

Rétroaction du public au sujet des règles prises en application de la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridiques*

La [Loi de 2020 sur les services d'aide juridique](#) (LSAJ 2020) offre l'occasion d'innover et de moderniser à la fois les services d'aide juridique en Ontario et la façon dont Aide juridique Ontario (AJO) fournit ces services. Selon la LSAJ 2020, AJO doit créer et administrer un système souple et durable pour la prestation de services d'aide juridique et surveiller et superviser la prestation de ces services en Ontario de façon à s'assurer qu'ils sont efficaces, efficaces et de grande qualité et qu'ils sont fournis d'une manière innovatrice, transparente, responsable et axée sur le client.

Cette loi nous aidera à travailler auprès des Ontariennes et Ontariens à faible revenu en leur procurant les services juridiques dont ils ont besoin et l'accès à la justice qui est leur droit. Elle nous donnera également l'occasion d'élaborer et d'adapter plus rapidement les services et les politiques afin de pouvoir apporter des améliorations et nous adapter aux changements de manière à promouvoir une approche axée sur le client.

Au moment où la LSAJ 2020 entre en vigueur, nous présentons un [énoncé de principes](#) dans lequel nous réaffirmons nos valeurs et notre engagement envers l'équité et les droits de la personne. L'énoncé de principes expose la transition d'AJO vers la LSAJ 2020 et les nouvelles règles dans le contexte de ses valeurs, de ses priorités et de son orientation stratégique.

Afin de s'acquitter de son mandat découlant de la LSAJ 2020, AJO présente son premier ensemble de règles, les Règles des services d'aide juridique. Ces Règles, qui remplacent le règlement précédemment pris en application de l'ancienne loi régissant AJO, ont pour objet crucial de permettre à AJO de mettre en œuvre la LSAJ 2020 de façon à placer les clients de l'aide juridique au cœur de son travail et de demeurer un gestionnaire de fonds publics responsable.

Poursuivant notre tradition en matière de consultations, nous avons tenu des séances de rétroaction publiques sur la version provisoire des règles prises en application de la LSAJ 2020.

Avez-vous besoin d'aide juridique?

Appelez le **1 800 668-8258** (sans frais) du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h 30 (heure de l'Est) pour obtenir de l'aide. Nous pouvons vous servir dans plus de 300 langues.

www.legalaid.on.ca



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Nous avons entendu les commentaires de plus de 200 particuliers et organisations et un [résumé de la rétroaction](#) est disponible. Nous apprécions sincèrement les réponses réfléchies, éclairées et constructives que nous avons reçues. Nous avons apporté des ajustements aux règles afin d'en améliorer la clarté et d'en assurer l'application d'une façon qui permet à AJO de s'acquitter de son nécessaire mandat de surveillance et de maintenir son approche axée sur le client sans imposer de contraintes non nécessaires aux fournisseurs de services.

AJO a également élaboré [44 politiques](#) afin de soutenir une mise en œuvre transparente des règles.

Voici un bref commentaire qui met en lumière quelques ajustements additionnels qu'AJO a apportés aux règles.

Règle 1 (Gestion du tableau)

Il incombe à AJO d'assurer la surveillance du système d'aide juridique, et ses règles doivent offrir de la protection aux personnes qui sont souvent vulnérables et ne sont pas nécessairement en mesure de se représenter elles-mêmes. Il convient de souligner que la majorité des règles concernant la gestion du tableau ne seront utilisées que lorsque AJO a une préoccupation et qu'elles ne s'appliqueront vraisemblablement qu'à une minorité de membres inscrits au tableau. En réponse à la rétroaction reçue, AJO a apporté des clarifications à cette règle ainsi que des ajustements afin d'offrir une plus grande souplesse.

