

Aide juridique Ontario

Aide juridique Ontario fournit des services d'aide juridique aux individus à faible revenu

[Obtenir de l'aide juridique](#)

[Renseignements à l'intention des avocats et avocates](#)

[Salle de presse](#)

[Publications et documents d'information](#)

[À propos d'Aide juridique Ontario](#)

[Blogue](#)



Compte-rendu d'AJO : numéro de l'été 2017

Un compte-rendu trimestriel sur les derniers projets visant à favoriser l'accès à la justice d'Aide juridique Ontario

Table des matières

1. [Message du président-directeur général](#)
2. [Prochaine consultation relative à la Stratégie à l'intention des communautés racialisées](#)
3. [Projets et annonces du dernier trimestre](#)
4. [Services aux clients](#)
5. [Mesures du rendement](#)
6. [État du résultat des opérations](#)



Message du président-directeur général

Ce rapport trimestriel entièrement remanié se veut un moyen d'aider à tenir informés l'ensemble des partenaires du système de justice d'Aide juridique Ontario (AJO) de certaines de nos principales initiatives et de fournir un aperçu instantané de nos niveaux de service et de notre santé financière.

Au cours de notre premier trimestre, AJO a reçu l'examen effectué par Deloitte pour le ministère du Procureur général. Pour celles et ceux d'entre vous qui se posent des questions ou qui ont des préoccupations au sujet du plan visant à combler notre déficit, cet examen fournit un regard indépendant sur la façon dont nous prévoyons équilibrer notre budget. Je reconnais qu'il subsiste des défis externes, mais je suis rassuré par les progrès que l'organisme a déjà réalisés dans le cadre de son plan budgétaire. Les rapports trimestriels nous permettront d'ailleurs de vous tenir au courant des progrès accomplis. Bien qu'à la fin du premier trimestre, AJO affiche un déficit, je suis persuadé qu'AJO sera en bonne position financière d'ici la fin de l'année.

En plus de vous fournir les données concernant les services et les informations relatives à la situation financière que vous avez demandées, nous prévoyons également de vous tenir au courant des activités, des politiques ou des événements qui pourraient vous intéresser.

En tant que P.-D.G., je m'engage à accroître la transparence et à vous solliciter davantage pour que nous puissions travailler ensemble afin de donner à nos clients l'accès à la justice qu'ils méritent.

Je vous invite à communiquer avec nous pour nous faire part du type de données, de nouvelles ou d'information que vous aimeriez voir figurer dans les prochains rapports trimestriels. Veuillez nous écrire à communications@lao.on.ca et nous faire part de votre opinion sur notre premier rapport trimestriel et des sujets sur lesquels vous aimeriez obtenir de plus amples renseignements.

Meilleures salutations,

David Field
Président-directeur général
Aide juridique Ontario

Prochaine consultation relative à la Stratégie à l'intention des communautés racialisées

AJO organisera une [série de consultations en personne et en ligne](#) cet automne pour parler de certains problèmes auxquels les membres des communautés racialisées sont confrontés lorsque ces derniers tentent d'obtenir les services juridiques dont ils ont besoin.

En prévision de ces rencontres, AJO rend public le [document de consultation](#) qui servira de point de départ aux discussions.

Projets et annonces du dernier trimestre

Félicitations aux membres du personnel d'Aide juridique Ontario nommés à la Cour de justice de l'Ontario

Aide juridique Ontario (AJO) est extrêmement fière de la nomination de quatre de ses avocats salariés en tant que juges de paix ainsi que de la contribution qu'ils ont apportée à l'organisme.

Aide juridique Ontario accorde un financement à des organismes communautaires pour apporter un soutien aux jeunes Noirs

Aide juridique Ontario (AJO) accorde 100 000 \$ à deux organismes pour financer un projet qui vise à fournir des services aux élèves noirs qui doivent se présenter à une audience de suspension ou de renvoi.

