

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'hiver 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 sur la Stratégie à l'intention des communautés racialisées](#)
3. [Arrivées et départs](#)
4. [Projets et annonces du dernier trimestre](#)
5. [Services aux clients](#)
6. [Mesures du rendement](#)
7. [État du résultat des opérations d'AJO](#)



Message du président-directeur général

Tout au long du troisième trimestre, j'ai été invité à prendre la parole à l'occasion de plusieurs événements. L'un des thèmes qui me tenait le plus à cœur était la nécessité d'aller plus loin que le travail actuel d'AJO et des avocats du secteur privé pour pouvoir aider les personnes qui sont encore « laissées pour compte », soit parce qu'elles ne sont pas admissibles à l'aide juridique, soit parce qu'elles ne savent pas comment l'obtenir.

Le Groupe d'action sur l'accès à la justice a [publié un rapport](#) qui résume les points de vue concernant la justice et l'accès à la justice de plus de 1 500 Ontariennes et Ontariens.

Il en ressort que quarante pour cent des Ontariennes et Ontariens ne croient pas avoir un accès équitable et égal au système de justice. Quand il s'agit d'obtenir l'aide pour des régler des problèmes juridiques, la plupart des gens essaient d'obtenir de l'aide des avocats, mais près du tiers se tournent vers leurs amis ou leur famille pour obtenir des conseils sur la façon dont fonctionne le système juridique.

Dans le cadre du mandat qui lui est confié, AJO aide les gens à prendre rapidement leur dossier juridique en main. Cela peut signifier fournir à ces personnes de l'information sur leurs droits là où elles peuvent facilement y avoir accès.

Je suis intimement convaincu qu'il faut collaborer avec divers travailleurs sociaux et intervenants du système de justice pour élaborer des programmes qui permettront d'aider les gens à éviter les problèmes qui les mènent au système judiciaire. Et c'est cette conviction qui fonde mon appel à l'action pour 2018.

Meilleures salutations,

David Field

Président-directeur général

Aide juridique Ontario

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

En juin 2016, lorsque nous avons annoncé pour la première fois que nous étions en train d'élaborer une stratégie à l'intention des communautés racialisées, nous avons commencé à discuter avec celles et ceux qui œuvrent auprès des communautés racialisées pour mieux comprendre les lacunes existantes et trouver des moyens de travailler ensemble pour améliorer la prestation des services juridiques.

La deuxième phase, annoncée en juillet, met davantage l'accent sur la communication avec les personnes issues des communautés racialisées à faible revenu, afin que nous puissions établir un contact direct et écouter celles et ceux qui ont besoin de nos services.

Ce qui nous a été rapporté jusqu'à présent semble évident : pour les personnes qui ne parlent pas l'anglais ou le français, le plus grand obstacle est d'obtenir des renseignements sur leurs droits dans une langue dans laquelle ils communiquent avec aisance.

Nos consultations se poursuivront au cours des premiers mois de 2018. Dès le début, nous avons offert d'assurer la présence d'interprètes à ces séances et, à mesure que nous organisons des séances consacrées à certaines langues, nous espérons que cela nous aidera à établir un dialogue ouvert qui nous permettra de réfléchir aux prochaines étapes que devrait suivre AJO.

Pour celles et ceux d'entre vous qui travaillent avec une clientèle majoritairement racialisée, nous vous encourageons à relayer l'information au sujet de ces consultations. Les personnes qui ne peuvent assister à une séance en personne sont invitées à nous faire part de leur avis et de leurs suggestions par courriel à rcs@lao.on.ca. Les [questions de la consultation](#) ont été traduites en [plusieurs langues](#).

Arrivées et départs

Je suis heureux d'annoncer que Louis Dimitracopoulos s'est joint à nous à la fin du mois de janvier en tant que directeur général de l'administration. Il a supervisé de nombreux services, notamment celui des finances, les Services aux avocats et paiements ainsi que le Service des comptes clients. Louis Dimitracopoulos a bâti une longue carrière dans la fonction publique. Il nous vient du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, où il était directeur de la coordination des politiques et des relations intergouvernementales.

