

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 2018

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

Table des matières

1. [Message du président-directeur général](#)
2. [Pleins feux : Espace client d'Aide juridique Ontario](#)
3. [Mises à jour](#)
4. [Mentions d'Aide juridique Ontario dans les médias \(en anglais seulement\)](#)
5. [Services aux clients](#)
6. [Mesures du rendement](#)
7. [État du résultat des opérations d'AJO](#)



Message du président-directeur général

Publication du plan stratégique 2019-2024 d'AJO

L'une des priorités que je me suis fixées lorsque je suis devenu président-directeur général était d'élaborer un [nouveau plan stratégique quinquennal](#).

Au début de janvier, nous avons rendu public ce plan, qui guidera l'élaboration et la prestation des programmes et services d'AJO.

Le plan stratégique s'articule autour de cinq axes :

- Donner la priorité aux clients;
- Démontrer l'optimisation des ressources;
- Fournir des services innovants;
- Soutenir le personnel;
- Assurer une collaboration efficace.

Nous remercions tous ceux et celles qui ont pris le temps de participer au processus.

Si vous n'avez pas encore eu l'occasion de lire le plan, je vous encourage à le faire.

Rapport de la vérificatrice générale

Comme certains d'entre vous le savent, AJO était l'un des organismes sélectionnés par la vérificatrice générale de l'Ontario pour faire l'objet d'une vérification de l'optimisation des ressources en 2018.

Le [rapport de la vérificatrice générale](#) contenait des commentaires constructifs et des recommandations pratiques à l'intention d'AJO. Les domaines d'amélioration relevés étaient les suivants :

- Déterminer comment mettre en œuvre de nouvelles initiatives;
- Vérifier et surveiller les factures des avocates et avocats;
- Stabiliser les fonds destinés aux cas d'immigration et de statut de réfugié;
- Améliorer l'obligation de rendre des comptes pour les avocates et avocats de service, les avocates et avocats privés et les cliniques;
- Adopter des mesures d'assurance de la qualité pour les avocates et avocats;
- Améliorer notre travail avec les cliniques.

Au nom d'AJO, je tiens à remercier la vérificatrice générale et son équipe de leur examen approfondi. J'aimerais

également remercier le personnel d'AJO qui a aidé sans réserve la vérificatrice générale et son équipe pendant les nombreux mois de leur examen, presque une année, leur donnant libre accès à des documents et renseignements.

Au cours des semaines et mois qui viennent, nous avons l'intention de collaborer avec les partenaires pertinents du secteur de la justice à la mise en œuvre des recommandations.

Comme toujours, je tiendrai tout le monde au courant dès que je disposerai de nouveaux renseignements.

Meilleures salutations.

David Field, président-directeur général
Aide juridique Ontario

Pleins feux : Espace client d'Aide juridique Ontario

Le portail Espace client d'Aide juridique Ontario est opérationnel depuis le 3 décembre 2018. Il permet aux clientes et clients d'avoir facilement accès à des renseignements et services.

Des tâches essentielles peuvent désormais être exécutées en ligne, en français ou en anglais. Par exemple :

- « Signer » un formulaire de consentement à l'examen de documents, ce qui permet aux avocates et avocats de commencer à travailler sur les dossiers des clientes et clients;
- Consulter des documents d'AJO;
- Lire des renseignements personnels;
- Trouver une avocate ou un avocat.

Les renseignements saisis dans l'Espace client sont directement transférés dans la base de données des clientes et clients d'AJO, ce qui élimine le besoin d'un traitement manuel et permet aux avocates et avocats de commencer à travailler sur un dossier plus rapidement.

L'Espace client réduit en outre le besoin d'envoyer des documents par la poste, ce qui accélère la prestation des services, réduit la consommation de papier et réalise des économies pour les clientes, les clients et AJO.

Au 17 janvier 2019, près de 9 500 clientes et clients s'étaient inscrits pour utiliser l'Espace client.

Il est estimé que 85 % des clients ont choisi le portail comme méthode préférée pour recevoir des communications d'AJO et soumettre le formulaire de consentement à l'examen de documents.