- [Le TAIBU Community Health Centre de Scarborough et le Rexdale Community Health Centre de Rexdale](#)
- [Les Somali Centre for Family Services d'Ottawa](#)

La Community Legal Clinic of York Region ouvre un bureau satellite à Vaughan

La Community Legal Clinic of York Region (CLCYR) et le Vaughan Community Health Centre (VCHC) ont ouvert un nouveau bureau afin de fournir des services d'aide juridique aux Ontariennes et Ontariens de la région de Vaughan. Ce nouveau bureau satellite, qui partage les locaux du Vaughan Community Health Centre (VCHC), permet d'offrir des consultations juridiques aux visiteurs et aux patients du VCHC le vendredi de 9 h 30 à 12 h 30.

Deloitte remet son rapport à AJO

Au cours des quatre derniers mois, Deloitte a examiné attentivement le travail d'AJO et a interrogé des membres de notre personnel ainsi que les intervenants. Dans le cadre de l'examen de notre travail, Deloitte a confirmé la faisabilité du plan visant à garantir l'équilibre budgétaire d'AJO tout en formulant des recommandations à AJO.

AJO met à disposition ses dépliants les plus demandés dans les dix langues les plus sollicitées

Après avoir prêté une oreille attentive aux remarques et suggestions des organismes communautaires qui servent les communautés racialisées, Aide juridique Ontario (AJO) a traduit ses dépliants et fiches de renseignements les plus demandés dans les dix langues les plus sollicitées.

Modifications au règlement sur la dispense des frais

Récemment, le ministère du Procureur général a annoncé des modifications au [Règlement sur la dispense des frais](#) pour permettre aux clients d'Aide juridique Ontario qui reçoivent *certain*s services juridiques d'être dispensés de s'acquitter de leurs frais judiciaires.

Certains documents peuvent désormais être téléversés par le biais d'Aide juridique en ligne

À compter du 29 mai 2017, les avocats inscrits sur les listes pourront utiliser *Aide juridique en ligne* pour transmettre des demandes d'autorisation, des lettres d'opinion et d'autres documents relatifs à des affaires de droit civil ou de droit de la famille ainsi que des affaires relevant de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* (LSEF), de la Commission du consentement et de la capacité (CCC) ou de la Commission ontarienne d'examen (COE).

Couverture médiatique non-exhaustive

The Lawyer's Daily rapporte le fait qu'Aide juridique Ontario accorde des subventions aux centres communautaires qui aident les jeunes Noirs confrontés à des suspensions

Aide juridique Ontario a accordé deux subventions de 100 000 \$ à des centres de santé communautaires de la RGT pour financer des programmes visant à soutenir les élèves noirs qui connaissent des problèmes à l'école. (Article en anglais seulement)

Un article de Radio-Canada fait état des préjugés implicites et du racisme anti-noir qui ressortent des conclusions de l'enquête relative au décès d'Andrew Loku

AJO a fourni un financement pour cause type au Black Action Defense Committee et à l'Empowerment Council afin qu'ils participent à l'enquête du coroner sur la mort d'Andrew Loku.

AJO s'entretient avec CTV au sujet de l'importance des rapports d'évaluation du contexte culturel

