

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'automne 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. [Plains feux : Consultation en cours sur 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 d'AJO](#)



Message du président-directeur général

Le deuxième trimestre d'Aide juridique Ontario (AJO) a été très chargé. Nous avons notamment concentré nos efforts sur le travail que nous effectuons auprès des communautés vulnérables.

En septembre, nous avons publié notre [plan d'action triennal pour les clients qui vivent une situation de violence familiale](#). Ce plan fait suite à des mois de consultation qui nous ont permis de mieux comprendre comment les survivants sont les experts de leur propre expérience et ont un rôle important à jouer dans l'élaboration de solutions.

Je vous encourage vivement à lire notre [plan d'action](#) en matière de violence familiale au fur et à mesure de [l'avancement](#) des projets mis en place dans le but d'améliorer les services.

Vous avez peut-être appris que le Comité des cliniques du conseil d'administration d'AJO, dans le cadre de son processus de règlement des différends, a décidé de [cesser de financer la Clinique juridique africaine canadienne](#). Dans un souci de transparence, nous avons affiché [les décisions du Comité des cliniques](#) sur notre site Web.

À AJO, nous sommes fortement déterminés à faire en sorte que la communauté noire soit bien servie, c'est pourquoi nous travaillons directement avec les membres de la communauté pour appuyer la création d'une nouvelle clinique indépendante, axée sur la communauté noire et dirigée par des membres de cette communauté, qui sera opérationnelle d'ici un an. Entre-temps, en plus des services juridiques que nous fournissons déjà, nous disposons d'un [certain nombre de services dédiés aux membres de la communauté noire](#).

Nous travaillons avec un [comité consultatif](#) qui prévoit tenir des séances de consultation dans toute la province afin de recueillir directement de la communauté noire les suggestions et commentaires sur la façon dont la nouvelle clinique pourra répondre au mieux à leurs besoins juridiques.

Nous avons organisé une réunion communautaire en septembre pour recueillir l'avis des membres de la communauté noire sur ce qui devrait être fait pour qu'une nouvelle clinique fournisse les meilleurs services d'aide juridique. Au cours des prochains mois, nous tiendrons l'ensemble de nos intervenants informés de la façon dont nous continuerons à servir cette communauté.

Dans le domaine financier, nous sommes très heureux de la décision du gouvernement fédéral d'octroyer à AJO un montant additionnel de 7 millions de dollars pour faire en sorte que les services aux réfugiés ne soient pas interrompus cette année.

De plus, les deux hausses du taux directeur de la Banque du Canada contribueront à augmenter sensiblement le revenu qu'AJO reçoit de la Fondation du droit de l'Ontario. Par conséquent, AJO parviendra à l'équilibre budgétaire à la fin de l'exercice financier.

Meilleures salutations,

David Field

Président-directeur général

Aide juridique Ontario

Pleins feux : Consultation en cours sur la Stratégie à l'intention des communautés racialisées

AJO a commencé à tenir une série de séances en personne et en ligne en octobre et progressera à travers la province d'ici décembre pour discuter avec les communautés racialisées des services juridiques dont elles ont besoin.

Projets et annonces du dernier trimestre

AJO lance un projet pilote pour accélérer le processus de demande d'aide juridique au Centre de détention Toronto Sud

Lettre au ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels signée conjointement avec la Société John Howard de l'Ontario

Pourquoi Aide juridique Ontario a-t-elle cessé de financer la Clinique juridique africaine canadienne?

