

# FEUILLE DE ROUTE POUR LES AVOCATS DU SECTEUR PRIVÉ QUI FONT DU TRAVAIL D'AIDE JURIDIQUE



# TABLE DES MATIÈRES

<b>1.0</b>	<b>Responsabilité des avocats inscrits sur les listes d'avocats d'Aide juridique Ontario</b>	<b>4</b>
1.1	Conditions générales à l'inscription sur les listes d'avocats d'AJO	4
1.2	Déclaration annuelle des avocats	4
1.3	Changements dans votre activité professionnelle	5
1.4	Utilisation des mandataires et des assistants judiciaires	5
1.5	Conflit d'intérêts	5
<b>2.0</b>	<b>Certificats</b>	<b>6</b>
2.1	Introduction	6
2.2	Accepter les certificats	7
2.3	Types de certificats autorisés	7
2.4	Directives inscrites sur les certificats	8
2.5	Restrictions liées aux certificats	9
<b>3.0</b>	<b>Avocats de service rémunérés à la journée</b>	<b>10</b>
3.1	Introduction	10
3.2	Inscription sur les listes d'avocats de service	10
3.3	Obtenir des tâches en tant qu'avocat de service rémunéré à la journée	11
3.4	Reprogrammer les tâches des avocats de service rémunérés à la journée	11
<b>4.0</b>	<b>Facturation des services juridiques</b>	<b>12</b>
4.1	Processus de facturation	12
4.2	Utiliser <i>Aide juridique en ligne</i> pour facturer et communiquer	13
4.3	Services facturables	15
4.4	Conseils sur la facturation	19
4.5	Erreurs de facturation	21
<b>5.0</b>	<b>Changement d'avocat</b>	<b>22</b>
5.1	Conflits d'intérêts	23
<b>6.0</b>	<b>Comment les clients peuvent-ils faire appel des décisions défavorables</b>	<b>24</b>
<b>7.0</b>	<b>Conventions d'honoraires</b>	<b>25</b>
<b>8.0</b>	<b>Agir en tant que mentor : Programme d'assistance d'AJO</b>	<b>26</b>
8.1	Approbation au cas par cas	26
8.2	Programme de mentorat préapprouvé	27
<b>9.0</b>	<b>Comment Aide juridique Ontario gère les avocats inscrits sur ses listes</b>	<b>28</b>
9.1	Politique sur le professionnalisme	28
9.2	Plaintes	28
9.3	Radiation des listes d'avocats	29
<b>10.0</b>	<b>Service de recherche juridique d'Aide juridique Ontario</b>	<b>30</b>
<b>11.0</b>	<b>Bureau de ressources des cliniques</b>	<b>31</b>
<b>12.0</b>	<b>Centre d'aide aux avocats</b>	<b>32</b>

# BIENVENUE AU SEIN D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Ce manuel contribuera à vous guider tout au long de votre collaboration avec Aide juridique Ontario. Veuillez le lire attentivement. Vous y trouverez des précisions et des hyperliens, notamment à notre [site Web](#), concernant tous les sujets pour lesquels des explications nous semblaient utiles pour que vous puissiez fournir efficacement des services juridiques aux clients d'AJO, y compris des renseignements sur :

- Le programme de certificats;
- Le programme d'avocats de service;
- La facturation de vos services à AJO et leur paiement;
- Les conventions d'honoraires pour les avocats du secteur privé;
- Les mesures mises en place par AJO pour gérer ses listes d'avocats;
- Une présentation de certains services auxquels vous pourriez avoir affaire.

N'hésitez pas à :

- Communiquer avec votre directeur général ou votre directrice générale si vous avez des questions ou des commentaires;
- Appeler le Centre d'aide aux avocats au 416 979-9934 ou sans frais au 1 866 979-9934 pour toute question concernant la facturation.

Merci d'avoir choisi de fournir des services d'aide juridique aux clients d'un organisme dont le mandat conféré par la loi est de promouvoir l'accès à la justice en Ontario pour les individus à faible revenu.

# 1.0 Responsabilité des avocats inscrits sur les listes d'avocats d'Aide juridique Ontario

Vous êtes à présent inscrit sur les listes d'avocats d'Aide juridique Ontario dans le ou les domaines dans lesquels vous exercez le droit et pouvez désormais effectuer du travail d'aide juridique rémunéré pour AJO.

## 1.1 Conditions générales à l'inscription sur les listes d'avocats d'AJO

Les avocats inscrits sur les listes d'avocats d'Aide juridique Ontario doivent lire et respecter les [Conditions générales](#). Le non-respect des Conditions générales peut entraîner la radiation des listes d'avocats d'AJO.

## 1.2 Déclaration annuelle des avocats

Tous les avocats inscrits sur les listes d'avocats d'AJO sont tenus de remplir la déclaration annuelle des avocats et la soumettre pour :

- Maintenir leur adhésion aux listes d'aide juridique dans les domaines dans lesquels ils exercent le droit ;
- Attester leur conformité continue aux normes des listes sur lesquelles ils sont inscrits et des conditions qui y sont assorties ;
- Mettre automatiquement à jour leur inscription sur les listes d'AJO.

Les avocats peuvent accéder à la Déclaration annuelle des avocats, la remplir et la soumettre par le biais d'[Aide juridique en ligne](#).

### 1.3 Changements dans votre activité professionnelle

Nous comprenons que l'exercice de votre activité puisse changer au fil du temps. Veuillez à nous tenir informés en communiquant par écrit avec votre [Bureau de district](#), si l'une des situations suivantes s'applique à votre cas :

- Vous projetez de cesser d'accepter des certificats ou de travailler en tant qu'avocat de service rémunéré à la journée. Veuillez nous en indiquer la raison (par exemple, vous prenez un congé parental, vous cessez de travailler dans le secteur privé, ou vous ne prenez que des clients qui paient les services au coût régulier);
- Vous changez d'adresse, de numéro de téléphone, d'adresse de courriel, de numéro de télécopieur, de numéro de TPS ou de TVH (veuillez également remplir et envoyer le [formulaire de modification des renseignements sur l'avocat](#)).

### 1.4 Recours aux mandataires et aux assistants judiciaires

Aide juridique Ontario ne s'attend pas à ce que vous assistiez personnellement à toutes les comparutions devant le tribunal. Dans de nombreux cas, Aide juridique Ontario vous autorise et vous encourage à recourir à un mandataire local ou à un avocat de service pour fournir un service efficace par rapport aux coûts — pour autant que vous expliquiez clairement ces pratiques dès le départ à vos clients. Si vous ne le faites pas, il est possible que votre client cherche à [changer d'avocat](#).

Veuillez noter également que :

- Si vous êtes un avocat inscrit sur la liste des avocats en droit des réfugiés, votre mandataire doit satisfaire soit aux normes générales soit aux normes d'appel;
- Tous les mandataires doivent être inscrits sur les listes d'avocats ; si vous recourez à un non-avocat, un assistant judiciaire ou un stagiaire en droit (il y a quelques exceptions

à l'égard des stagiaires) pour une affaire pour laquelle vous recevez des [honoraires forfaitaires](#), il est possible que vous ne soyez pas payé. Vous trouverez plus de précisions sur le sujet sur [notre site Web](#).

### 1.5 Conflit d'intérêts

Parmi les clients d'AJO, on compte les personnes les plus marginalisées de la société — les personnes les plus défavorisées économiquement qui font face à des affaires criminelles, familiales ou d'immigration lourdes de conséquences. Dans de telles circonstances, ces personnes peuvent être particulièrement vulnérables à l'exploitation par une personne de confiance, comme un avocat.

Bien que les règles du BHC relatives aux conflits d'intérêts touchent à certains aspects de la question des responsabilités personnelles et professionnelles brumeuses, Aide juridique Ontario attend de ses avocats qu'ils comprennent le déséquilibre de pouvoir inhérent à leur relation avec leurs clients et qu'ils prennent des mesures raisonnables pour éviter les situations susceptibles de créer un conflit d'intérêt réel ou perçu comme tel. Par conséquent, les avocats inscrits sur les listes, y compris ceux qui agissent en tant qu'avocat de service sont tenus de :

- Maintenir des rapports professionnels avec leurs clients;
- Ne jamais utiliser leur position d'autorité pour harceler physiquement, émotionnellement ou sexuellement les clients à qui AJO a délivré un certificat;
- Ne jamais tenter d'obtenir des services personnels en échange de la représentation.

