordre humanitaire;
 - des services non litigieux financés par un certificat de protection de l'enfance.
- Les clients pourraient ne pas savoir où présenter un certificat ou obtenir un renvoi.

Avons-nous résolu la question des obstacles linguistiques?

- Certains clients ne parlent ni l'anglais ni le français.
- Il n'y a pas assez d'informations au sujet d'AJO dans d'autres langues.
- Les services d'interprétation sont limités.

Avons-nous pris en considération les clients qui ne peuvent pas appeler, aller en ligne ou se déplacer?

- Certains clients n'ont pas accès à des services téléphoniques ou au réseau Internet ni aux transports en commun.
- Certains clients ont des problèmes de distance ou d'ordre financier qui les empêchent de se rendre aux rendez-vous, d'aller au tribunal, etc.
- Les détenus ne peuvent pas quitter la prison pour avoir accès à des services.
- Les établissements correctionnels refusent parfois le contact entre des organismes et des prisonniers parce que les besoins des prisonniers sont souvent liés aux conditions de leur incarcération.
- Un client non représenté qui travaille avec un avocat de service en droit de la famille devra probablement se rendre plusieurs fois au tribunal, ce qui est particulièrement difficile s'il vit dans une communauté rurale, s'il est handicapé ou s'il a des problèmes de garde d'enfants ou de transport.

Avons-nous pensé au problème de la disponibilité des services et des fournisseurs de services?

- Il arrive que des clients dans le domaine du droit de l'immigration et des réfugiés ne

SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS

trouvent pas des avocats qui acceptent certains cas (p. ex., requêtes fondées sur des considérations d'ordre humanitaire, demandes d'annulation) en raison des tarifs bas.

- Il n'y a pas de services pour les personnes en détention qui ont des besoins autres qu'en matière criminelle (p. ex., logement, sécurité du revenu, immigration, famille) pendant et après la procédure criminelle.
- En général, AJO se fonde sur le critère « risque pour la liberté » pour déterminer s'il y a lieu de délivrer un certificat en droit criminel et ne tient pas toujours compte des besoins particuliers du client, de l'impact profond de conséquences secondaires et de la question de savoir si la cause a des chances d'être instruite.
- Les avocats spécialisés en protection de l'enfance ne sont pas nombreux dans certaines régions.
- Les clients francophones ont indiqué éprouver de la difficulté à recevoir certains services en français et à trouver des avocats francophones qui accepteraient leur cas dans certaines régions de la province.
- Les avocats connaissent souvent mal les lois et les cultures autochtones et l'histoire de la colonisation.
- Il est difficile de trouver un avocat pour des cas qui exigent plus d'heures de travail si l'instance est en français, si des services d'interprétation sont requis ou si le cas soulève des problèmes liés à la race (p. ex., profilage).

Avons-nous vérifié si les services étaient culturellement adaptés aux clients?

- Les clients autochtones peuvent considérer le processus de demande d'aide juridique comme invasif et humiliant.
- Les clients racialisés ont signalé un traitement différentiel ou discriminatoire de la part de fournisseurs de services.
- Les clients racialisés et autochtones ont signalé éprouver de la difficulté à trouver des avocats culturellement compétents.

Les clients seront-ils renvoyés d'un service à un autre?

- Il arrive que des clients doivent s'adresser à de multiples fournisseurs de services en raison de l'absence d'un service centralisé de triage et de renvoi. Par exemple :
 - Les services en droit de l'immigration et des réfugiés dans les cliniques sont disparates.
 - Les clients en droit de la famille doivent résoudre des problèmes non juridiques avant les problèmes juridiques (p. ex., une femme qui a l'intention de quitter un partenaire violent doit avoir un plan de sécurité, un logement).
 - Les clients en droit criminel sont parfois renvoyés d'une personne à une autre au cours du processus de demande d'un certificat.
 - Les clients en droit de la famille qui comptent sur des services d'avocat de service doivent parfois répéter leur situation à plusieurs reprises si c'est un avocat de service différent qui les assiste à chaque comparution.
 - Les clients qui se rendent par erreur dans une clinique pour demander un certificat d'aide juridique ou qui appellent le centre d'appels d'AJO pour

SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS

demander des services de clinique sont orientés ailleurs.