Les nouvelles clientes et nouveaux clients sont mis au courant de l'existence d'Espace client lorsqu'ils déposent leur demande d'aide juridique et les clientes et clients existants peuvent s'inscrire au service en appelant le Centre de services à la clientèle d'AJO, au 1 800 668-8258, pour obtenir un NIP et les instructions d'utilisation.

Espace client d'Aide juridique Ontario est la pièce centrale de notre stratégie numérique. À l'avenir, les clientes et clients, nouveaux ou existants, pourront demander l'aide juridique et accéder à des services et renseignements, en ligne.

Mises à jour

Programme des avocats principaux d'Aide juridique Ontario—Rapport annuel 2017-2018

Points saillants du programme des avocates et avocats principaux de 2017-2018 :

- 509 dossiers de clients ouverts ont été pris en charge;
- Les clientes et clients ayant des problèmes de santé mentale continuent de former la majorité des clients servis par le programme;
- Le programme a reçu 811 renvois d'avocats de service, d'organismes communautaires, de magistrats et d'avocats privés, dont 84 % ont été acceptés.

Pour en savoir [plus](#), visitez la section [Rapports](#) de notre site Web.

Plan d'activités 2018-2019—2020-2021

AJO a publié son plan d'activités 2018-2019—2020-2021. Le plan d'activités repose sur quelques priorités clés, dont :

1. La mise en œuvre du plan lié à l'investissement provincial dans l'admissibilité financière;
2. L'amélioration des services existants;
3. L'amélioration du lieu de travail d'AJO pour accroître l'engagement, l'inclusion, la diversité et la flexibilité de la main-d'œuvre.

Pour en savoir [plus](#), visitez la section [Rapports](#) de notre site Web.

Conseils sur la facturation

Le numéro de novembre du bulletin [Fiche de facturation facile](#) contenait de nouveaux conseils et des rappels à l'intention des avocates et avocats qui travaillent avec AJO. Il contenait également une [vidéo](#) expliquant comment présenter une facture pour des dossiers de droit civil.

Aide juridique Ontario à Ottawa a déménagé

Depuis le 26 novembre 2018, notre bureau régional d'Ottawa se trouve au 275, rue Slater, bureau 1101.

Sondage d'AJO sur la satisfaction des avocates et avocats de 2018

Le sondage annuel d'AJO sur la satisfaction des avocates et avocats demande aux avocates et avocats privés d'évaluer leur satisfaction à l'égard des services fournis aux avocates et avocats inscrits sur les listes.

Nous utilisons les réponses fournies pour mesurer la satisfaction des avocates et avocats dans différents domaines de service et relever les domaines qui pourraient être améliorés.

Environ 700 réponses ont été reçues pendant la période du sondage, du 17 octobre au 7 novembre 2018. Cela représente un taux de réponse d'environ 19 %.

Au moment de la production du présent rapport trimestriel, les réponses au sondage étaient encore en cours d'analyse. Au cours des prochains mois, AJO communiquera les résultats du sondage, ainsi que les mesures qui seront mises en œuvre pour répondre efficacement aux commentaires reçus.

Mentions d'Aide juridique Ontario dans les médias (en anglais seulement)

How new federal legislation could hurt law students—and the people who rely on their services

Mary Baxter, TVO.org, 26 novembre 2018

Article sur le projet de loi C-75 et ses conséquences possibles sur les sociétés étudiantes d'aide juridique en Ontario.

Improving Legal Aid and Access to Justice

The Agenda with Steve Paikin, TVO, 12 décembre 2018

Débat d'experts sur l'amélioration de l'accès à la justice et le rôle d'aide juridique. Le vice-président, stratégie et affaires publiques, d'AJO, David McKillop, a été interviewé avec Avvy Go, de la Chinese and Southeast Asian Legal Clinic, Julie Matthews d'Éducation juridique communautaire Ontario, Suzanne Johnson de Community & Legal Aid Services Programme et John Callaghan du Barreau de l'Ontario.

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.