### Questions?

[Renseignez-vous sur les normes relatives à chaque liste d'avocats et accédez au formulaire de demande.](#)

# 2.0 Certificats

## 2.1 Introduction

Un certificat d'aide juridique est un document délivré par Aide juridique Ontario aux clients qui sont admissibles à une représentation par un avocat inscrit sur ses listes. Il garantit que l'avocat sera rémunéré pour un certain nombre d'heures afin de représenter un client de l'aide juridique. AJO délivre différents types de certificats. La 2e partie concerne les certificats liés au tarif — des certificats délivrés pour un certain nombre d'heures en fonction des services requis pour une question juridique particulière. Les avocats inscrits sur les listes d'AJO qui acceptent des certificats facturent selon un tarif horaire établi en fonction de leur [niveau](#).

Il existe également des certificats pour :

- Les services rémunérés au moyen d'honoraires forfaitaires, présentés de façon plus détaillée dans la [partie 4.3](#) du présent manuel;
- Les affaires gérées par la gestion des causes, présentées de façon plus détaillée dans la [partie 4.3](#) du présent manuel;
- La violence familiale — deux heures de services sont autorisées pour les situations d'urgence. Ces certificats sont mis à la disposition des avocats qui sont inscrits sur une sous-liste spécialisée et qui sont aussi inscrits sur les listes d'avocats en droit de la famille ou en droit de l'immigration et des réfugiés et qui ont suivi jusqu'au bout la formation sur la violence familiale offerte par AJO.

Aide juridique Ontario est consciente qu'il vous appartient de prendre la décision d'accepter ou non des certificats. Vous n'êtes pas dans l'obligation d'accepter des certificats. Nous savons que vous choisissez de faire ce travail pour nos clients parce

que vous avez un sens aigu de la justice sociale et croyez que tous les clients, quel que soit leur revenu, ont droit à des services juridiques de qualité. Aide juridique Ontario est sincèrement reconnaissante de ce que vous accomplissez.

Les certificats sont réservés aux affaires juridiques les plus graves, comme celles mentionnées ci-après :

- Les accusations criminelles, lorsqu'il est probable que le client encoure une peine d'emprisonnement et les accusations qui pourraient entraîner des conséquences graves pour le client en cas de verdict de culpabilité, comme la perte de son emploi, même s'il est peu probable qu'une peine d'emprisonnement soit prononcée;
- Les problèmes familiaux graves, comme les questions de pension alimentaire, de visite et de garde, le risque de briser le lien parent-enfant, et les affaires de violence familiale ou toute procédure liée à la protection de l'enfance;
- Les affaires d'immigration et de droit des réfugiés;
- Les affaires de santé mentale, impliquant généralement des clients hospitalisés dans les établissements psychiatriques.

Les certificats font partie du continuum de services qu'Aide juridique Ontario propose d'offrir aux clients à savoir le bon service d'aide juridique au bon moment. Les autres services offerts aux clients sont les suivants :

- Des renseignements, des liens vers d'autres ressources, les cliniques juridiques communautaires ou des services en ligne sur le [site Web d'AJO](#);

- Des conseils juridiques généraux (en personne au palais de justice, ou par téléphone, par le biais de la [ligne téléphonique sans frais](#));
- Un soutien simple, efficace et efficient avec une aide apportée le jour même par l’avocat de service (ce sont des avocats d’AJO ou des avocats du secteur privé qui œuvrent dans les tribunaux);
- Une aide pour les clients dont le recours aux autres services d’AJO pourrait avoir été épuisé, ou pour les clients admissibles qui, sans autre aide, n’auraient aucune représentation pour des affaires graves.

## 2.2 Accepter les certificats

Une fois votre numéro d’avocat d’AJO reçu, vous pouvez effectuer du travail pour des clients en acceptant leurs certificats par le biais de [Aide juridique en ligne](#). Dans des circonstances très rares et exceptionnelles, le bureau de district peut être en mesure d’accepter manuellement le certificat pour vous.

Lorsque vous acceptez un certificat, vous garantisiez à la fois AJO et le client que vous êtes prêt, disposé et en mesure de travailler sur l’affaire jusqu’à son terme, sauf circonstances imprévues.

Chaque certificat précise exactement ce que vous, en tant qu’avocat, êtes autorisé à faire. Si les autorisations d’origine figurant sur un certificat ne reflètent ou ne décrivent pas le travail réel nécessaire à une affaire, vous devez écrire à votre bureau de district, à l’avance, et demander les autorisations qui s’appliquent (sauf s’il s’agit d’une affaire pour laquelle vous recevez des [honoraires forfaitaires](#)).

Lorsque vous acceptez un certificat, Aide juridique Ontario, s’attend à ce que vous :

- Vérifiez l’absence de conflits d’intérêts pour vous assurer que vous pouvez représenter le client;
- Examinez attentivement le certificat pour vérifier que vous pouvez vous occuper de l’affaire, que vous êtes inscrit sur la liste

d’avocat qui correspond et que vous comprenez **EXACTEMENT** ce que le certificat vous autorise (ou ne vous autorise pas) à faire;

- Demandez les autorisations de déplacement, le cas échéant; les avocats inscrits sur les listes peuvent accepter des certificats d’aide juridique partout dans la province et ne sont pas contraints de ne prendre que des clients dans les villes où ils sont inscrits sur les listes — bien que, sauf circonstances exceptionnelles, AJO ne rembourse pas les frais de déplacement d’une ville à l’autre pour voir ou représenter un client à qui elle a délivré un certificat d’aide juridique.

Vous et le client devez aviser AJO immédiatement si vous ne pouvez pas mener une affaire à son terme parce que vous ne respectez pas l’un des critères susmentionnés. Il est possible qu’AJO doive délivrer un nouveau certificat au client pour garantir qu’il y ait le moins de perturbations possible dans son affaire.

Si vous ne demandez pas toutes les autorisations nécessaires avant de soumettre votre compte, le paiement de votre compte peut être retardé, et il ne sera pas payé dans son intégralité.

Enfin, veuillez noter qu’il est de votre responsabilité d’avertir AJO si votre client ne répond plus aux critères d’admissibilité financière lui permettant de recevoir un certificat.

## 2.3 Types de certificats autorisés

Lorsque vous recevez un certificat, lisez-le attentivement pour savoir quels services sont autorisés. Tous les avocats sont tenus de demander et d’obtenir l’autorisation d’AJO pour chaque tâche spécifique avant de commencer ladite tâche. Si vous fournissez des services qui ne sont pas autorisés, il est possible qu’ils ne soient pas payés.

Le présent document n’a pas pour vocation d’expliquer les nombreuses autorisations différentes disponibles pour chaque type de certificats. Vous pouvez obtenir des précisions dans notre [Manuel du tarif et de la facturation](#) ou vous renseigner sur les principaux types d’autorisations en cliquant sur les liens ci-dessous :

- [Accusations criminelles et autorisations.](#)  
Dans le cadre d'un certificat délivré pour une défense contre des accusations criminelles, il est possible que vous ayez à demander certaines autorisations par exemple pour les frais de déplacement, les frais relatifs aux demandes de révision de la détention, ainsi qu'un budget de gestion des causes majeures ou de gestion des causes de niveau intermédiaire pour les questions plus complexes. Le type d'accusations détermine le mode de paiement (par ex. au taux horaire selon le tarif par opposition aux honoraires forfaitaires), le type d'infractions (par ex. infraction punissable par voie de déclaration sommaire de culpabilité, un acte criminel de type 1 ou de type 2, infraction provinciale ou infraction fédérale punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire) et le niveau du tribunal pour l'affaire (Cour de justice de l'Ontario, Cour supérieure de justice, Cour d'appel, Cour suprême du Canada).
- [Autorisations pour les affaires en droit de la famille](#) (pour les affaires en droit de la famille et celles relevant de la protection de l'enfance et de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*). Ces autorisations précisent le type d'affaires (par exemple, demande en droit de la famille, modifications à une ordonnance d'un tribunal de la famille, dépôt d'une demande conformément à la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*) et le niveau du tribunal pour l'affaire (Cour de justice de l'Ontario, Cour supérieure de justice, Cour d'appel, Cour suprême du Canada).
- [Autorisations relatives aux affaires en droit de l'immigration et des réfugiés](#) qui précisent le type d'affaires (demande d'asile, examen des risques avant renvoi ou demandes pour considérations d'ordre humanitaire) et le pays d'origine du client ainsi que le niveau de la prise de décision (tribunal, agent d'immigration ou niveau de l'appel). Des renseignements et des ressources utiles sur les services et les certificats en droit de l'immigration et des réfugiés ont été mis [en ligne](#).
- [Autorisations pour les affaires relevant de la santé mentale.](#) Des renseignements précieux

pour les avocats qui envisagent d'exercer devant la Commission du consentement et de la capacité figurent dans le Guide des Conseils utiles destinés aux avocats représentant des clients devant la Commission du consentement et de la capacité.