Aide juridique Ontario organise une rencontre communautaire au sujet des services juridiques à la communauté noire de l'Ontario

AJO publie le plan de la stratégie en matière de violence familiale

Déclaration de David Field, président-directeur général d'Aide juridique Ontario, au sujet de la Clinique juridique africaine canadienne

Services d'aide juridique aux membres de la communauté noire

Comité consultatif d'Aide juridique Ontario sur les services juridiques à la communauté noire

Communiqué d'AJO concernant le processus de résolution des différends avec la Clinique juridique africaine canadienne

AJO rend public le document de consultation sur la Stratégie à l'intention des communautés racialisées en prévision des consultations

Couverture médiatique non-exhaustive

Legal Aid Ontario lends support to black youth facing suspension from school

CBC News – 27 juin 2017

Aide juridique Ontario, le groupe d'avocats à but non lucratif spécialisé dans la représentation des clients à faible revenu, offre un important coup de pouce financier à un programme conçu pour aider les élèves noirs en conflit avec le système d'éducation.

Legal Aid Ontario considering suspension of immigration, refugee services

Amanda Jerome, The Lawyer's Daily –10 juillet 2017

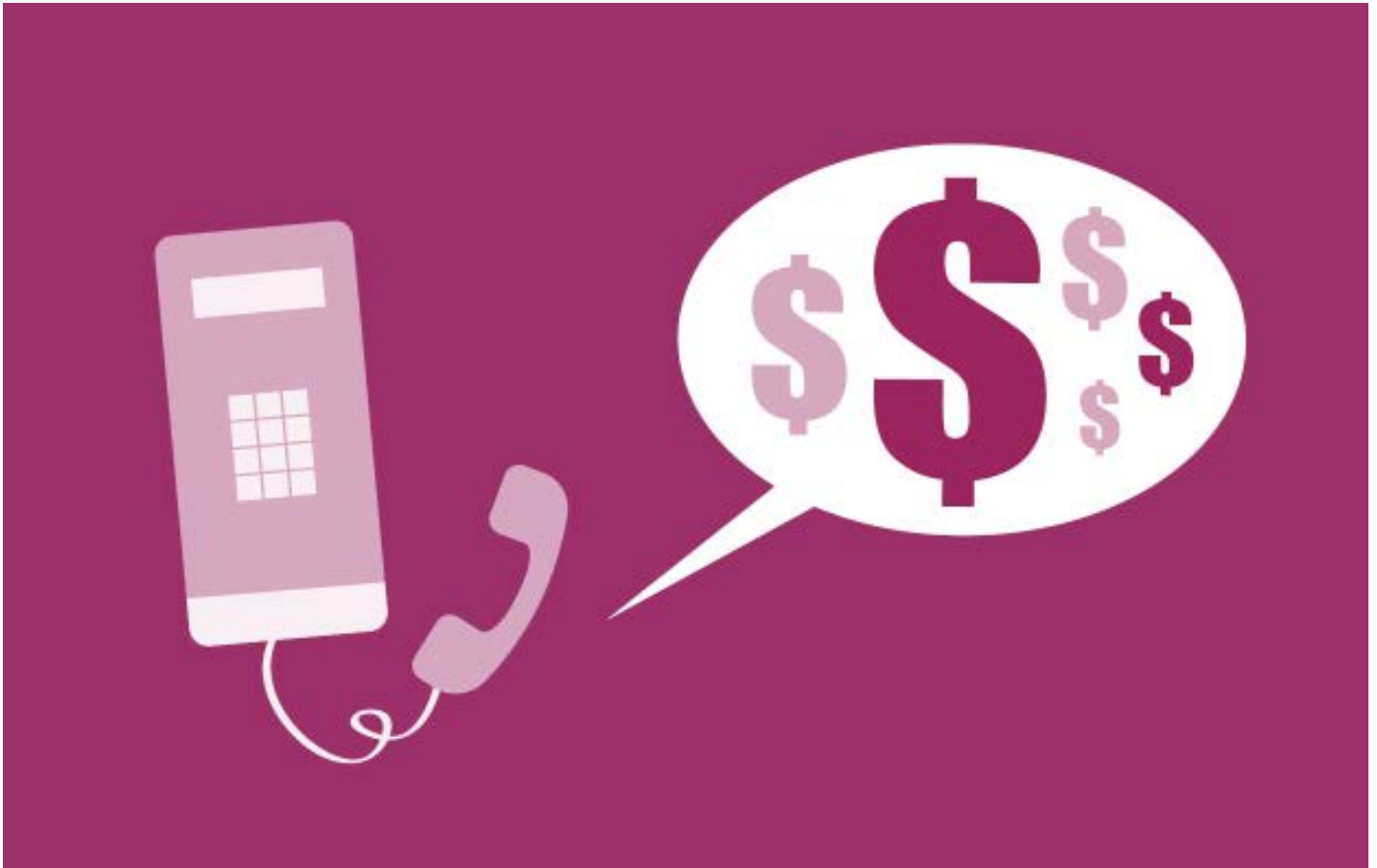
Les représentants d'Aide juridique Ontario rencontrent le gouvernement fédéral pour tenter d'augmenter le financement des services d'immigration et de protection des réfugiés, qui risquent d'être interrompus.