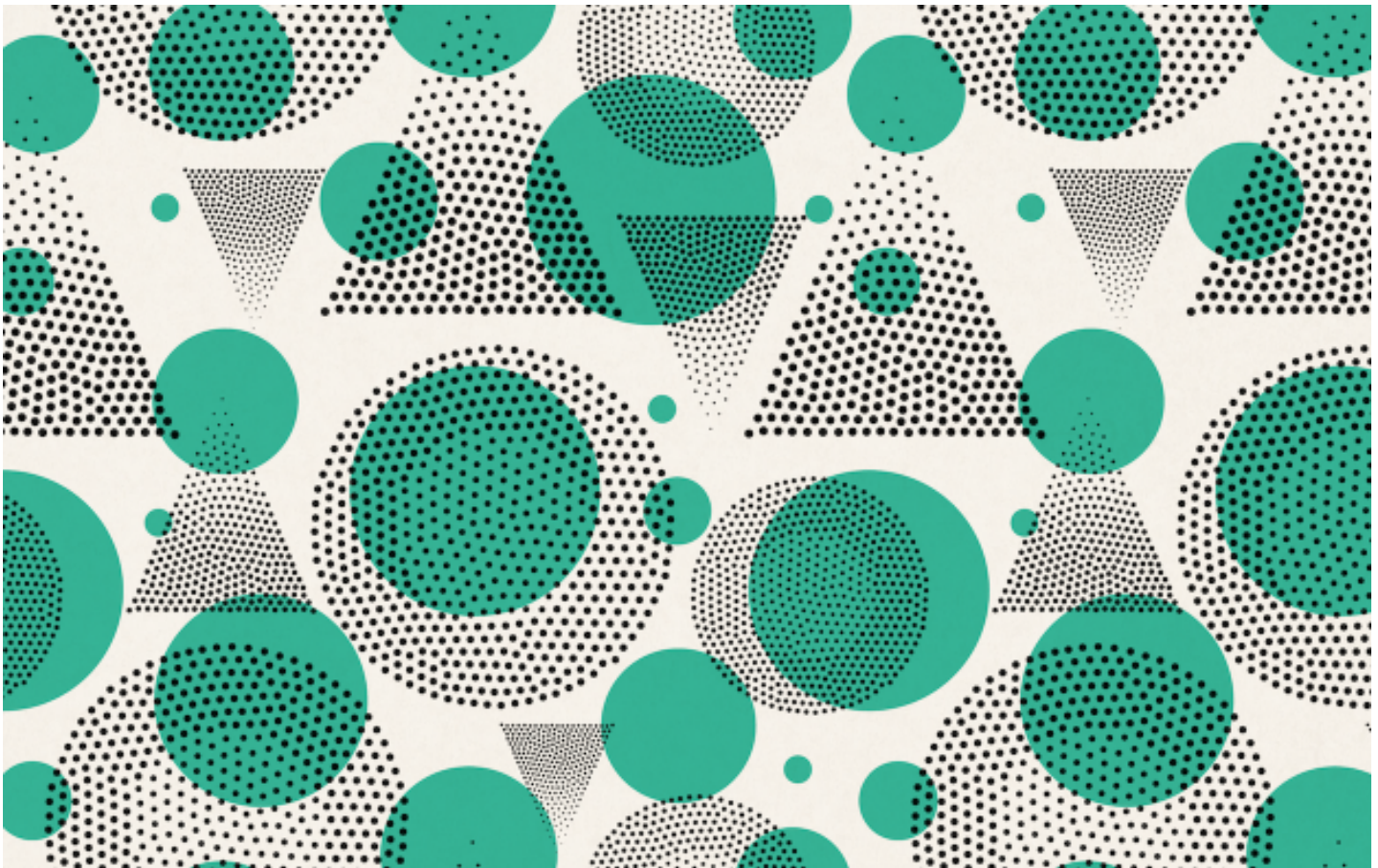
Le 10 mai 2017, Wayne van der Meide d'Aide juridique Ontario (AJO) a été reçu par CTV dans son émission « Your Morning » afin de parler avec Anne Marie Mediwake de l'éventuel recours aux rapports d'évaluation du contexte culturel qui vise à faire en sorte que les juges prennent en considération le racisme systémique au moment de déterminer la peine à infliger aux auteurs d'une infraction issus des communautés racialisées.

Vulgarisation juridique



Préparation à une première comparution devant le tribunal criminel

– juillet 2017



Audiences disciplinaires à l'école : Sachez quels sont vos droits

– juin 2017



Processus pour présenter une demande de statut de réfugié
– avril 2017

Services aux clients

Accueil, triage et services de soutien

AJO offre des services d'accueil, de triage et de soutien aux personnes qui demandent une aide juridique, aux clients actuels et aux avocats qui fournissent des services au nom de l'aide juridique.