- Les clients appellent par erreur des cliniques spécialisées ou des cliniques qui ne sont pas dans leur zone de service et sont orientés ailleurs.
- Les clients ne reçoivent pas toujours dès le départ une évaluation approfondie de leurs besoins (juridiques et non juridiques) et de leurs options (p. ex., possibilité d'un règlement extrajudiciaire).

Généralités/Autre

- Les clients attendent parfois longtemps lorsqu'ils appellent le centre d'appels.
- Une demande d'aide juridique ne peut être faite que du lundi au vendredi, au cours des heures normales de bureau.
- Le critère « risque pour la liberté » n'est pas appliqué de façon uniforme dans toute la province.

SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS

PRATIQUES EXEMPLAIRES RELEVÉES POUR AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SERVICES

Rencontrons-nous les clients là où ils se trouvent (ou doivent-ils se rendre à nos bureaux)?

- Fournir des services juridiques par le biais d'organismes communautaires, p. ex., fournisseurs de services autochtones dans le comté de Lambton.
- Se déplacer vers les différentes communautés et/ou les différents centres pour recevoir des demandes de certificat, évaluer les besoins juridiques et non juridiques, fournir des conseils, des services brefs et même des services de représentation.
 - Communautés autochtones;
 - Centres de détention;
 - Centres de santé mentale;
 - Organismes communautaires.
- Mener des activités de liaison et fournir des renseignements aux organismes communautaires en plusieurs langues. P. ex., secteur de la lutte contre la violence faite aux femmes.
- Créer de multiples points d'accès et canaux pour accueillir des demandes.
- Clarifier/uniformiser les critères d'admissibilité dans tout l'Ontario et accélérer la prise des décisions sur l'admissibilité.

Aidons-nous les clients à répondre à leurs multiples besoins juridiques et non juridiques?

- Aider les clients à comprendre le système d'aide juridique et le système judiciaire ainsi que leurs droits et responsabilités d'une manière culturellement pertinente, p. ex., information sur la justice pour les Autochtones.
- Fournir des services destinés à prévenir une première condamnation même s'il n'y a pas de risque pour la liberté.
- Fournir aux détenus des services dans des domaines non criminels (p. ex., Queen's Clinic).
- Fournir aux détenus des soutiens avant et après la mise en liberté.
- Assurer une prestation des services intégrée (p. ex., en cas de médiation, assurer que des renseignements juridiques, des conseils, et de l'aide à la préparation des documents sont fournis).

Les services sont-ils culturellement pertinents et adéquats?

- Financer des programmes qui offrent des services culturellement pertinents et renforcer la capacité communautaire, p. ex., rapports *Gladue* et programmes de justice réparatrice.
- Fournir des services dans différentes langues et faciliter l'accès à des interprètes par le centre d'appels d'AJO, en personne et dans des cliniques.

Généralités/Autre

- Étoffer le personnel dans le centre d'appels afin de réduire le temps d'attente.

SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS

- Accroître l'utilisation du portail des clients en ligne d'AJO pour l'obtention rapide du Formulaire de consentement à l'examen de documents signé par le client.

SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS

PROBLÈMES NUISANT À LA QUALITÉ DES SERVICES D'AIDE JURIDIQUE RELEVÉS PAR LES CLIENTS

Les clients peuvent-ils se plaindre ou exprimer leurs préoccupations au sujet de la qualité des services?

- Le processus de plainte semble peu efficace et peu pratique.
- AJO ne permet aux clients de changer d'avocat que dans des circonstances exceptionnelles (c'est-à-dire, la politique sur les demandes de changement d'avocat est très rigide).
- Des clients reçoivent un traitement différentiel ou discriminatoire, par exemple s'ils sont racialisés, s'ils utilisent un certificat d'AJO, s'ils sont incarcérés.

Comment peut-on veiller à ce que les avocats ne prennent pas trop de travail?

- La charge de travail des avocats de service les empêche de se consacrer entièrement et attentivement aux dossiers.
- Les avocats privés acceptent parfois plus de clients que ne leur permet leur emploi du temps.
- AJO n'impose pas de plafond au nombre de dossiers que les avocats inscrits sur ses listes peuvent accepter. Elle limite uniquement le nombre d'heures facturables.