Legal Aid Ontario defunds the African Canadian Legal Clinic over allegations of financial mismanagement

Jacques Gallant, Toronto Star – 16 août 2017

Aide juridique Ontario cesse de financer la Clinique juridique africaine canadienne. La décision concernant la clinique d'aide juridique, qui sert la communauté noire de Toronto depuis plus de 20 ans, a été annoncée mercredi après-midi par le comité du conseil d'administration d'AJO composé de cinq membres.

Blogue



Le coût élevé d'un appel téléphonique de la prison au domicile
– septembre 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.

- **Ligne de services – 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.

- **Ligne de services – 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.

- **Ligne de services – personnes détenues**

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.

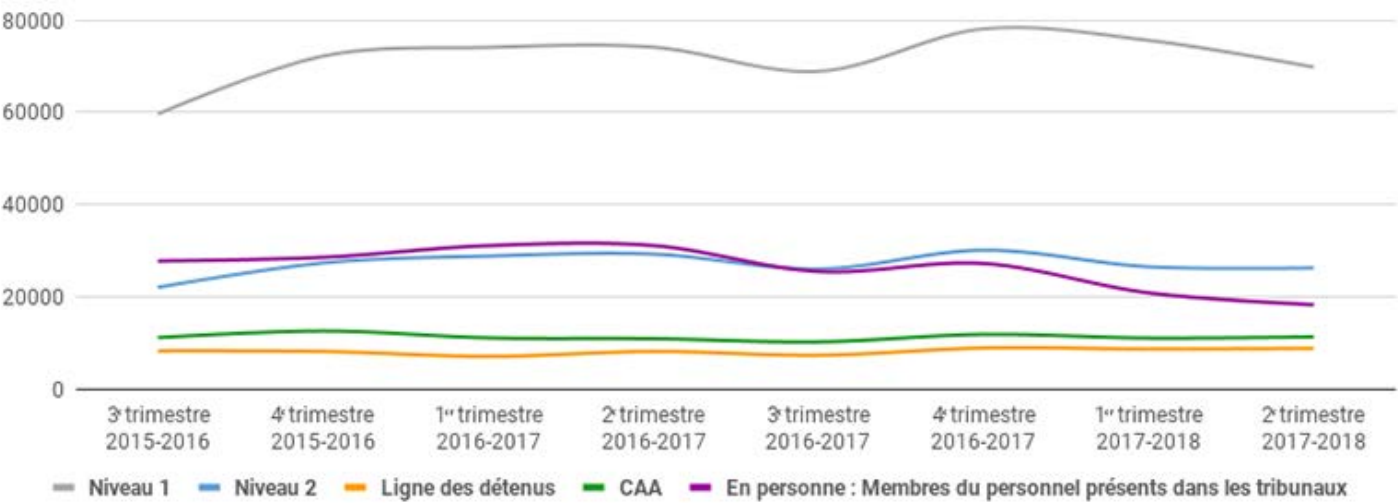
- **Ligne de services – avocats**

Les avocats qui effectuent du travail pour Aide juridique Ontario peuvent appeler le centre d'appels 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