- **Centre de services à la clientèle — Niveau 1**

Les agents du niveau 1 du centre de service à la clientèle d'AJO peuvent aider à évaluer les besoins en matière de services et fournir des renseignements sur l'admissibilité à l'aide juridique. Leurs responsabilités comprennent, sans toutefois s'y limiter, le triage, les renvois, la vérification de l'avancement des dossiers et la mise à jour des profils des clients.

- **Centre de services à la clientèle — Niveau 2**

Les agents de niveau 2 effectuent une analyse approfondie des besoins juridiques, de la situation financière et

des détails de la cause d'un client afin de déterminer son admissibilité aux services d'aide juridique. Dans le cadre de leurs responsabilités, les agents de niveau 2 traitent les demandes, délivrent des certificats, effectuent des renvois et fournissent des renseignements juridiques destinés au public.

• Centre de services à la clientèle — Ligne des détenus

AJO offre également dans toute la province un service d'aide aux personnes incarcérées. Le personnel répond directement aux appels des détenus pour déterminer l'admissibilité à l'aide juridique, traiter les demandes, délivrer les certificats et vérifier l'état des demandes présentées.

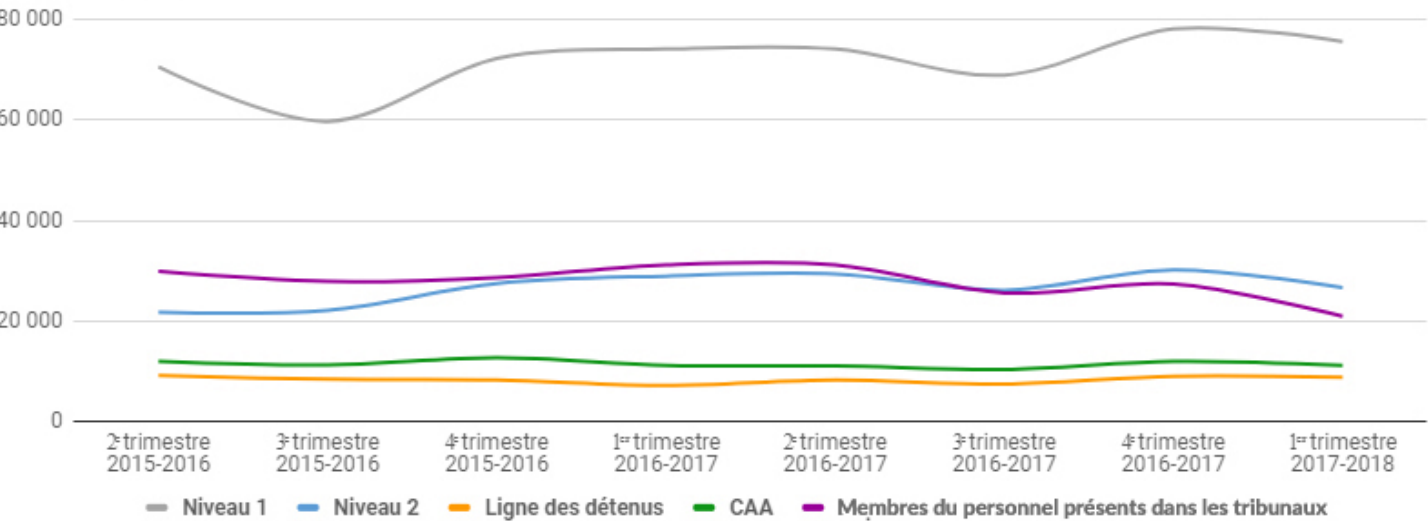
• Centre d'aide aux avocats

Les avocats qui effectuent du travail pour Aide juridique Ontario peuvent communiquer avec le Centre d'aide aux avocats pour obtenir des renseignements, notamment sur les tarifs, la facturation, l'état des comptes et le soutien technique. Ce centre sert de premier point de contact pour la plupart des demandes de renseignements des avocats.