Jayne Mallin s'est également jointe à nous en février en tant que nouvelle vice-présidente de la région du Sud-Ouest. À ce titre, elle sera responsable des districts de London, Hamilton-Kitchener et Essex, Lambton et Kent ainsi que des cliniques spécialisées. Jayne Mallin apporte avec elle une riche expérience, ayant été à la fois avocate salariée d'AJO, avocate salariée au sein d'une clinique et directrice juridique de la Rexdale Community Legal Clinic.

En outre, vers la fin du troisième trimestre, deux membres de la direction ont quitté l'organisme pour entreprendre de nouveaux projets.

Tout d'abord, notre vice-président intérimaire du Bureau provincial de gestion des causes et des projets spéciaux a décidé de quitter AJO pour voyager avec sa famille et ses amis. Ensuite, George MacPherson, notre directeur général du district de l'Est, a été nommé à la Cour supérieure de justice de l'Ontario.

Ce fut ensuite au tour de Jawad Kassab, notre directeur général de projet, Services aux réfugiés et aux immigrants de la RGT, de nous annoncer qu'il prenait sa retraite après avoir passé 22 ans au service d'AJO. Jawad Kassab a commencé sa carrière à AJO comme avocat salarié au Bureau du droit des réfugiés lorsque ce dernier a été fondé.

Nous leur souhaitons à tous du succès dans leurs activités futures et les remercions de leurs nombreuses

contributions à AJO.

Projets et annonces du dernier trimestre

Aide juridique Ontario fixe les dates des rencontres concernant la Stratégie à l'intention des communautés racialisées

Félicitations à (Monsieur le Juge) George MacPherson d'Aide juridique Ontario pour sa nomination à la Cour supérieure de justice de l'Ontario

Rappel : Transmettez les documents relatifs aux certificats par le biais de l'onglet Certificat sur *Aide juridique en ligne* pour en accélérer le traitement

Aide juridique Ontario rétablit l'examen du bien-fondé des appels à la Commission du consentement et de la capacité

AJO et le MPG développent des ressources concernant les affaires de droit de la famille qui sont assujetties à la *Convention relative à la signification de La Haye*

En vigueur à compter du 10 décembre 2017 : Modifications apportées au processus de délivrance des certificats pour les accusations traitées séparément

Couverture médiatique non-exhaustive

Ottawa provides \$7.1 million for LAO refugee services

Alex Robinson, Canadian Lawyer – October 13, 2017

Article on the Federal funding toward the shortfall in LAO refugee services and the reaction from refugee lawyers

How bail court is being reformed for the first time in decades

Fatima Syed, Toronto Star – December 2, 2017

A profile of the duty counsel at the 1000 Finch courthouse in Toronto and how reforms in Bail law may reduce the remand population in Ontario. (English only)

Helping black students succeed

Matt Galloway, CBC Metro Morning – December 7, 2017

Interview with Nia Singh about the launch of the PLUG program in Rexdale to assist for Black students facing expulsion, funded by LAO's education grant. (English only)

Blogue



Architects of Justice : une nouvelle balado qui explore l'accès à la justice en Ontario
– octobre 2017



Deuxième semaine annuelle de l'accès à la justice en Ontario

– octobre 2017



Accès fluide à la justice en français : un projet pilote mené à Ottawa qui a une incidence sur l'ensemble de la province

– octobre 2017



Offrir des services là où le besoin se fait le plus sentir : travailler au cœur de la communauté