- Autorisations de deux heures pour les cas de violence familiale. Ces autorisations concernent des conseils juridiques en matière de droit de la famille et de droit de l'immigration et peuvent être obtenues par l'entremise de certains refuges pour femmes et autres organismes communautaires, en plus d'Aide juridique Ontario. Seuls les avocats inscrits aux listes d'avocats en droit de la famille ou en droit de l'immigration et des réfugiés qui font partie de la sous-liste concernant la violence familiale et qui ont suivi jusqu'au bout la formation sur la violence familiale offerte par Aide juridique Ontario peuvent fournir ce service.

## 2.4 Directives inscrites sur les certificats

Chaque certificat mentionnera les exigences précises qu'il vous faudra respecter pour être assuré de recevoir un paiement. À titre d'exemple, vous devez fournir à Aide juridique Ontario une copie des états financiers du client ou, pour les questions de droit de la famille, l'ordonnance de pension alimentaire que le tribunal émettra.

### En outre, pour les affaires criminelles, vous devez :

- Aviser AJO si votre client a été remis en liberté;
- Aviser AJO si une directive sur le recouvrement de sommes est nécessaire;
- S'il s'agit d'un certificat délivré pour un appel lié à une affaire criminelle, vous devez fournir à AJO une copie des motifs du jugement et des chefs d'accusations présentés au jury.

### Pour les affaires en droit de la famille, vous devez :

- Saisir uniquement la Cour de justice de l'Ontario (c.-à-d. vous devez demander la permission de saisir la Cour supérieure de justice);

- Envisager une conférence de règlement amiable d'AJO;
- Avant de commencer à travailler sur l'affaire pour laquelle vous avez accepté un certificat, effectuez toutes les demandes d'autorisations dont vous avez besoin auprès de votre bureau de district, y compris les autorisations concernant les procès et les questions connexes telles que les conférences de gestion du procès; vous trouverez de plus amples renseignements sur le sujet dans notre [Manuel du tarif et de la facturation](#).

#### **Pour les affaires en droit des réfugiés, vous devez :**

- Fournir à AJO une copie dûment remplie (et estampillée) du FDA et un avis d'audience (ou un accusé de réception du renvoi) avec votre demande d'autorisation pour l'audience;
- Fournir à AJO un avis d'audience avec une demande d'autorisation pour l'audience si votre client est ressortissant d'un pays figurant sur la liste de la « politique sur le traitement accéléré » de la Section de la SPR;
- Fournir un formulaire d'autorisation dûment rempli pour la [préparation à chaque jour d'audience subséquent](#) et joindre un avis d'audience à la demande;
- Fournir un formulaire d'autorisation dûment rempli pour la [préparation des observations](#).

Les avocats inscrits sur la liste pour les dossiers d'appel qui demandent un certificat pour interjeter appel d'une décision défavorable doivent remplir et soumettre le formulaire [Évaluation du fondement de la demande d'appel — Section d'appel des réfugiés](#) ou une [demande d'autorisation de contrôle judiciaire](#), plus :

- Si le mémoire a été préparé, joindre une copie de celui-ci ainsi qu'une copie de la décision écrite qui fait l'objet de la demande d'autorisation de contrôle judiciaire (SPR et SAR, le cas échéant);
- S'il n'y a pas de mémoire, joindre une copie de l'exposé circonstancié du FDA, de la décision de la SPR et, le cas échéant, une copie de la décision de la SAR;

- Si l'affaire en cours de réexamen concerne une demande pour considérations d'ordre humanitaire (CH), joindre une copie des observations écrites et une copie de la décision relative à la demande CH;
- Si l'affaire en cours de réexamen concerne une demande d'examen des risques avant renvoi (ERAR), joindre une copie de la demande d'ERAR et une copie de la décision de l'ERAR;
- Dans tous les autres cas, veuillez joindre une copie des observations et une copie de la décision du tribunal.

## **2.5 Restrictions liées aux certificats**

Un certificat peut également comprendre certaines restrictions facultatives. Ces restrictions comprennent, sans s'y limiter, au moins l'une des suivantes :

- Un seul changement d'avocat sera autorisé s'il existe une bonne raison;
- Aucun changement d'avocat ne sera autorisé;
- Aucun changement d'avocat ne sera autorisé, sauf circonstances exceptionnelles;
- Seul un avocat inscrit sur une liste d'avocats particulière comme la liste des affaires extrêmement sérieuses ou la sous-liste relative à la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* peut accepter ce certificat.

## **Questions?**

Si vous n'êtes pas sûr de savoir si vous disposez de toutes les autorisations dont vous avez besoin avant de soumettre votre compte, veuillez contacter votre [Bureau de district](#).

Si vous éprouvez des difficultés pour accepter un certificat, veuillez communiquer avec le Centre d'aide aux avocats d'Aide juridique Ontario au 416 979-9934 ou sans frais au 1 866 979-9934.

# 3.0 Avocats de service rémunérés à la journée

## 3.1 Introduction

Les avocats de service rémunérés à la journée sont des avocats du secteur privé, payés par Aide juridique Ontario sur une base horaire ou journalière, qui travaillent avec les clients à faible revenu dans les palais de justice.

Si vous êtes inscrit sur les listes d'avocat, vous n'êtes pas tenu de travailler en tant qu'avocat de service rémunéré à la journée. Cependant, vous devez être inscrit sur la liste des avocats de service rémunérés à la journée pour effectuer ce travail, car l'inscription aux listes exige des avocats qu'ils se tiennent au fait des pratiques et des processus en vigueur ainsi que de la jurisprudence et de la législation actuelle.

Seuls les avocats locaux peuvent être inscrits sur la liste des avocats de service locaux (contrairement aux avocats inscrits sur les listes de certificats, qui peuvent fournir des services aux clients partout en Ontario). Si l'avocat local n'est pas disponible, les avocats de l'extérieur de la communauté peuvent être autorisés à figurer sur la liste des avocats de service. En général, AJO ne paiera pas les frais de voyage pour vous rendre à un palais de justice en dehors de la ville pour travailler en tant qu'avocat de service, sauf si vous vous rendez dans une région où aucun avocat de service n'est disponible.

## 3.2 Inscription sur les listes d'avocats de service

Vous pouvez choisir de vous inscrire sur les listes d'avocats de service en fonction de votre domaine du droit comme suit :

- **Les avocats inscrits sur la liste d'avocats de service en droit criminel** peuvent travailler dans les Cours de justice de l'Ontario et dans certaines Cours supérieures de justice pour fournir des conseils juridiques d'ordre général et des conseils précis ainsi que des mesures d'assistance à la progression des dossiers comme plaider un ajournement, mener les enquêtes sur le cautionnement, négocier avec la Couronne et représenter les clients dans le cadre de plaidoyers de culpabilité. En général, les avocats de service en droit criminel **ne travaillent pas** sur les enquêtes sur le cautionnement complexes, les enquêtes préliminaires, les procès et d'autres questions qui sortent du cadre des compétences des avocats de service.
- **Les avocats inscrits sur la liste d'avocats de service en droit de la famille** peuvent travailler dans les Cours de justice de l'Ontario et les Cours supérieures de justice (droit de la famille) pour fournir des conseils généraux et spécifiques, des mesures d'assistance à la progression des dossiers comme plaider un ajournement, fournir une représentation pour les conférences de gestion de la cause, les conférences simples en vue d'un règlement amiable, les motions simples, négocier les termes simples d'un règlement amiable et préparer un nombre limité de documents (l'ampleur de l'aide à apporter varie en fonctions des Cours de la province).

- **Les avocats inscrits sur la liste d'avocats de service dans les centres d'information sur le droit de la famille (CIDF)** peuvent travailler dans les Cours de justice de l'Ontario et les Cours supérieures de justice (droit de la famille) pour fournir aux clients des conseils juridiques sommaires, des renvois vers les services communautaires, préparer un nombre limité de documents et aider à entamer une procédure d'urgence.

### 3.3 Obtenir des tâches en tant qu'avocat de service rémunéré à la journée

L'avocat de service principal d'AJO ou une personne désignée offrira « des tâches de jumelage et d'observation » aux avocats qui sont ajoutés à la liste des avocats de service. Ces tâches sont généralement des occasions non rémunérées qui permettent d'observer un avocat de service expérimenté et d'obtenir une meilleure compréhension du rythme et de la nature du travail de l'avocat de service. (Note : cette formation d'avocat de service rémunéré à la journée est différente du [programme d'assistance d'AJO](#), qui fournit des fonds pour soutenir des avocats expérimentés [mentors] et des avocats qui ont moins d'expérience [mentorés] sur des affaires particulièrement complexes.)