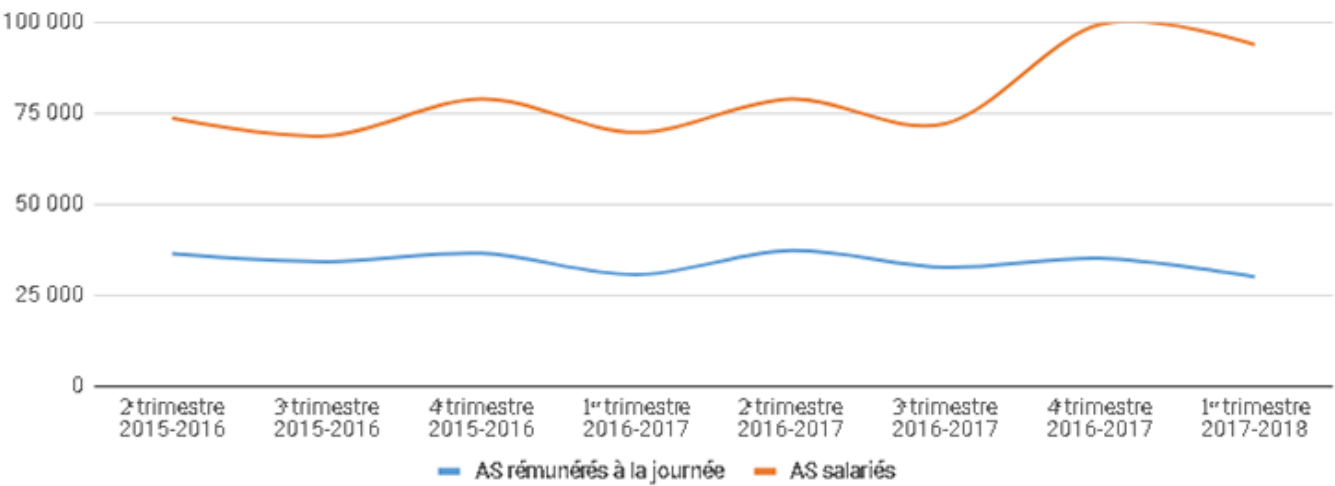
Personnes ayant reçu une aide dans le cadre de l'accueil, du triage et des services de soutien	2015-2016		2016-2017				2017-2018	
	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.
Téléphone : Niveau 1	59 673	72 204	74 088	74 118	68 891	78 089	75 588	69 813
Téléphone : Niveau 2	22 113	27 428	28 906	29 324	26 108	30 167	26 587	26 336
Téléphone : Ligne des détenus	8 381	8 244	7 180	8 236	7 419	8 992	8 773	8 919
Téléphone : CAA	11 226	12 679	11 175	11 000	10 306	11 928	11 132	11 403
En personne : Membres du personnel présents dans les tribunaux	27 834	28 619	31 145	31 169	25 555	27 304	20 907	18 373