Comment peut-on veiller à ce que les clients prennent des décisions informées?

- Les clients ne savent pas ce qui constitue un service de haute qualité.
- AJO ne peut pas recommander des avocats aux clients en raison de l'article 85 de la *Loi sur les services d'aide juridique*.
- Les avocats ne prennent pas toujours le temps de fournir suffisamment d'explications aux clients ou poussent les clients à plaider coupable.
- Des détenus sont parfois orientés par d'autres détenus vers des avocats précis pour obtenir un certificat.

Comment peut-on veiller à ce que les fournisseurs de services soient qualifiés?

- Malgré l'exigence de figurer sur la liste des avocats *Gladue*, certains avocats *Gladue* manquent souvent de connaissances sur les lois et les cultures autochtones et sur l'histoire de la colonisation.
- Des avocats inscrits sur la liste du droit criminel poussent des clients à plaider coupable alors que l'affaire aurait dû faire l'objet d'une instruction.
- Certains avocats n'aiment pas invoquer des arguments fondés sur la race.
- AJO ne fournit pas de soutiens aux avocats qui veulent soulever des problèmes liés à la race.

Nos politiques et pratiques contribuent-elles à des résultats injustes?

- Certains clients ont l'impression que les avocats les poussent à plaider coupable parce que c'est plus facile et qu'ils peuvent ainsi être payés plus vite.

SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS

- AJO ne semble pas appliquer uniformément les normes applicables aux avocats inscrits sur les listes.

SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS

PRATIQUES EXEMPLAIRES POUR ASSURER DES SERVICES D'AIDE JURIDIQUE DE HAUTE QUALITÉ

Savons-nous ce que ce pensent les membres des communautés marginalisées et travaillons-nous avec eux?

- Maintenir des communications régulières avec les fournisseurs de services et les communautés afin de savoir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.
- Autoriser des organismes communautaires (p. ex., Aboriginal Legal Services) à délivrer des certificats pour des affaires de protection de l'enfance, etc., afin d'ajouter une mesure de contrôle à l'égard des avocats qui acceptent des certificats.

Les services sont-ils culturellement pertinents et adéquats?

- Cibler en particulier les résultats injustes dans le système de justice (p. ex., projet pilote sur la mise en liberté sous caution).
- Produire des rapports *Gladue* pour assurer que des observations *Gladue* efficaces sont présentées.
- Les programmes de vérification et de supervision des mises en liberté sous caution pour les Autochtones ont augmenté le nombre d'accusés autochtones qui obtiennent la mise en liberté sous caution et des services culturellement adaptés.
- Fournir des services adaptés à la culture autochtone par le biais d'organismes autochtones.

Les fournisseurs de services sont-ils qualifiés?

- Créer des comités spécialisés pour travailler avec des clients particuliers (p. ex., comité de la violence familiale).
- Empêcher les avocats problématiques de s'inscrire à des listes d'avocats en durcissant l'évaluation des avocats.
- Affecter des ressources à l'application des normes applicables aux listes d'avocats.
- Transmettre rapidement au Barreau de l'Ontario des renseignements sur des services d'avocat de mauvaise qualité (p. ex., protocole formel entre AJO et le Barreau).
- Améliorer l'accès au processus de plainte et à la politique en matière de changement d'avocat pour les clients.

Faut-il dispenser une formation?

- Veiller à ce que le personnel possède des connaissances spécialisées des ressources locales et soit capable de proposer des processus et peines de justice réparatrice pour les clients autochtones.
- Créer des outils de perfectionnement professionnel pour les avocats, par exemple :
 - Manuel de pratique pour les réfugiés, modules de formation sur vidéo en ligne.
 - Rapports sur le racisme et les préjugés inconscients, rapports d'évaluation culturelle.
 - Sensibilisation à la violence familiale.

SERVICES AXÉS SUR LES CLIENTS

- Santé mentale.

Obtenons-nous les résultats les meilleurs pour les clients?

- Œuvrer à la prévention d'une première condamnation, même s'il n'y a pas de risque de privation de liberté.
- Encourager des solutions de rechange à des peines de détention et des dossiers criminels (p. ex., programmes de connaissances générales, counseling en santé mentale et dépendances, mentorat).