• Membres du personnel dans les tribunaux

Les auxiliaires de l'aide juridique travaillent aux côtés des avocats de service et des avocats salariés dans les palais de justice et dans les bureaux d'aide juridique. Ils peuvent également aider des clients à remplir une demande de certificat, contacter des cautions et faire ajourner des affaires à une audience de première comparution.

Appels reçus par le Centre d'aide aux avocats et aux clients



Personnes ayant reçu une aide dans le cadre de l'accueil, du triage et des services de soutien	2015-2016				2016-2017				2017-2018
	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.
Téléphone : Niveau 1	57 737	70 532	59 673	72 204	74 088	74 118	68 891	78 089	75 588
Téléphone : Niveau 2	21 555	21 682	22 113	27 428	28 906	29 324	26 108	30 167	26 587
Téléphone : Ligne des détenus	8 228	9 131	8 381	8 244	7 180	8 236	7 419	8 992	8 773
Téléphone : CAA	11 350	11 953	11 226	12 679	11 175	11 000	10 306	11 928	11 132
En personne : Membres du personnel présents									

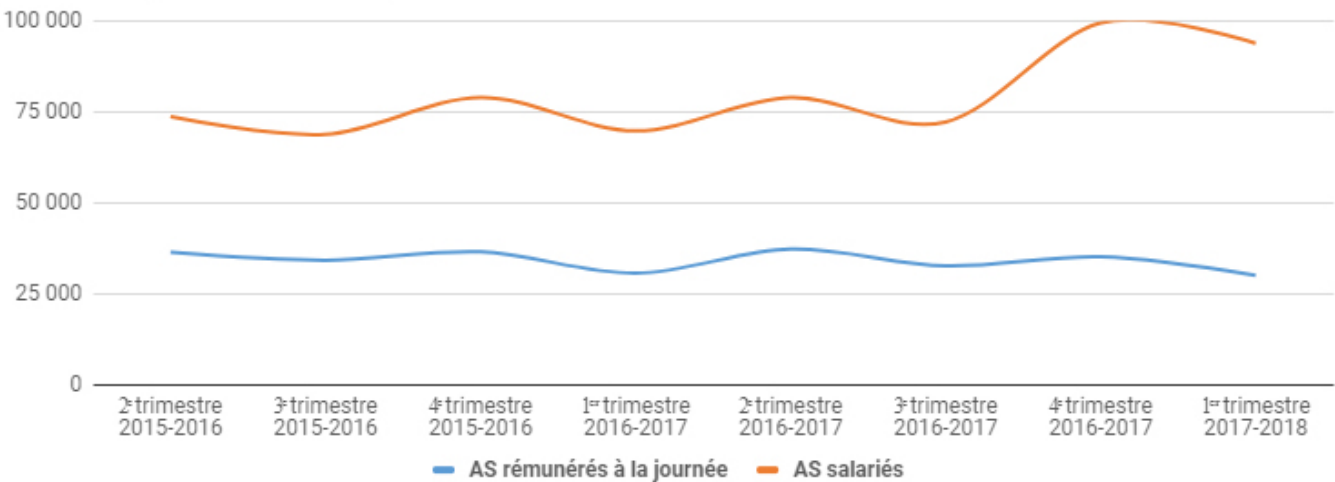
dans les tribunaux	30 976	29 832	27 834	28 619	31 145	31 169	25 555	27 304	20 907
--------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Services des avocats de service

Les avocats de service sont des employés d'AJO et des avocats rémunérés à la journée qui travaillent dans les palais de justice. Ils sont en mesure de fournir une assistance juridique immédiate à des personnes à faible revenu qui autrement n'auraient ni aide ni avocat.