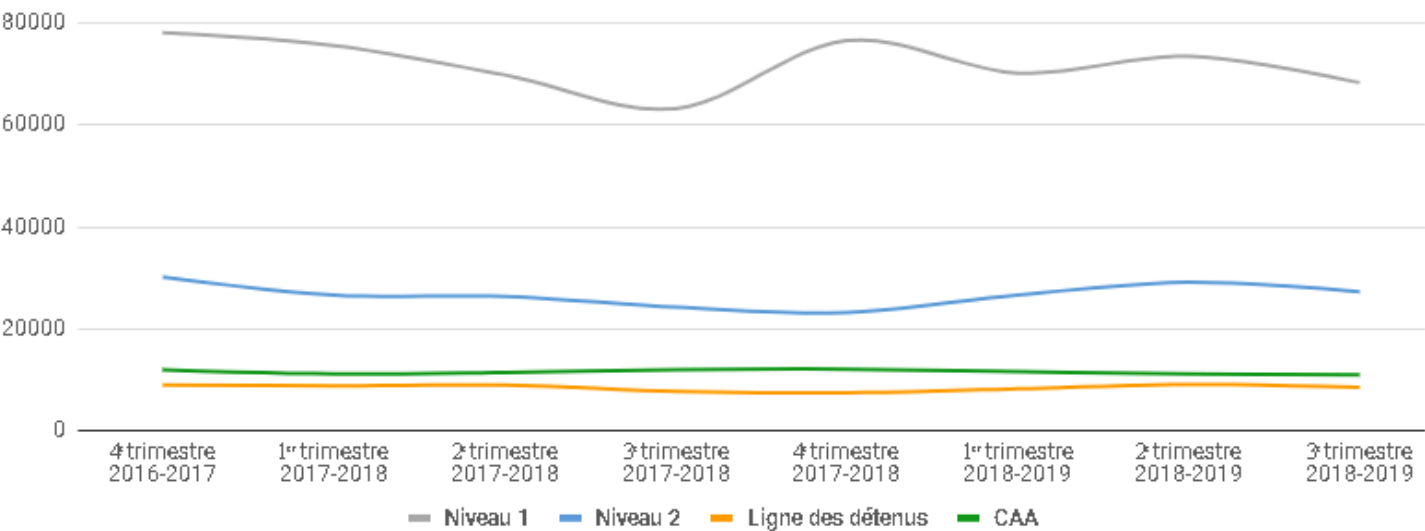
• **Ligne de services – personnes détenues**

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



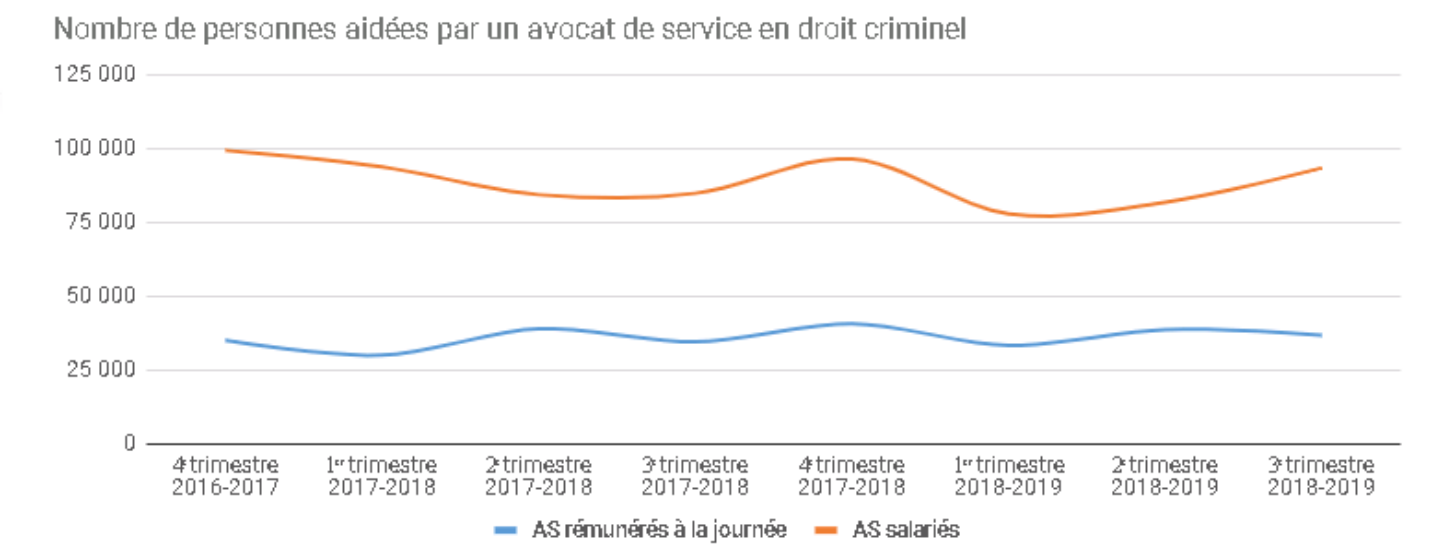
Personnes ayant reçu une aide dans le cadre de l'accueil, du triage et des services de soutien	2016-2017	2017-2018				2018-2019		
	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.
Téléphone : Niveau 1	78 089	75 588	69 813	63 187	76 566	70 156	73 498	68 281
Téléphone : Niveau 2	30 167	26 587	26 336	24 235	23 152	26 614	29 117	27 254