L'avocat de service principal et l'avocat gestionnaire d'AJO ajouteront les avocats inscrits sur la liste d'avocats de service à la rotation régulière des avocats de service une fois qu'ils sentent que l'avocat de service a une solide compréhension du travail requis. Les tâches des avocats de service sont généralement programmées trois à six mois à l'avance. En fonction de la taille de la liste, l'avocat de service pourra obtenir une tâche une fois toutes les deux semaines, tous les mois, ou tous les deux mois. Les tâches des avocats de service peuvent être programmées pour un jour complet ou pour une partie de la journée. AJO peut, à sa seule discrétion, réduire le temps de l'affectation de l'avocat de service. Si la cour ferme ses portes plus tôt que prévu, par exemple, les services de l'avocat de service ne seront plus requis.

AJO peut, à sa seule discrétion, placer certains avocats sur une « liste d'urgence » ad hoc d'avocats de service, à qui l'on fera appel en raison de la proximité de leur domicile au palais de justice et de leur degré de fiabilité, de la qualité de leur travail et de leur expérience en tant qu'avocats de service.

### 3.4 Reprogrammer les tâches des avocats de service rémunérés à la journée

Les avocats doivent informer leur bureau des avocats de service dès qu'ils savent qu'ils ne pourront pas assurer l'une des tâches d'avocat de service. Cela garantit que la quantité de tâches réparties entre les avocats de service est équitable pour tous.

En général, le bureau des avocats de service trouve un avocat de service pour assurer le remplacement, mais dans certains districts, les avocats doivent trouver leurs propres remplaçants. Veuillez à vous renseigner sur la façon dont procède votre district.

Si vous annulez cinq tâches ou plus au cours d'une année civile, vous devrez peut-être discuter de votre capacité à vous engager à effectuer des tâches d'avocat de service avec l'avocat de service principal ou l'avocat-gestionnaire.

Si, à mesure que vous élargissez votre clientèle, vous réalisez que vous n'avez plus le temps d'accepter des tâches d'avocat de service, veuillez en informer votre bureau d'avocats de service, par écrit.

### Questions?

Communiquez avec votre directeur général ou votre directrice générale et demandez à parler à la personne-ressource concernant les avocats de service de votre palais de justice.

# 4.0 Facturation des services juridiques

Dans le cadre des [Conditions générales](#) d'Aide juridique Ontario s'appliquant aux avocats inscrits sur les listes d'avocats, AJO accepte de payer les services effectués au titre d'un certificat et les services des avocats de service conformément à la *Loi sur les services d'aide juridique*, ses règlements et annexes, au [Manuel du tarif et de la facturation](#), ainsi qu'au [Guide des débours](#). Il est impératif que vous lisiez ces manuels.

## 4.1 Processus de facturation

En général, AJO paie des avocats pour le travail effectué au titre d'un certificat en fonction d'un taux horaire [dont le montant maximal est prédéfini pour chaque exercice financier](#) (ce qu'AJO peut parfois être amenée à ajuster), et de votre niveau d'expérience.

Chaque avocat peut facturer selon son niveau d'expérience. Les niveaux sont déterminés en fonction des années d'expérience dans le domaine connexe du droit et du pourcentage de travail effectué dans ce domaine, ils sont répartis de la façon suivante :

- **Niveau 1** : Les avocats qui possèdent jusqu'à quatre ans d'expérience dans les domaines connexes du droit; tous les travaux effectués par les avocats de service, quelle que soit l'expérience de l'avocat;
- **Niveau 2** : Les avocats qui possèdent entre quatre et dix ans d'expérience reconnue dans le domaine du droit en question;
- **Niveau 3** : Les avocats qui ont 10 ans d'expérience ou plus dans le domaine du droit en question.

[Renseignez-vous sur les niveaux d'expérience.](#)

Il existe des exceptions à ce qui précède, notamment lorsqu'il s'agit d'affaires criminelles complexes, pour lesquelles un taux particulier s'applique, et les honoraires forfaitaires pour le travail effectué au titre d'un certificat en droit criminel, qui ne sont pas fondés sur le niveau d'expérience.

Si vous voulez passer d'un niveau d'expérience à un autre, vous aurez besoin de télécharger le [formulaire de demande de changement de niveau](#) et de l'envoyer, dûment rempli, à votre bureau de district. Le bureau vérifiera que vous l'avez rempli correctement et le fera suivre au Service des finances d'AJO. Il est préférable que vous effectuiez votre demande dès que vous y êtes admissible, car AJO applique l'augmentation liée au niveau d'expérience au cours du mois durant lequel vous recevez la confirmation de votre changement de niveau, et non rétroactivement.

Vous pouvez effectuer une demande de changement de niveau après avoir consacré un certain nombre d'années à un domaine de pratique, et vous pouvez avoir différents niveaux d'expérience selon les différents types de droit. Si, par exemple, vous avez exercé le droit pendant quatre ans :

- Et que vous vous consacrez exclusivement à l'exercice du droit criminel, vous pouvez effectuer une demande de changement de niveau d'expérience afin de pouvoir facturer au niveau 2 du droit criminel; vous resterez au niveau 1 en ce qui concerne la facturation pour votre travail en droit de la famille.
- Et que votre activité professionnelle était répartie à parts égales entre le droit de la famille et le droit criminel, vous devrez attendre encore quatre ans pour facturer au niveau 2 pour un total de quatre ans d'expérience en droit criminel et quatre ans en droit de la famille.

Si vous facturez un compte au cours duquel un changement de niveau d'expérience a pris effet, vous devrez soumettre un compte pour les services fournis jusqu'au jour précédent le changement de niveau d'expérience. Vous devrez ensuite soumettre un deuxième compte pour les services fournis à partir de la date à laquelle le changement de niveau d'expérience a eu lieu. De cette façon, le système peut prendre en compte le changement de niveau.

## **4.2 Utiliser *Aide juridique en ligne* pour facturer et communiquer**

Tous les avocats inscrits sur les listes d'avocats d'AJO doivent utiliser *Aide juridique en ligne*, notre site Web sécurisé, pour soumettre leurs comptes, prendre connaissance de l'état des paiements, accepter et gérer leurs certificats, communiquer avec AJO au sujet des paiements et soumettre et recevoir des documents par voie électronique.

Avant de commencer à utiliser *Aide juridique en ligne* pour soumettre des comptes, veuillez effectuer ce qui suit :

- Lire attentivement notre [Entente d'utilisation](#) et notre [Guide de l'utilisateur](#);
- Regarder nos [tutoriels sur la facturation](#) pour savoir ce que vous devez faire pour vous assurer que vos comptes soient exacts, et nous aider à vous payer à l'échéance prescrite;
- Assurez-vous que votre système informatique répond à nos [exigences techniques](#).

Une fois que vous avez effectué tout ce qui précède, allez à *Aide juridique en ligne* :

- Vous serez invité à saisir un numéro d'identification et un mot de passe. Vous devez toujours respecter la casse et l'exactitude du numéro d'identification et du mot de passe.
- Lors de votre première ouverture de session à *Aide juridique en ligne*, vous devrez changer votre mot de passe. Veuillez également confirmer votre adresse de courriel et la question de sécurité. Cela vous permettra de [réinitialiser votre mot de passe](#) si vous l'oubliez ou si votre compte est verrouillé.

Vous devez accepter l'entière responsabilité de toutes les transactions faites à votre compte, qu'elles soient effectuées par vous ou une autre personne que vous avez désignée. Il est déconseillé de partager votre numéro d'identification et votre mot de passe avec les membres du personnel. Si vous avez un comptable, vous pouvez demander à ce qu'il ait son propre numéro d'identification qui lui permettra d'accéder à certaines informations sur *Aide juridique en ligne*. AJO ne saurait être tenue responsable des activités effectuées sur *Aide juridique en ligne* par des personnes que vous avez autorisées à accéder à votre compte sur *Aide juridique en ligne*.

# Ce qu'il est possible de faire sur *Aide juridique en ligne*

## Opérations liées aux certificats :

- Mettre à jour les renseignements sur les clients;
- Recevoir des mises à jour concernant l'avancement du certificat par courriel ou par message texte;
- Accepter et gérer les certificats;
- Demander des modifications et des autorisations relatives aux certificats;
- Répondre aux demandes de changement d'avocat.