– octobre 2017



Le Boldness Project (Projet audace) de Hamilton

– octobre 2017



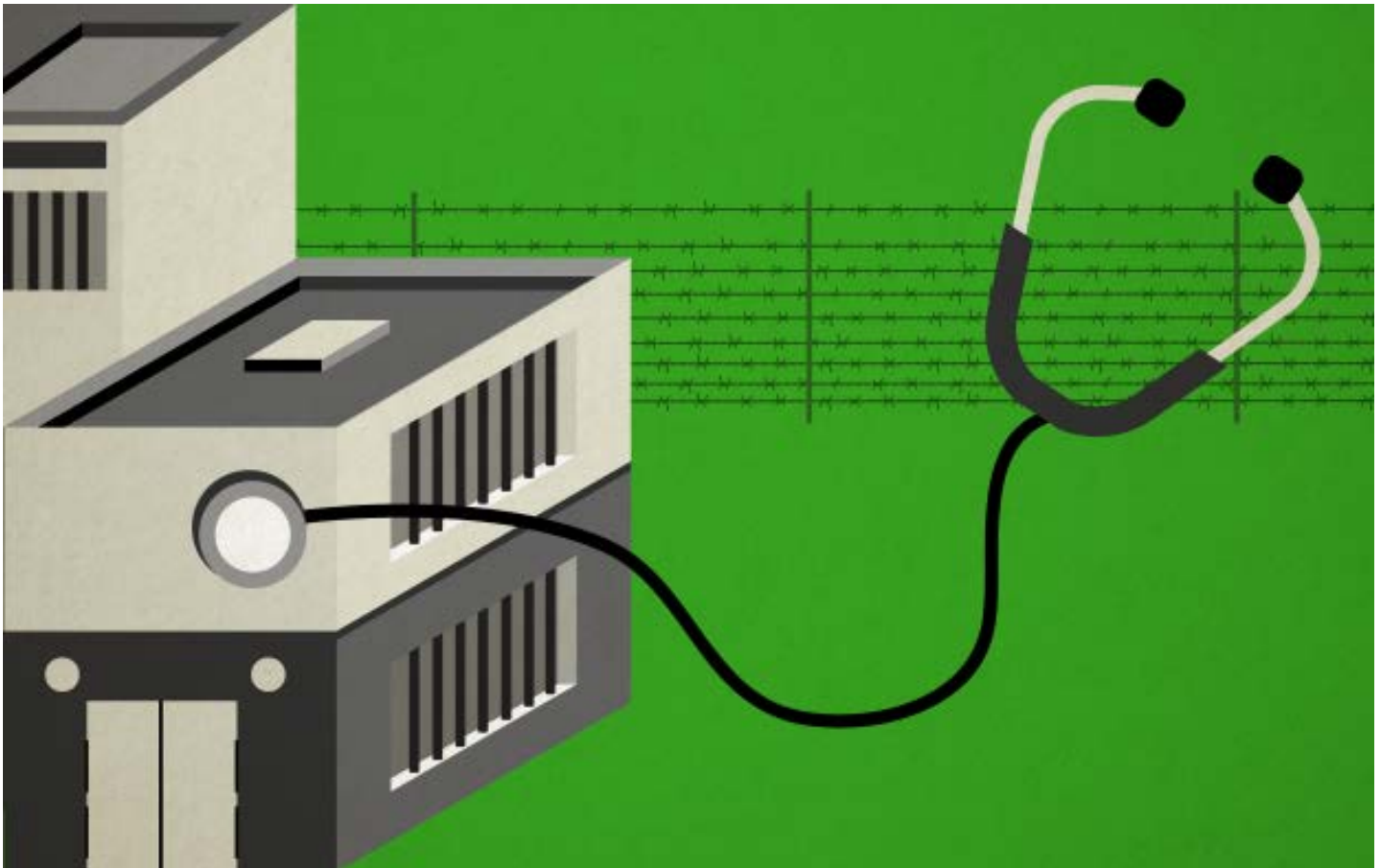
Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes

– novembre 2017



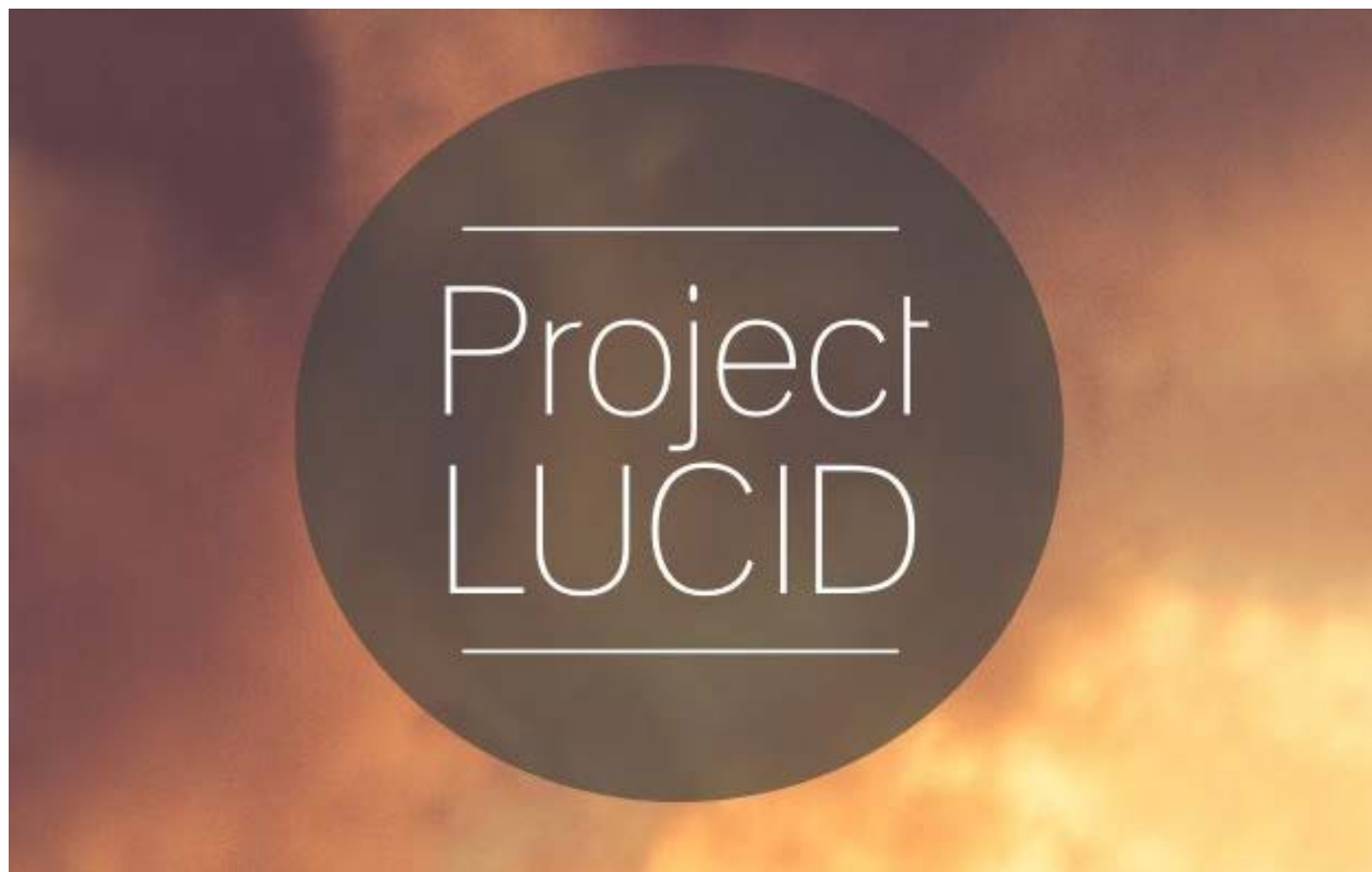
Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes?

– décembre 2017



Résumé graphique : Le droit carcéral au centre des préoccupations d'Aide juridique Ontario

– décembre 2017



Projet LUCID : analyse environnementale et évaluation des besoins

– décembre 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.

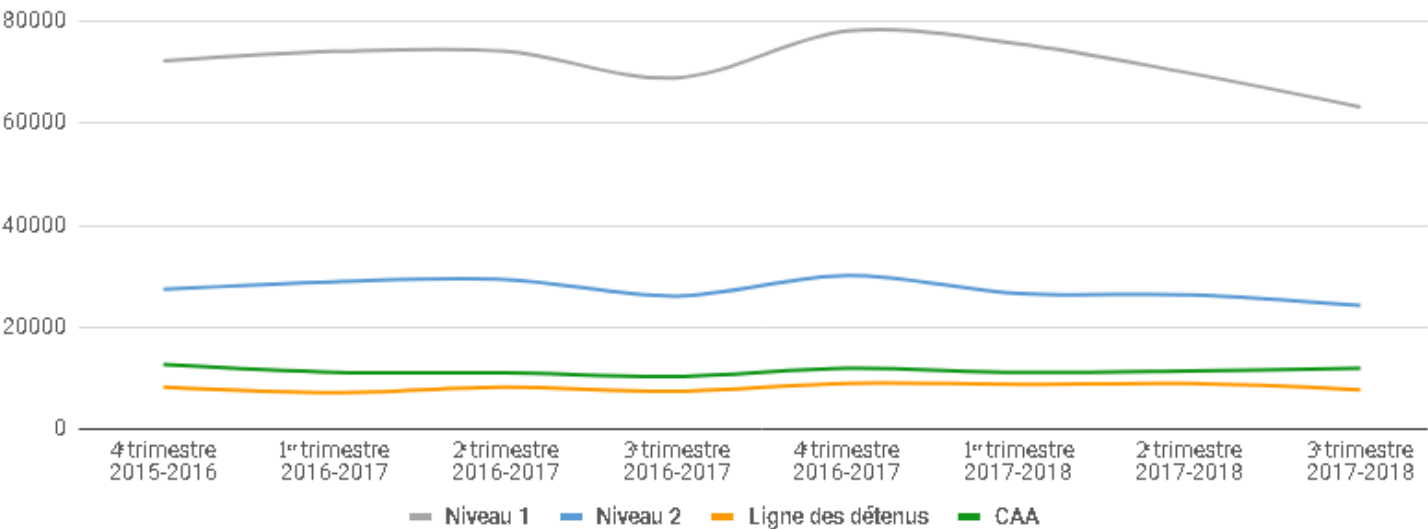
• **Ligne de services – personnes détenues**