Services de droit criminel

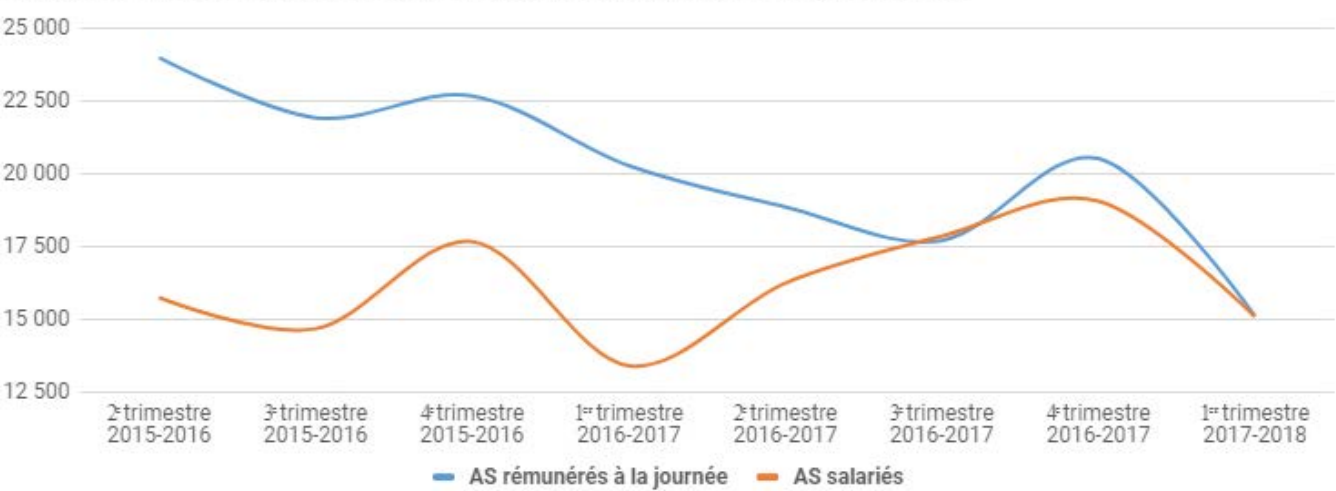
Nombre de personnes aidées par un avocat de service en droit criminel



Nombre de personnes aidées par un avocat de service en droit criminel	2015-2016				2016-2017				2017-2018
	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.
AS rémunérés à la journée	32 312	36 467	34 277	36 618	30 744	37 383	32 748	35 215	30 116
AS salariés	73 568	73 688	68 874	78 968	69 831	78 976	72 275	99 422	93 836
Total	105 880	110 155	103 151	115 586	100 575	116 359	105 023	134 637	123 952