## Opérations de facturation :

- Soumettre les bordereaux, les factures et les demandes d'augmentation discrétionnaire en même temps que les comptes;
- Surveiller l'état des paiements;
- Vérifier les renseignements relatifs à la limite absolue, consulter la limite de facturation annuelle, gérer les avis électroniques à ce sujet;
- Surveiller les rappels de facturation pour s'assurer que les comptes soient soumis en respectant la date limite de facturation;
- Soumettre électroniquement les demandes d'autorisation de débours, les demandes de paiement accéléré et les demandes d'examens;
- Envoyer et recevoir par voie électronique la correspondance des Services aux avocats et paiements d'AJO liée à un certificat;
- Consulter les avis de virements automatiques de fonds (VAF).

Accès direct à [LAO LAW](#) (LAO LAW est l'outil complet de ressources et de recherche juridique en ligne d'AJO pour les avocats de l'Ontario qui représentent des clients à qui AJO a délivré un certificat).

## 4.3 Services facturables

Il existe quatre types de services facturables, décrits ci-dessous :

### 4.3.1 Affaires pour lesquelles le tarif s'applique

Les avocats facturent les services fournis au titre d'un certificat selon un tarif horaire qui correspond à leur niveau d'expérience et conformément à un nombre d'heures attribuées pour une affaire particulière.

### 4.3.2 Affaires pour lesquelles les honoraires forfaitaires s'appliquent (uniquement pour les affaires criminelles)

Les honoraires forfaitaires sont des tarifs simples et préétablis qu'Aide juridique Ontario paie pour la plupart du travail que l'avocat effectue sur une affaire criminelle admissible.

Il existe trois catégories d'honoraires forfaitaires selon le type d'infractions :

- Les infractions punissables par voie de déclaration sommaire de culpabilité de type I
- Les infractions punissables par voie de déclaration sommaire de culpabilité de type II
- Les actes criminels

Il y a des honoraires forfaitaires (appelées « améliorations du tarif ») relatifs à certaines procédures pour lesquelles l'avocat n'est pas tenu de demander une autorisation, notamment :

- Les honoraires pour les procédures préliminaires au procès — enquêtes sur le cautionnement, requêtes fondées sur la Charte, conférences préparatoires au procès devant le juge
- Les honoraires relatifs aux clients vulnérables — *Gladue*, santé mentale

AJO paie pour le travail effectué sur l'affaire jusqu'à un règlement définitif approprié (par ex., un plaidoyer de culpabilité ou le retrait d'une accusation admissible; les mesures de déjudiciarisation constituent un règlement provisoire qui devient définitif en cas de réussite). Les honoraires forfaitaires que vous recevrez correspondent à la rémunération au tarif horaire que vous auriez reçue et comprennent les débours les plus communs et les services supplémentaires que vous auriez normalement fournis dans le cadre de ce genre d'accusation. Il n'est pas possible d'effectuer une demande d'augmentation discrétionnaire pour une affaire pour laquelle des honoraires forfaitaires s'appliquent.

Veillez tenir compte des informations suivantes :

- **Lorsque les honoraires forfaitaires s'appliquent à votre affaire, mais que des circonstances exceptionnelles exigent que vous facturiez selon le tarif**, vous aurez besoin de demander une exemption, par écrit, auprès du directeur général ou de la directrice générale — dès que possible. Les directeurs généraux prennent ces décisions au cas par cas. Veuillez attendre une réponse avant de soumettre votre compte.
- **Une fois qu'une affaire est inscrite au rôle pour procès contesté, elle ne peut plus faire l'objet d'un paiement par honoraires forfaitaires.** AJO vous paiera au tarif horaire qui s'applique à votre niveau pour ces affaires, qu'il s'agisse d'une enquête préliminaire ou d'un procès et même si le règlement est un plaidoyer de culpabilité ou un retrait des accusations. Vous pourriez, par exemple, recevoir un paiement pour des honoraires forfaitaires améliorés pour une audience sur le cautionnement puis, une fois l'affaire amenée au procès, continuer à facturer au tarif horaire correspondant à votre niveau d'expérience.
- Les honoraires forfaitaires ne s'appliquent pas à toutes les accusations criminelles.

[Pour en savoir plus sur les honoraires forfaitaires.](#)

### **4.3.3 Gestion des causes**

Le programme de gestion des causes concerne certaines affaires de droit criminel et de droit de la famille et les procédures qui sortent du cadre du Manuel du tarif. Les affaires doivent satisfaire aux critères établis par AJO pour entrer au programme de gestion des causes afin d'obtenir un budget, constitué d'autorisations tarifaires et de blocs d'heures. Les gestionnaires de causes d'AJO collaborent avec les avocats pour établir le budget approprié à l'affaire.

Il existe trois types de programmes de gestions des causes :

(suite à la page suivante)

Gestion des causes majeures	Gestion des causes de niveau intermédiaire	
<p>Le programme de gestion des causes majeures est réservé aux affaires criminelles les plus graves, et les affaires admises au programme doivent satisfaire à l'une des conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le montant total des honoraires et débours est susceptible de dépasser les 20 000 \$;</li> <li>• Il s'agit d'accusations de meurtre au premier ou au deuxième degré, et il est prévu que le montant total des honoraires et des débours dépasse 30 000 \$;</li> <li>• Il y a plusieurs personnes accusées et il est prévu que le montant total des honoraires et des débours pour tous les accusés dépassera 50 000 \$.</li> </ul>	<p><b>Les affaires criminelles</b> admises au programme de gestion des causes de niveau intermédiaire doivent satisfaire à toutes les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le coût pour AJO serait normalement compris entre 8 000 \$ et 20 000 \$ en honoraires et en débours ou les affaires criminelles qui coûteraient normalement jusqu'à 30 000 \$ en honoraires et en débours et en frais discrétionnaires et qui ne rentrent pas dans le cadre du programme de gestion des causes majeures (GCM) — L'avocat doit faire évaluer la cause pour que cette dernière relève du programme de gestion des causes et les affaires qui relèvent de la gestion des causes ne peuvent pas faire l'objet d'augmentation discrétionnaire;</li> <li>• Au moins l'une des accusations figure dans la liste <a href="#">Gestion des causes de niveau intermédiaire : droit criminel</a>;</li> <li>• Une audience préliminaire ou une date de procès a été fixée.</li> </ul>	<p><b>Les causes de droit de la famille</b> admises au programme de gestion des causes de niveau intermédiaire doivent satisfaire à toutes les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le coût se situe normalement entre 8 000 \$ et 20 000 \$;</li> <li>• Un certificat a été délivré pour soins d'une société de façon prolongée <b>ou</b> une date de conférence préparatoire ou de procès a été fixée et l'avocat demande des autorisations pour la conférence préparatoire ou le procès;</li> <li>• Les factures provisoires dépassent 5 000 dollars au total en honoraires et débours.</li> </ul> <p>Le <a href="#">Feuillet récapitulatif Gestion des causes — Droit de la famille (soins d'une société de façon prolongée en vertu de la LSEJF)</a> d'AJO fournit davantage de précisions, comme les facteurs pris en considération, les motions ou demandes qui peuvent figurer, les accusations criminelles admissibles et bien plus.</p> <p>Les directeurs généraux peuvent recourir à leurs pouvoirs résiduels pour ajouter toute cause qui, selon eux, serait susceptible de dépasser 8 000 \$ ; cette décision doit être confirmée par écrit.</p>
<p>Renseignez-vous sur le programme de gestion des causes en communiquant avec votre directeur général ou votre directrice générale et en consultant <a href="#">notre site Web</a>.</p>	<p>Renseignez-vous sur le programme de gestion des causes de niveau intermédiaire en communiquant avec votre directeur général ou votre directrice générale et en consultant <a href="#">notre site Web</a>.</p>	

#### 4.3.4 Augmentations discrétionnaires

Aide juridique Ontario attend de vous que, pour tous vos comptes, vous facturiez vos heures dans la limite autorisée par vos certificats. Cependant, AJO peut majorer le paiement d'un compte lorsque le nombre d'heures facturées dépasse le nombre d'heures maximum autorisé par le certificat si l'avocat peut démontrer l'existence de circonstances exceptionnelles dans l'affaire. Ce genre de majoration s'appelle une augmentation discrétionnaire. C'est à l'avocat que revient la responsabilité de prouver l'existence de circonstances exceptionnelles.

Notez, cependant, que les augmentations discrétionnaires ne sont pas autorisées pour les comptes qui font l'objet d'honoraires forfaitaires, les comptes qui relèvent du programme de gestion des causes de niveau intermédiaire ou les comptes pour lesquels les augmentations discrétionnaires sont formellement exclues (comme le programme d'assistance ou les comptes pour conseils juridiques indépendants).