- En réponse à un commentaire du Barreau de l'Ontario, la règle précise que le retrait d'un membre du tableau pour tout autre motif, en sus des motifs énumérés, s'entend de tout autre motif lié au mandat d'AJO d'assurer des services efficaces, efficients et de grande qualité et une utilisation appropriée des fonds publics.
- La règle a été assouplie de manière à exiger que les membres inscrits au tableau qui cessent temporairement de fournir des services d'aide juridique donnent un avis de 60 jours à AJO plutôt que de 45 jours. L'obligation pour les membres de donner un avis aide AJO à tenir à jour son outil de recherche « Trouver un avocat » et à éviter ainsi aux clients les appels inutiles à des avocats qui n'acceptent pas de clients de l'aide juridique à ce moment-là.
- En réponse à un commentaire reçu des fournisseurs de services, la règle révisée précise que le retrait du tableau d'un membre condamné à des dépens s'entend du retrait d'un membre qui a été personnellement condamné à des dépens en raison d'une conduite qui est inappropriée ou incompatible avec le mandat, les principes et les priorités d'AJO ou en raison d'un manque de professionnalisme ou de compétence.
- La règle révisée remplace l'annexe relative au fardeau administratif par l'obligation pour le membre inscrit au tableau de ne pas imposer à AJO un fardeau déraisonnable ou excessif sur le plan administratif.
- La règle révisée remplace l'annexe relative aux normes de professionnalisme par l'obligation pour le membre inscrit au tableau de faire preuve de courtoisie envers ses clients et envers les membres du personnel d'AJO dans le cadre de ses interactions avec eux.
- En réponse à un commentaire d'un intervenant, la portée de la politique en matière de démission a été restreinte à des circonstances précises, de sorte que la politique indique clairement que toute restriction à ce sujet découle de motifs qui placent le client au cœur des activités d'AJO.

Règle 2 (Paiement aux membres inscrits au tableau)

AJO veut un processus de facturation plus clair, plus simple et plus direct. Bon nombre des problèmes mentionnés dans la rétroaction seront traités et corrigés dans les politiques d'AJO.

Bien que les Règles ne touchent pas le tarif de l'aide juridique actuellement en vigueur, AJO a entrepris un projet visant à régler certains problèmes de longue date au sujet du tarif au moyen d'une solution neutre sur le plan des coûts. Dans le cadre de ce projet, AJO a consulté des intervenants et mené un sondage auprès de ces ceux-ci au cours de l'été dernier.

Une partie du projet de modernisation d'AJO réside dans la restructuration d'*Aide juridique en ligne* de manière à simplifier le processus de facturation. Comme dans le cas du projet concernant le tarif, des consultations ont été menées auprès de différents groupes d'intervenants et un sondage ciblé a été envoyé l'été dernier.

Règle 3 (Gestion des certificats)

Cette règle vise à offrir de la protection à nos clients et à les aider à trouver un avocat. Nous avons reçu de bons conseils des répondants au sujet de cette règle et nous en simplifierons la mise en œuvre.

- L'obligation de présenter un rapport deux ans après la date de délivrance du certificat vise à assurer la prestation des services juridiques dans un délai raisonnable et à éviter que les certificats ne stagnent; ce sont là des mesures de protection importantes pour assurer un bon service à la clientèle.
- Ce rapport sera présenté au moyen d'un formulaire en ligne simplifié qui comportera simplement des cases à cocher et des cases de saisie simple.
- Les avocats devront également demander une prorogation de la date de résiliation du certificat si les services d'aide juridique couverts par le certificat ne sont pas terminés. Cette exigence vise à faire en sorte que le client reçoive l'aide visée par le certificat jusqu'à la fin de son affaire.
- La disposition concernant la désignation des avocats permet à AJO de désigner un avocat pour un client lorsqu'elle juge que ce client est incapable ou probablement incapable de retenir les services d'un avocat ou qu'il s'agit d'un client qui a congédié plusieurs avocats. Selon les règles, un client admissible aux services fournis en vertu d'un certificat doit trouver lui même son avocat et AJO ne désignera un avocat pour un client que dans de rares cas.