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

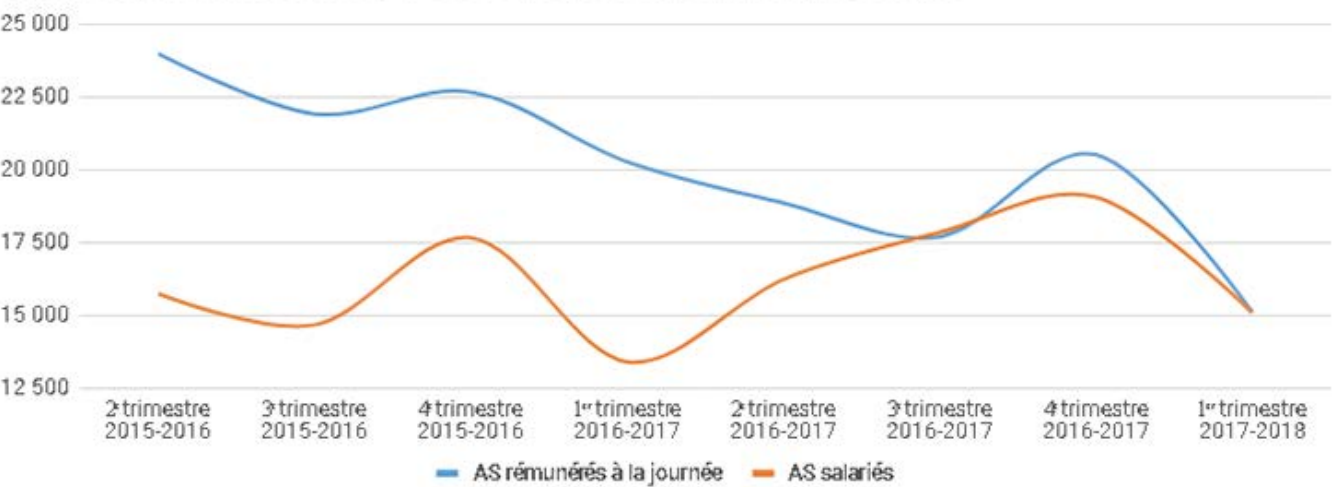
Nombre de personnes aidées par un avocat de service en droit criminel



Nombre de personnes aidées par un avocat de service en droit criminel	2015-2016		2016-2017				2017-2018	
	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.
AS rémunérés à la journée	34 277	36 618	30 744	37 383	32 748	35 215	30 116	39 126
AS salariés	68 874	78 968	69 831	78 976	72 275	99 422	93 836	84 437
Total	103 151	115 586	100 575	116 359	105 023	134 637	123 952	123 563