Pour présenter une demande d'augmentation discrétionnaire, vous devez :

- Avoir effectué les demandes et obtenu toutes les autorisations possibles au titre d'un certificat auprès de votre bureau de district;
- Avoir jugé que le tarif est clairement inadapté aux services requis;
- Soumettre au besoin une demande d'augmentation discrétionnaire pour chaque compte, au moment de soumettre le compte, en :
  - Remplissant le [formulaire de demande d'augmentation discrétionnaire](#) et en joignant les documents justificatifs suivants au compte :
    - Le formulaire, les détails de l'affaire qui répondent aux critères sur les augmentations discrétionnaires clarifiés et le travail mené pour appuyer votre demande;
    - Des copies de lettres d'opinion antérieures présentées dans cette affaire, le cas échéant;
  - Si la demande d'augmentation discrétionnaire est rétroactive, présenter une demande d'augmentation discrétionnaire rétroactive, remplir le [formulaire de demande d'augmentation discrétionnaire rétroactive](#) et le soumettre au Service aux avocats et paiements d'Aide juridique Ontario dans les 60 jours suivant la date du paiement du compte (soit la date de l'avis de virements de fonds). Les demandes d'augmentation discrétionnaire rétroactives ne seront pas prises en compte si elles sont effectuées plus de 60 jours après la date du paiement d'un compte.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le moment et le moyen d'effectuer une demande d'augmentation discrétionnaire, veuillez communiquer avec le Centre d'aide aux avocats au 416 979-9934 ou sans frais au 1 866 979-9934.

[Consulter les lignes directrices d'Aide juridique Ontario en matière d'augmentation discrétionnaire.](#)

## 4.4 Conseils sur la facturation

Il est extrêmement important que tous les avocats lisent attentivement et comprennent les caractéristiques du processus de facturation d'AJO, les renseignements relatifs au compte, les tarifs maximums, exposés de façon plus détaillée dans notre [Manuel du tarif et de la facturation](#) ainsi que les débours, expliqués dans notre [Guide des débours](#).

### Voici d'autres ressources utiles :

- [Conseils sur la facturation pour les avocats en droit criminel](#);
- [Conseils sur la facturation pour les avocats en droit de la famille](#);
- [Conseils sur la facturation pour les avocats en droit des réfugiés](#);
- [Conseils sur la façon de respecter les dates limites de facturation des services fournis au titre d'un certificat](#);
- [Conseils sur la facturation des affaires qui rentrent dans le programme de Gestion des causes majeures](#);
- [Conseils sur la facturation des affaires admissibles au tarif pour causes complexes](#);
- Tutoriel sur la [facturation pour les tâches des avocats de service](#) utile et adapté aux avocats;
- Cliquez sur les boutons d'aide  situés dans [Aide juridique en ligne](#) pour obtenir des renseignements utiles lorsque vous soumettez votre compte.

En outre, notre site Web comporte les rubriques suivantes :

- [Comptes et facturation](#);
- [Guide de la facturation en ligne](#);
- [Limites de facturation annuelle](#) — la limite de facturation annuelle pour tous les avocats inscrits sur les listes d'avocats d'AJO est de 2 350 heures par exercice financier, quel que soit le niveau d'expérience;
- [Fiche de Facturation Facile \(F3\)](#);
- [Délais de facturation](#) — pour les certificats en cours;
- [Augmentations discrétionnaires](#) — quand et comment demander une augmentation discrétionnaire;
- [Débours](#);
- [Soumission des comptes](#);
- [Formulaires et ressources sur la facturation](#) — comme les formulaires pour les demandes de changement de niveau d'expérience, les normes relatives aux listes d'avocats et les demandes de modification d'adresse ou de renseignements bancaires;
- [Calendrier des paiements](#)

# Conseils les plus importants sur la facturation

- Facturez en temps opportun;
- Effectuez toutes les modifications et obtenez toutes les autorisations possibles du bureau de district avant de commencer votre compte en ligne;
- Lorsque vous faites une demande d'augmentation discrétionnaire, assurez-vous de cocher « Demande d'augmentation discrétionnaire » et d'utiliser le formulaire de demande d'augmentation discrétionnaire;
- Sélectionnez et facturez les améliorations du tarif pour les affaires de droit criminel;
- Saisissez l'issue de l'affaire correctement, comme les plaidoyers et issues pour les affaires de droit criminel;
- Indiquez le nombre de jours de présence en cour avec exactitude;
- Précisez clairement les services que vous avez rendus pour les journées au tribunal;
- Demandez au besoin un budget pour les causes majeures et les causes de niveau intermédiaire. Pour obtenir de plus amples renseignements;
- Joignez tous les bordereaux privés chaque fois que vous avez reçu un mandat privé d'un client — avant qu'AJO ne délivre un certificat au client et son affaire;
- Ne tentez pas de facturer les services pour les « accusations entendues séparément » au titre d'un certificat admissible aux d'honoraires forfaitaires;
- Facturez la correspondance simple à 0,1 heure par lettre;
- Ne soumettez pas de comptes pour des débours non autorisés. Toutes les questions relatives aux débours figurent au Guide des débours;
- Ne facturez pas les services continus après la date d'annulation ou de résiliation d'un certificat.

## 4.5 Erreurs de facturation

En tant qu'avocat ayant conclu un contrat de service avec AJO, il est de votre responsabilité de facturer vos services avec exactitude sur *Aide juridique en ligne*, ainsi que de veiller à ce que vos comptes soient exacts et qu'ils correspondent à votre travail ou à celui de votre mandataire (comme indiqué précédemment, les mandataires des avocats inscrits sur les listes en droit des réfugiés doivent satisfaire soit aux normes de la liste pour les dossiers d'appel.) Lorsque vous soumettez votre compte, si vous omettez de remplir des renseignements ou s'ils sont saisis de manière incorrecte sur *Aide juridique en ligne*, le paiement de votre compte pourra être intégral, partiel, retardé ou ne pas avoir lieu.

Le [Service de la vérification et de la conformité](#) d'AJO est responsable de veiller à ce que les comptes soient facturés et payés correctement. Il procède à des vérifications aléatoires dans le cadre du mandat de l'organisation afin de garantir la transparence et l'utilisation à bon escient de l'argent du contribuable. Il scrute également les comptes qui ne répondent pas à au moins l'une des exigences d'AJO.

Si le Service de la vérification et de la conformité constate une erreur de facturation potentielle sur un compte qui a déjà été payé, il communiquera avec vous en vous envoyant un avis dans lequel il vous sera demandé de fournir des documents précis à l'appui des comptes qui font l'objet d'une vérification. Vous serez invité à fournir ces documents dans les 30 jours. Si vous n'obtempérez pas au bout de 30 jours, vous recevrez un deuxième avis, demandant les documents dans les 15 jours. Si les documents ne sont pas soumis à cette date, le Service de la vérification et de la conformité peut procéder aux actions suivantes :

- Déduire les honoraires et débours non justifiés et déjà payés des futurs versements effectués au titre de ce compte;
- Aviser votre bureau de district; renvoyer vos comptes vers le Service des enquêtes ou le Service de gestion des listes d'avocats (qui peut choisir de démarrer une procédure pour vous radier des listes d'avocat).

**Remarque :** vous devez obtenir toutes les autorisations avant de soumettre votre compte, puis, si une augmentation discrétionnaire est nécessaire, demander le paiement de l'augmentation discrétionnaire lorsque vous soumettez le compte. Le Service de la vérification et de la conformité ne fournit pas d'autorisation pour les services, n'approuve pas les demandes d'augmentation discrétionnaire, ni ne paie les services qui ne figuraient pas au moment de la soumission de votre compte.

## Questions?

Pour toute question concernant la facturation, veuillez communiquer avec le Centre d'aide aux avocats au 416 979-9934 ou sans frais au 1 866 979-9934.

Obtenez de plus amples renseignements sur les personnes à contacter pour les questions relatives aux comptes grâce aux [Coordonnées à l'intention des avocats](#).

Obtenez de plus amples renseignements sur le [Service de la vérification et de la conformité](#) sur notre site Web.

Les règles et les règlements concernant les demandes d'augmentations discrétionnaires et les autorisations figurent dans le [Manuel du tarif et de la facturation](#).

# 5.0 Changement d'avocat

Les clients qui reçoivent un certificat d'Aide juridique Ontario peuvent choisir l'avocat qu'ils préfèrent, si ce dernier est inscrit sur les listes d'avocats d'AJO.

Comme indiqué dans la [partie 2.2](#), le fait d'accepter le certificat d'un client signifie que vous confirmez (au client et à AJO) que vous ne vous trouvez pas en situation de conflit d'intérêts et que vous êtes prêt, disposé et capable de représenter le client jusqu'au dénouement de l'affaire. S'il y a une détérioration de la relation, vous et vos clients devez améliorer la situation au mieux de vos capacités respectives.