Services de droit de la famille

Nombre de personnes aidées par un avocat de service en droit de la famille



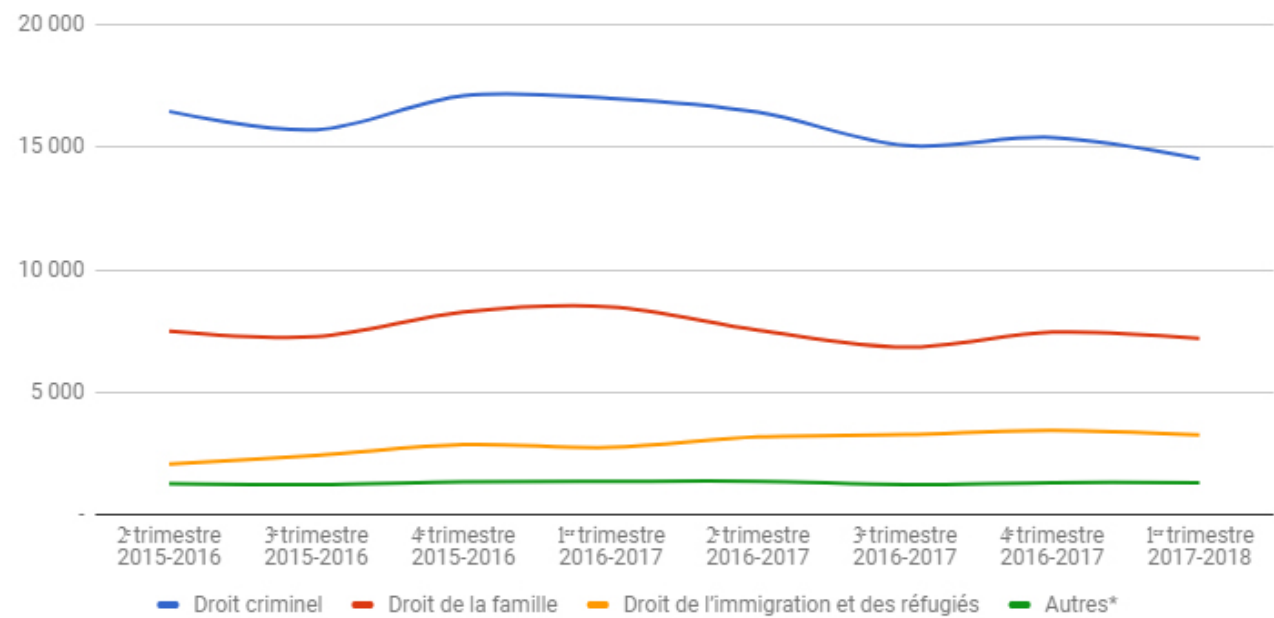
Nombre de personnes aidées par un avocat de service en droit de la famille	2015-2016				2016-2017				2017-2018
	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.
AS rémunérés à la journée	22 217	23 994	21 924	22 669	20 284	18 864	17 711	20 527	15 118
AS salariés	14 744	15 754	14 684	17 674	13 416	16 248	17 858	19 068	15 096
Total	36 961	39 748	36 608	40 343	33 700	35 112	35 569	39 595	30 214

Représentation par un avocat du secteur privé

Les candidats à l'aide juridique qui sont financièrement admissibles et qui sont aux prises avec de graves problèmes juridiques relevant des domaines de pratique d'AJO peuvent obtenir un certificat d'aide juridique qui couvrira le coût d'un avocat du secteur privé.

Un certificat est un document qu'une personne à faible revenu peut présenter à l'un des quelque 3 600 avocats du secteur privé de la province qui acceptent des clients d'aide juridique. Ce certificat garantit à l'avocat qu'un certain nombre d'heures de travail lui seront payées s'il accepte de s'occuper de l'affaire.

Certificats délivrés par domaine du droit



Certificats délivrés par domaine du droit	2015-2016				2016-2017				2017-2018
	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.
Droit criminel	14 429	16 452	15 706	17 098	16 982	16 415	15 065	15 386	14 520
Droit de la famille	7 151	7 502	7 269	8 274	8 483	7 535	6 841	7 452	7 200
Droit de l'immigration et des réfugiés	1 901	2 074	2 424	2 869	2 753	3 178	3 276	3 451	3 259
Autres ^[1]	1 256	1 270	1 240	1 344	1 369	1 372	1 235	1 316	1 314
Total	24 737	27 298	26 639	29 585	29 587	28 500	26 417	27 605	26 293

^[1] « Autres » constitue une catégorie qui représente toutes les autres affaires juridiques pour lesquelles AJO délivre des certificats, telles que: les affaires présentées devant la CCC, les affaires de droit carcéral et les affaires présentées devant les tribunaux civils.