Services de droit de la famille

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

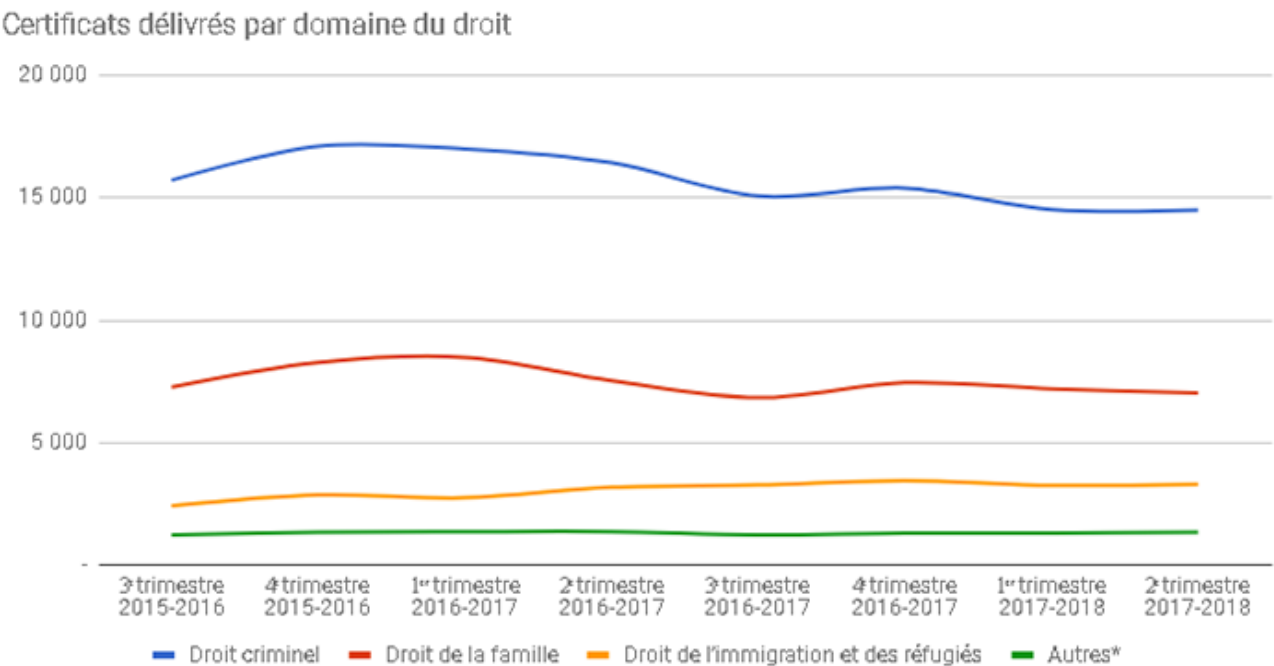


Nombre de personnes aidées par un avocat de service en droit de la famille	2015-2016		2016-2017				2017-2018	
	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.
AS rémunérés à la journée	21 924	22 669	20 284	18 864	17 711	20 527	15 118	19 148
AS salariés	14 684	17 674	13 416	16 248	17 858	19 068	15 096	14 684
Total	36 608	40 343	33 700	35 112	35 569	39 595	30 214	33 832

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	2015-2016		2016-2017				2017-2018	
	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.
Droit criminel	15 706	17 098	16 982	16 415	15 065	15 386	14 520	14 492
Droit de la famille	7 269	8 274	8 483	7 535	6 841	7 452	7 200	7 028
Droit de l'immigration et des réfugiés	2 424	2 869	2 753	3 178	3 276	3 451	3 259	3 306
Autres ^[1]	1 240	1 344	1 369	1 372	1 235	1 316	1 314	1 365
Total	26 639	29 585	29 587	28 500	26 417	27 605	26 293	26 191

^[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 %	80,0 %
% d'appels des bureaux de district entendus dans un délai de trois jours	Trimestrielle	1 ^{er} trim. 2017-2018	80 %	51,6 %	47,5 %
Taux d'acceptation des demandes de certificat	Trimestrielle	1 ^{er} trim. 2017-2018	87 %	87,7 %	82,6 %
% des appels répondus dans les trois minutes (N1)	Trimestrielle	1 ^{er} trim. 2017-2018	80 %	83,0 %	52,0 %
% des appels répondus dans les trois minutes (CAA)	Trimestrielle	1 ^{er} trim. 2017-2018	80 %	69,0 %	74,0 %
% des appels répondus dans les trois minutes (Liste de travail)	Trimestrielle	1 ^{er} trim. 2017-2018	80 %	88,0 %	62,0 %
% des appels répondus dans les vingt minutes (N2)	Trimestrielle	1 ^{er} trim. 2017-2018	80 %	79,0 %	64,0 %
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 d'AJO

	1 ^{er} avril 2016 - Sept. 30 2016 (en millions de dollars)	1 ^{er} avril 2017 - Sept. 30 2017 (en millions de dollars)
Financement provenant des gouvernements	202,8 M \$	207,3 M \$
Fondation du droit	12,1 M \$	21,0 M \$
Autres revenus	6,4 M \$	6,9 M \$
Revenu total	221,3 M \$	235,1 M \$

Dépenses pour les activités principales

Programme de certificats	112,2 M \$	115,9 M \$
Bureaux qui fournissent des servis aux clients	11,4 M \$	10,4 M \$
Programme de cliniques	46,4 M \$	45,2 M \$
Programme des avocats de service	28,3 M \$	27,0 M \$
Projets d'innovations dans les services	1,0 M \$	1,1 M \$
Dépenses totales pour les activités principales	199,3 M \$	199,4 M \$

Dépenses de fonctionnement

Soutien aux prestataires de services	3,4 M \$	3,1 M \$
Frais administratifs	19,6 M \$	17,0 M \$
Autres dépenses	4,0 M \$	3,8 M \$
Soutien aux programmes	14,8 M \$	13,0 M \$

TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	41,8 M \$	37,0 M \$
Total des dépenses	241,1 M \$	236,4 M \$
Excédent (déficit) sans les autres dépenses de la société / économies	(19,8 M \$)	(1,3 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