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.

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



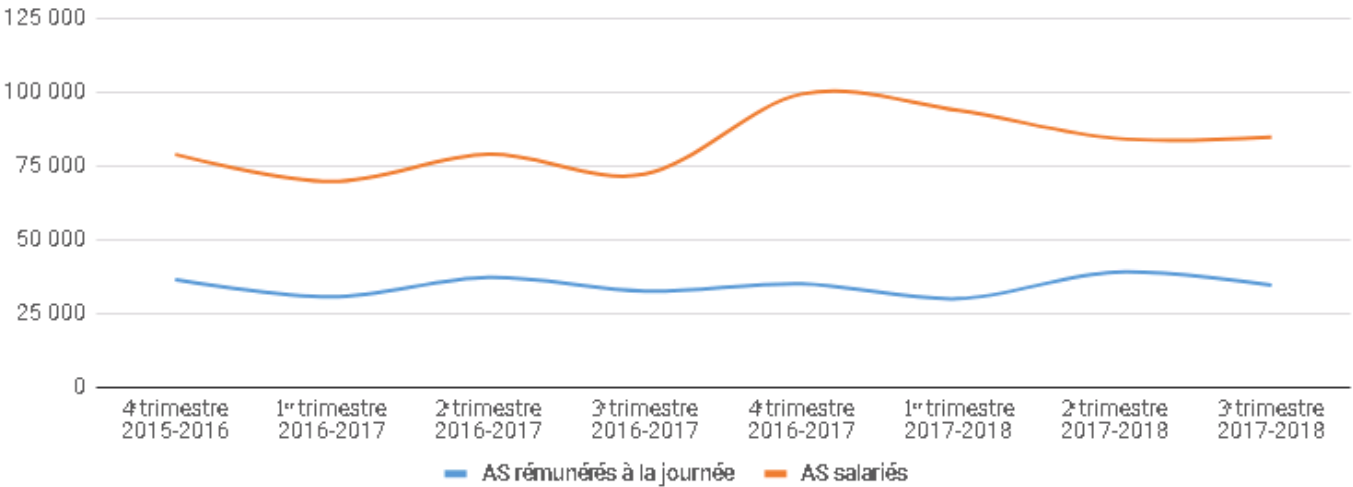
Personnes ayant reçu une aide dans le cadre de l'accueil, du triage et des services de soutien	2015-2016	2016-2017				2017-2018		
	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.
Téléphone : Niveau 1	72 204	74 088	74 118	68 891	78 089	75 588	69 813	63 187
Téléphone : Niveau 2	27 428	28 906	29 324	26 108	30 167	26 587	26 336	24 235
Téléphone : Ligne des détenus	8 244	7 180	8 236	7 419	8 992	8 773	8 919	7 693
Téléphone : CAA	12 679	11 175	11 000	10 306	11 928	11 132	11 403	11 942