Règle 4 (Admissibilité aux services d'aide juridique)

Les règles et politiques relatives à l'admissibilité aux services d'aide juridique ont été rédigées de manière claire, transparente et équitable, afin qu'elles permettent à AJO de prendre des décisions éclairées et responsables sur les questions liées à l'admissibilité. Il incombe à AJO de vérifier l'admissibilité des personnes qui demandent des services d'aide juridique et de confirmer des renseignements comme le revenu ou les éléments d'actif de ces personnes. Ces questions concernent la responsabilité financière et l'équité envers les clients qui sont admissibles au financement de certains services d'aide juridique.

Règle 5 (Recouvrement des coûts)

À l'instar des lois sur l'aide juridique en vigueur dans d'autres territoires, la LSAJ 2020 comporte des dispositions sur le recouvrement des coûts. Le recouvrement des coûts est une importante source de financement qui permet à AJO de servir davantage de clients. AJO a reçu des commentaires portant que certains groupes de clients ne devraient pas être assujettis aux dispositions concernant le recouvrement des coûts des services d'aide juridique. La règle autorise AJO à renoncer à tout ou partie de son droit de recouvrer des coûts dans les cas opportuns, et cette possibilité a été clarifiée dans une politique, qui énonce les cas précis dans lesquels AJO renoncera généralement à tout ou partie de son droit de recouvrement.

Règle 6 (Entités fournisseurs de services – EFS)

Les cliniques juridiques communautaires, les organismes étudiants de services juridiques (OESJ) et les organismes autochtones de services juridiques (OASJ) remplissent un rôle crucial dans la prestation de services d'aide juridique en Ontario.

Cette règle a été révisée par l'ajout de nouvelles dispositions et de changements, dont voici un résumé :

- Les EFS doivent avoir adopté des procédures et des politiques leur permettant de s'assurer que les services qu'elles offrent sont fournis d'une manière qui est respectueuse, qui reconnaît la valeur et la dignité de chaque client et qui est exempte de tout parti pris, discrimination, harcèlement et racisme (notamment le racisme envers les Autochtones et envers les Noirs).
- Lorsque l'EFS a conclu une entente d'une durée de plus de deux ans, elle recevra un avis d'au moins 18 mois de l'intention d'AJO de conclure une nouvelle entente. Lorsque l'entente ne dépasse pas un an, l'EFS recevra un avis de 90 jours.
- Si la AJO ne souhaite pas conclure une nouvelle entente de services avec une clinique, une OASJ ou une OESJ, elle remettra un avis en ce sens à l'entité concernée.
- La décision de ne pas conclure une nouvelle entente de services doit être prise par le conseil d'AJO et ne peut être déléguée à un comité ou à un membre du conseil, à un dirigeant d'AJO ou à un membre de son personnel.
- L'EFS pourra demander un examen d'une réduction de financement d'au moins 5 % si elle peut fournir des renseignements nouveaux et pertinents ou démontrer que la réduction était fondée sur une erreur de fait.
- Définitions des OASJ et OESJ.
- L'examen des décisions donnant lieu à une réduction du financement ou à la résiliation d'une entente sera fait par le conseil d'AJO et ne pourra être délégué à un comité ou à un membre du conseil, à un dirigeant d'AJO ou à un membre de son personnel.
- Sous réserve de ses ressources financières, AJO fournira des services de soutien aux cliniques et aux OASJ selon les modalités figurant dans leurs ententes de services à ce sujet.
- Les cliniques doivent être dotées de procédures qui leur permettent de déterminer efficacement les besoins sur le plan juridique des collectivités qu'elles servent, notamment en ce qui concerne les membres des collectivités qui sont marginalisés en raison de la race, de l'ethnicité, de la

langue, de l'âge ou d'une incapacité.

AJO élabore actuellement des documents qui comporteront :

- un énoncé des critères pertinents servant à déterminer si les EFS sont des entités qui présentent un risque faible, moyen ou élevé;
- des explications sur ce que signifient des mesures de redressement qui seraient « proportionnelles au défaut ».