Les clients qui souhaitent changer d'avocat doivent démontrer que la relation est irréparable et que la dégradation n'est pas survenue de leur fait. Ils devront alors présenter une demande formelle de changement d'avocat à un bureau d'aide juridique et leur admissibilité à un nouveau certificat sera évaluée. Si la demande de changement d'avocat d'un client respecte les lignes directrices de l'aide juridique et que le client est toujours admissible à un certificat, un nouveau certificat indiquant de nouvelles autorisations et une nouvelle attribution de temps lui sera délivré.

Les lignes directrices d'AJO stipulent qu'en général, un changement d'avocat n'est autorisé que dans des circonstances exceptionnelles. Voici quelques exemples de circonstances exceptionnelles :

- Lorsqu'un client a des préoccupations raisonnables sur la qualité du travail de l'avocat et qu'il peut s'appuyer sur des faits;
- Lorsqu'un avocat doit se retirer du dossier pour des raisons éthiques. Par exemple, lorsqu'un avocat se rend compte qu'il y a un conflit d'intérêts ou qu'il ou elle n'a pas la compétence requise pour s'occuper de l'affaire;
- Lorsque le client affirme qu'il y a rupture complète de sa relation avec l'avocat et que l'avocat confirme ce fait. Le simple mécontentement n'est pas considéré comme une rupture complète.

Vous n'êtes pas autorisé à « congédier » votre client parce qu'il ou elle est simplement mécontent(e) des services que vous avez fournis jusqu'à présent pour l'une des raisons énumérées ci-dessus.

AJO sera plus clément dans l'exercice de son pouvoir discrétionnaire en permettant aux clients de changer d'avocat lorsqu'il est question de violence familiale, de maladie mentale ou lorsque la langue pose problème.

## 5.1 Conflits d'intérêts

Comme indiqué à la [partie 1.5](#), AJO attend de tous les avocats inscrits sur les listes, y compris ceux qui travaillent comme avocats de service, qu'ils effectuent les suivants :

- Maintenir des rapports professionnels avec leurs clients;
- Ne jamais utiliser leur position d'autorité pour harceler physiquement, émotionnellement ou sexuellement les clients à qui AJO a délivré un certificat;
- Ne jamais tenter d'obtenir des services personnels en échange de la représentation.

Si vous ne vous conformez pas à ce qui précède, et si votre relation personnelle avec un client contribue à la rupture de votre rapport avocat-client, votre client peut faire une demande pour changer d'avocat, et AJO peut se conformer à cette exigence.

Une telle situation peut potentiellement vous nuire ainsi qu'à votre client et à AJO. Cela pourrait compromettre le droit du client à voir son affaire traitée rapidement par le système de justice, gâcher le travail que vous avez fait pour le client et nécessiter un nouveau certificat pour un autre avocat, qui aurait besoin de refaire le travail que vous avez déjà fait, aux frais du contribuable.

### Questions?

Pour en savoir plus sur les processus touchant les changements, veuillez communiquer avec votre directeur général ou votre [bureau de district](#).

# 6.0 Comment les clients peuvent-ils faire appel des décisions défavorables

Les clients qui se voient refuser un certificat peuvent interjeter appel de la décision en fondant leur appel sur un désaccord avec les décisions d'admissibilité financière et juridique, ou du refus de leur demande de changement d'avocat (qui doit être présentée au moyen du formulaire [Demande de changement d'avocat](#)). Les clients doivent interjeter appel dans les 15 jours s'ils ne sont pas en détention, et 45 jours s'ils le sont.

Ces appels sont étudiés par un comité régional de district, qui est composé de deux avocats et d'une personne extérieure à la profession et agit en tant qu'instance d'appel en vertu de la *Loi sur les services d'aide juridique*. Le comité mène les audiences d'appel par téléphone, sans que le client ne soit présent. Il peut confirmer, annuler ou reporter les décisions.

Si le comité confirme un refus, le client dispose d'un délai de 15 jours (45 jours si le client est en détention) pour faire appel auprès de la directrice des appels du Bureau provincial d'Aide juridique Ontario. La décision de la directrice des appels est définitive.

## Questions?

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le directeur général ou la directrice générale de [votre district](#).

# 7.0 Conventions d'honoraires

Les [conventions d'honoraires](#) sont un nouveau mode de paiement qui fournit aux avocats des paiements réguliers. Contrairement à la facturation ordinaire au tarif horaire et aux honoraires forfaitaires d'AJO, les paiements effectués dans le cadre d'une convention d'honoraire ne dépendent pas de la soumission des comptes en ligne.

AJO met ces conventions à l'essai avec certains avocats et cabinets d'avocats. Elles sont mises à la disposition des avocats ou des cabinets d'avocats œuvrant dans tous les domaines du droit, et peuvent également inclure les avocats de service rémunérés à la journée.

Dans le cadre d'une convention d'honoraires, AJO offre aux avocats ou à leurs cabinets la sécurité d'obtenir des paiements mensuels réguliers prédéfinis au cours d'une période — d'un an en général — convenue au préalable. En retour, au cours de la période donnée, l'avocat ou son cabinet doit procurer un type et un nombre de services d'aide juridique préalablement définis.

## Questions?

Obtenez de plus amples renseignements à la rubrique [Conventions d'honoraires pour les avocats](#) du secteur privé du site Web d'AJO ou auprès de votre [bureau de district](#).

# 8.0 Agir en tant que mentor : Programme d'assistance d'AJO

Ce programme, lancé en 2014, fournit un financement aux avocats du secteur privé qui acceptent des certificats d'aide juridique afin d'agir en tant que mentor dans le cadre d'une affaire ou d'un aspect d'une affaire (par exemple l'audition d'une requête en jugement sommaire). Il fournit aux avocats en début et en milieu de carrière l'occasion de recevoir une formation et de bénéficier des connaissances et de l'expérience d'avocats plus expérimentés et chevronnés et il fournit également l'aide et le soutien d'un avocat en début ou en milieu de carrière aux avocats chevronnés.

## 8.1 Approbation au cas par cas

Un avocat débutant ou à mi-carrière qui s'attaque à une affaire juridique intéressante pour laquelle il ou elle a besoin d'assistance peut soumettre un formulaire de mentoré pour demander à être secondé par un avocat chevronné. AJO rémunérera l'avocat chevronné.

Parallèlement, un avocat chevronné qui travaille sur un dossier d'aide juridique intéressant et qui croit que l'affaire présente une occasion de formation peut soumettre un formulaire de mentor, c.-à-d. demander à ce qu'un avocat en début ou milieu de carrière aide l'avocat chevronné sur l'affaire. AJO rémunérera l'avocat débutant ou à mi-carrière.

### 8.1.1 Admissibilité

La décision au sujet de la demande tiendra compte des caractéristiques suivantes :

- La valeur de l'affaire en tant qu'occasion de formation enrichissante;
- L'expérience de l'avocat chevronné dans le domaine du droit en question et en tant que mentor;
- L'engagement de l'avocat moins expérimenté dans le travail d'aide juridique.

### 8.1.2 Présenter une demande

Consultez la page Web du [programme d'assistance d'AJO](#). Pour présenter une demande pour devenir mentor, veuillez remplir le [formulaire du mentor](#) dans le cadre de l'approbation au cas par cas. De même, si vous présentez une demande pour devenir mentoré, veuillez remplir le [formulaire du mentoré](#) dans le cadre de l'approbation au cas par cas. Veuillez soumettre les formulaires dûment remplis à [secondchair@lao.on.ca](mailto:secondchair@lao.on.ca).

Vous devriez obtenir une décision au sujet de la demande dans un délai d'environ deux semaines.

## 8.2 Programme de mentorat préapprouvé

Un avocat chevronné ayant de l'expérience en tant que mentor ou ayant déjà donné des cours de formation juridique permanente et qui travaille sur des dossiers qui, selon lui, présentent une occasion de formation enrichissante pour un avocat moins expérimenté peut obtenir une autorisation préalable d'un nombre fixe d'heures de mentorat.

Les avocats chevronnés qui ont obtenu une autorisation préalable décideront des suivants :

- Les certificats qui leur permettront d'offrir les meilleures occasions de mentorat;
- La manière dont le mentorat sera fourni;
- L'avocat parmi ceux inscrits sur la liste des avocats d'AJO qui tirera le meilleur parti du mentorat.

### 8.2.1 Faire une demande

Consultez la page Web du [programme d'assistance d'AJO](#). Si vous souhaitez présenter une demande pour être mentor, veuillez remplir le [formulaire de demande d'heures préautorisées](#) et le soumettre à [secondchair@lao.on.ca](mailto:secondchair@lao.on.ca).