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

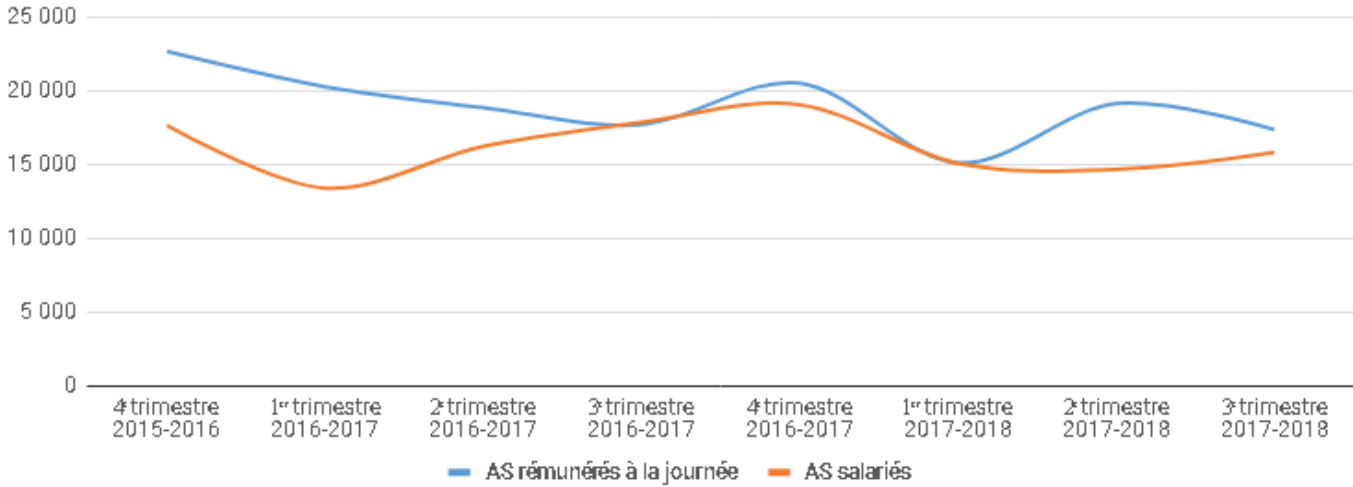
Nombre de personnes aidées par un avocat de service en droit criminel



Nombre de personnes aidées par un avocat de service en droit criminel	2015-2016	2016-2017				2017-2018		
	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.
AS rémunérés à la journée	36 618	30 744	37 383	32 748	35 215	30 116	39 126	34 668
AS salariés	78 968	69 831	78 976	72 275	99 422	93 836	84 437	84 900
Total	115 586	100 575	116 359	105 023	134 637	123 952	123 563	119 568

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		
	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.
AS rémunérés à la journée	22 669	20 284	18 864	17 711	20 527	15 118	19 148	17 369

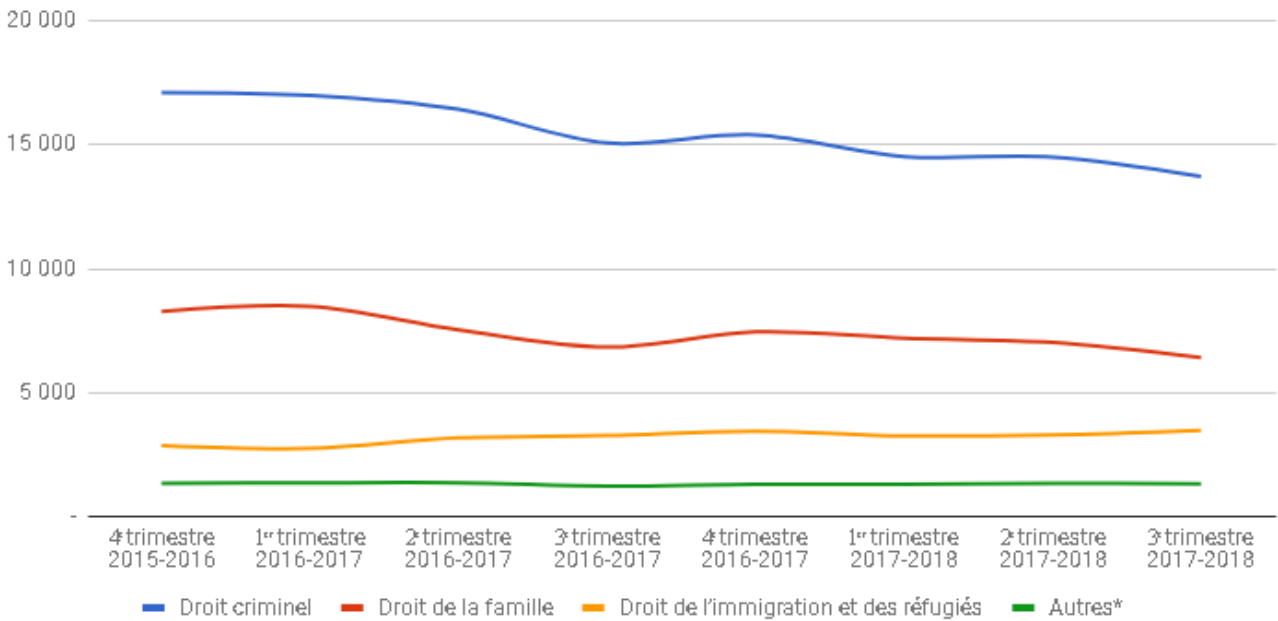
AS salariés	17 674	13 416	16 248	17 858	19 068	15 096	14 684	15 836
Total	40 343	33 700	35 112	35 569	39 595	30 214	33 832	33 205