Mesures du rendement

Principaux indicateurs de rendement	Fréquence des mesures	Dernière mesure effectuée	Cible	Année précédente (2016-2017)	1 ^{er} trimestre 2017-2018
% des décisions relatives à un certificat prise le jour de la demande	Trimestrielle	1 ^{er} trim. 2017-2018	80 %	75,6 %	76,4 %
% d'appels des bureaux de district entendus dans un délai de trois jours	Trimestrielle	1 ^{er} trim. 2017-2018	80 %	51,6 %	53,0 %
Taux d'acceptation des demandes de certificat	Trimestrielle	1 ^{er} trim. 2017-2018	87 %	87,7 %	86,5 %
% des appels répondus dans les trois minutes (N1)	Trimestrielle	1 ^{er} trim. 2017-2018	80 %	83,0 %	71,2 %

% des appels répondus dans les trois minutes (CAA)	Trimestrielle	1 ^{er} trim. 2017-2018	80 %	69,0 %	61,6 %
% des appels répondus dans les trois minutes (Liste de travail)	Trimestrielle	1 ^{er} trim. 2017-2018	80 %	88,0 %	78,0 %
% des appels répondus dans les vingt minutes (N2)	Trimestrielle	1 ^{er} trim. 2017-2018	80 %	79,0 %	61,4 %
Satisfaction globale de la clientèle - % de réponses positives (en personne)	Annuelle	3 ^e trim. 2016-2017	80 %	93,0 %	93,0 %
Nombre d'Ontariens financièrement admissibles aux services d'AJO	Annuelle	1 ^{er} trim. 2017-2018	Stable	1 540 000	1 540 000
Satisfaction générale des avocats - % de réponses positives	Annuelle	3 ^e trim. 2016-2017	60 %	56,0 %	56,0 %

État du résultat des opérations

	Avril 1 ^{er} 2016 - Juin 30 2016 (en millions de dollars)	Avril 1 ^{er} 2017 - Juin 30 2017 (en millions de dollars)
Financement provenant des gouvernements	103,1 M \$	103,9 M \$
Fondation du droit	5,9 M \$	7,9 M \$
Autres revenus	3,3 M \$	3,6 M \$
Revenu total	112,2 M \$	115,4 M \$

Dépenses pour les activités principales

Programme de certificats	55,8 M \$	61,7 M \$
Bureaux qui fournissent des servis aux clients	5,7 M \$	5,1 M \$
Programme de cliniques	23,0 M \$	22,9 M \$
Programme des avocats de service	14,9 M \$	12,5 M \$
Projets d'innovations dans les services	0,6 M \$	0,8 M \$
Dépenses totales pour les activités principales	100,0 M \$	103,0 M \$

Dépenses de fonctionnement

Soutien aux prestataires de services	1,7 M \$	1,5 M \$
Frais administratifs	9,1 M \$	8,3 M \$
Autres dépenses	2,0 M \$	1,9 M \$
Soutien aux programmes	7,2 M \$	6,1 M \$
TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	20,0 M \$	17,8 M \$

Total des dépenses	119,9 M \$	120,8 M \$
Excédent (déficit) sans les autres dépenses de la société / économies	(7,7 M \$)	(5,4 M \$)

Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué



Obtenir de l'aide juridique

- Admissibilité à l'aide juridique
- Services offerts
- Aide offerte dans les tribunaux
- Cliniques juridiques communautaires et spécialisées

Pour les avocats

- Nouvelles et avis
- Aide juridique en ligne*
- Centre d'aide aux avocats
- Catalogue des formulaires

Ressources

- Accessibilité
- Appli mobile d'Aide juridique Ontario
- Carrières à AJO
- Archive des nouvelles
- Autres ressources

Coordonnées

- Appelez-nous sans frais pour obtenir de l'aide
- Professionnels du domaine juridique
- Médias
- Information et services fournis par Aide juridique Ontario
- Procédure de traitement des plaintes et processus d'appel
- Ligne d'assistance sur les règles d'éthique



Aide juridique Ontario (AJO) est une société autonome sans but lucratif financée par l'État et imputable devant celui-ci. Rien dans ces documents ne peut être reproduit à des fins commerciales mais copier à d'autres fins est encouragé, à condition de faire mention de la source.

© 1998-2019 Aide juridique Ontario, tous droits réservés

- Protection de la vie privée
- Énoncé des responsabilités
- Avis de non-responsabilité