Si vous souhaitez être mentoré dans le cadre du programme de mentorat préapprouvé, vous n'avez pas à remplir de formulaire de demande.

Vous devriez recevoir votre demande dans un délai d'environ deux semaines.

Un mentor qui a obtenu l'autorisation préalable et qui a choisi une affaire sur laquelle il aimerait travailler avec un mentoré doit remplir le Rapport de mentor aux fins de paiement. Ce rapport comporte :

- Le numéro du certificat pour lequel les services de mentor ou de mentoré sont fournis;
- La date du début du service;
- Le nom du mentoré sélectionné;
- Le type d'affaires;
- Le nombre d'heures qui seront utilisées.

Le mentor doit faire de son mieux pour soumettre le rapport de mentor aux fins de paiement à [secondchair@lao.on.ca](mailto:secondchair@lao.on.ca) avant que la formation ne démarre. La date limite de soumission du rapport de mentor aux fins de paiement est dans les 30 jours suivant le début de la formation pratique.

# 9.0 Comment Aide juridique Ontario gère les avocats inscrits sur ses listes

Aide juridique Ontario est déterminée à veiller à ce que les avocats travaillant pour les clients de l'aide juridique fournissent des services d'aide juridique de qualité de manière efficace et efficiente par rapport au coût. Les avocats qui sont inscrits sur les listes d'AJO doivent satisfaire aux normes des listes sur lesquelles ils sont inscrits, respecter les [conditions générales](#) et toutes les politiques d'AJO.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter les [questions et réponses relatives aux listes d'avocats d'AJO](#).

## 9.1 Politique sur le professionnalisme

AJO a élaboré une [politique sur le professionnalisme](#) afin d'établir des règles d'engagement mutuel entre les avocats qui font du travail d'aide juridique et AJO dans le but de véhiculer les valeurs fondamentales de respect et de courtoisie dans toutes les communications.

## 9.2 Plaintes

De temps en temps, un client, une partie adverse, l'avocat de la partie adverse, la partie intéressée, un partenaire du système de justice ou un intervenant porte à l'attention d'AJO des problèmes et des préoccupations concernant les avocats rémunérés à la journée ou les avocats qui travaillent au titre d'un certificat, en formulant une plainte écrite ou verbale.

AJO communique avec toutes les personnes qui déposent une plainte pour prendre en compte ce

qu'elles ont à dire et fait de son mieux pour tenter de résoudre le problème.

Si AJO ne peut pas confirmer que la plainte est fondée, cette dernière ne fera l'objet d'aucune autre mesure.

Si AJO confirme que la plainte est fondée, elle prendra des mesures correctives pouvant notamment comprendre les actions suivantes :

- Vous demander de procéder à des ajustements liés à votre activité professionnelle pour régler le problème;
- Vous demander d'effectuer une formation complémentaire liée à l'exercice du droit comme du développement professionnel, de l'observation en situation de travail, du mentorat, selon la nature de la plainte;
- Vous demander de suivre une formation juridique de fond complémentaire;
- Vous demander de suivre une formation juridique professionnelle complémentaire;
- Vous demander d'avoir un mentor formel pendant une période donnée ou indéfinie;
- Procéder à la radiation de votre nom de la liste des avocats de service;
- Procéder à la radiation de votre nom de la liste des avocats qui peuvent accepter des certificats.

### 9.3 Radiation des listes d'avocats

La radiation des listes d'avocats est régie par les articles 31 et 32 de la [\*Loi sur les services d'aide juridique\*, 1998, Règl. de l'Ont.106/99](#).

#### Questions?

Pour de plus amples renseignements, consultez la page [Déposer une plainte et les questions et réponses relatives aux listes d'avocats d'AJO](#) sur notre site Web.

# 10.0 Service de recherche juridique d'Aide juridique Ontario

Le service LAO LAW d'Aide juridique Ontario s'occupe du [site Web de LAO LAW](#), qui fournit un appui en matière de recherche juridique en ligne aux avocats inscrits sur les listes et aux avocats salariés d'Aide juridique Ontario qui représentent les clients de l'aide juridique.

Le site Web de LAO LAW contient des ressources de recherche juridique sur les questions juridiques touchant les autochtones et dans les domaines du droit pénal, du droit de la famille, du droit de l'immigration et des réfugiés, du droit lié à la santé mentale et du droit carcéral, notamment :

- Des mémoires généraux sur des sujets juridiques;
- Des mémoires traitant de questions juridiques particulières;
- Des mémoires et précédents judiciaires en droit criminel, en droit de la famille et en droit de l'immigration et des réfugiés;
- La publication *The Bottom Line*, un bulletin hebdomadaire qui donne un aperçu des grands développements en jurisprudence et dans la loi en droit criminel, en droit de la famille et en droit des réfugiés (abonnez-vous sur le site Web de LAO LAW);
- Une base de données en criminalistique;
- Des liens vers des sites utiles et divers articles et manuels juridiques;
- Un service de mentorat en ligne pour aider les avocats qui ont des questions pratiques.

Le site Web de LAO LAW fournit également un service de recherche relatif à une cause en particulier aux avocats de l'Ontario qui acceptent des certificats, aux avocats de service et aux avocats salariés qui représentent les clients de l'aide juridique. Un avocat en droit criminel et un avocat en droit de la famille sont disponibles quotidiennement sur appel (du lundi au vendredi) pour répondre aux demandes de recherche des avocats inscrits sur les listes, des avocats de service et des avocats salariés (un avocat en droit de l'immigration et des réfugiés est également disponible trois jours par semaine).

Les avocats inscrits sur les listes peuvent accéder au site en se connectant grâce à leur numéro d'avocat du Barreau et leur numéro d'avocat d'AJO.

## Questions

Communiquez avec LAO LAW par les moyens suivants :

Téléphone : 416 979-1321

Télécopieur : 416 979-8946

Sans frais : 1 800 265-1392

Courriel : [laolaw@lao.on.ca](mailto:laolaw@lao.on.ca)

Suivez-nous sur Twitter :

[@LAO LAW](#)

[@LAOLAWFR](#)

# 11.0 Bureau de ressources des cliniques

Le Bureau de ressources des cliniques d'Aide juridique Ontario fournit des services de recherche juridique aux avocats des cliniques d'Aide juridique Ontario, aux sociétés étudiantes d'aide juridique et au personnel d'AJO dans les domaines suivants :

- L'aide sociale (Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et Ontario au travail);
- Le logement (les problèmes entre locataires et locateurs, ou les coopératives et leurs membres);
- Le Régime de pensions du Canada et les prestations du programme de la sécurité de la vieillesse ;
- L'indemnisation des victimes d'actes criminels;
- L'assurance-emploi;
- Les droits de la personne;
- Les prestations fiscales pour enfants.

## Questions?

Communiquez avec le Bureau de ressources des cliniques par les moyens suivants :

Téléphone : 416 204-5420

Sans frais : 1 877 544-5420

Courriel : [cro@lao.on.ca](mailto:cro@lao.on.ca)

# 12.0 Centre d'aide aux avocats

Le Centre d'aide aux avocats est le service d'aide téléphonique d'Aide juridique Ontario pour les avocats qui font du travail d'aide juridique. C'est votre premier point de contact pour tout ce qui concerne le paiement lorsque le renseignement ne se trouve pas sur [Aide juridique en ligne](#), ainsi que pour les autres services à l'intention des avocats, notamment :

- La facturation, les directives du tarif, les demandes de renseignements;
- L'état des comptes, l'état des paiements en attente;
- Les demandes de renseignements sur les honoraires forfaitaires;
- L'état d'une demande d'aide juridique;
- L'état des demandes de modification dans *Aide juridique en ligne*
- L'aide aux nouveaux avocats;
- La réconciliation de l'avis de virement automatique de fonds;
- L'appui technique, notamment pour la réinitialisation de votre mot de passe.

Si le Centre d'aide aux avocats ne peut pas vous aider, il peut, le cas échéant, vous orienter vers d'autres services d'Aide juridique Ontario, tels que :

- Les Services aux avocats et paiements;
- Le Développement des services des avocats;
- Le Service de la vérification et de la conformité;
- Les Litiges et la gestion des causes;
- Le Bureau provincial de la gestion des causes et des projets spéciaux;
- Le Service des finances;
- Les Communications;
- Les Technologies de l'information;
- Les Bureaux de district.

## Questions?

Appelez sans frais le Centre d'aide aux avocats du lundi au vendredi de 8 h à 17 h au 1 866 979-9934.