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		
	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.
Droit criminel	17 098	16 982	16 415	15 065	15 386	14 520	14 492	13 714
Droit de la famille	8 274	8 483	7 535	6 841	7 452	7 200	7 028	6 409
Droit de l'immigration et des réfugiés	2 869	2 753	3 178	3 276	3 451	3 259	3 306	3 493
Autres ^[1]	1 344	1 369	1 372	1 235	1 316	1 314	1 365	1 322
Total	29 585	29 587	28 500	26 417	27 605	26 293	26 191	24 938

^[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	3 ^e trim. 2017-2018	80 %	75,6 %	79,2 %
% d'appels des bureaux de district entendus dans un délai de trois jours	Trimestrielle	3 ^e trim. 2017-2018	80 %	51,6 %	50,9 %
Taux d'acceptation des demandes de certificat	Trimestrielle	3 ^e trim. 2017-2018	87 %	87,7 %	83,4 %
% des appels répondus dans les trois minutes (N1)	Trimestrielle	3 ^e trim. 2017-2018	80 %	83,0 %	41,0 %
% des appels répondus dans les trois minutes (CAA)	Trimestrielle	3 ^e trim. 2017-2018	80 %	69,0 %	85,0 %
% des appels répondus dans les trois minutes (Liste de travail)	Trimestrielle	3 ^e trim. 2017-2018	80 %	88,0 %	60,0 %
% des appels répondus dans les vingt minutes (N2)	Trimestrielle	3 ^e trim. 2017-2018	80 %	79,0 %	46,0 %
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. 2017-2018	60 %	56,0 %	53,0 %

État du résultat des opérations d'AJO

	1 ^{er} avril 2016 - Déc. 31 2016 (en millions de dollars)	1 ^{er} avril 2017 - Déc. 31 2017 (en millions de dollars)
Financement provenant des gouvernements	303,3 M \$	313,9 M \$
Fondation du droit	19,4 M \$	30,9 M \$
Autres revenus	9,8 M \$	10,7 M \$
Revenu total	332,4 M \$	355,5 M \$

Dépenses pour les activités principales

Programme de certificats	171,2 M \$	174,3 M \$
Bureaux qui fournissent des servis aux clients	16,7 M \$	15,0 M \$
Programme de cliniques	65,0 M \$	62,3 M \$
Programme des avocats de service	40,9 M \$	39,8 M \$
Projets d'innovations dans les services	1,8 M \$	1,7 M \$
Dépenses totales pour les activités principales	295,6 M \$	293,0 M \$

Dépenses de fonctionnement

Soutien aux prestataires de services	4,9 M \$	4,6 M \$
Frais administratifs	28,1 M \$	25,5 M \$

Autres dépenses	6,0 M \$	5,7 M \$
Soutien aux programmes	21,1 M \$	18,9 M \$
TOTAL DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	60,2 M \$	54,6 M \$

Total des dépenses	355,7 M \$	347,7 M \$
Excédent (déficit) sans les autres dépenses de la société / économies	(23,3 M \$)	7,8 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