Téléphone : Ligne des détenus	8 992	8 773	8 919	7 693	7 437	8 194	9 066	8 462
Téléphone : CAA	11 928	11 132	11 403	11 942	12 061	11 571	11 106	10 914

Services des avocats de service

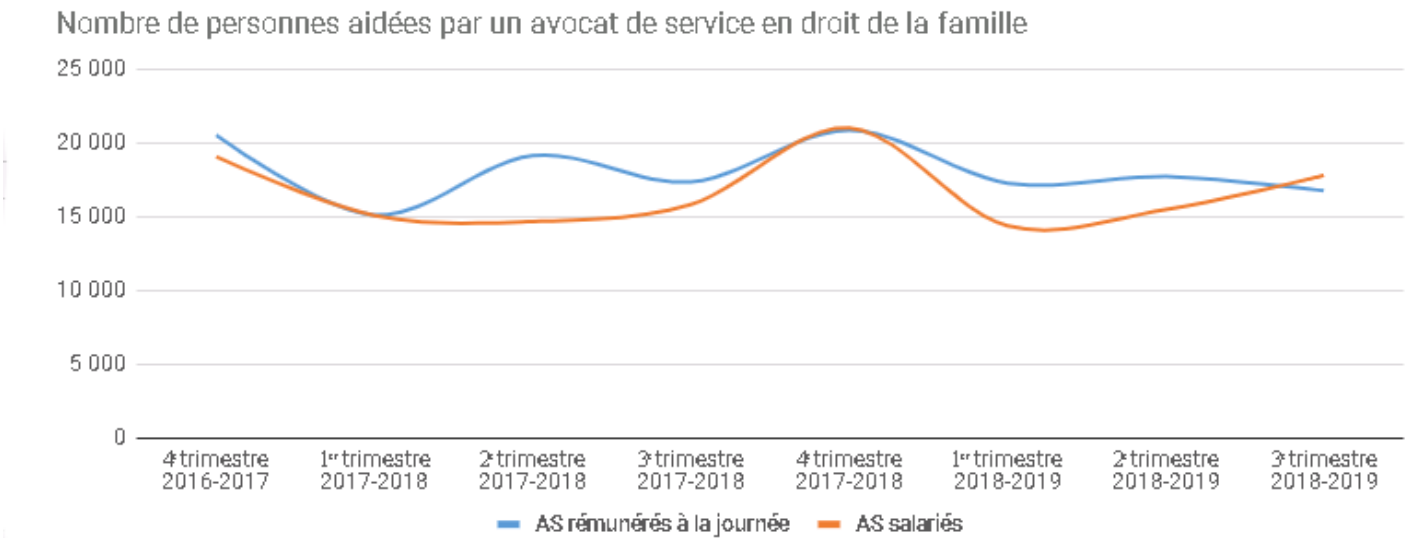
Les avocats de service sont des employés d'AJO et des avocats rémunérés à la journée qui travaillent dans les palais de justice. Ils sont en mesure de fournir une assistance juridique immédiate à des personnes à faible revenu qui autrement n'auraient ni aide ni avocat.

Services de droit criminel



Nombre de personnes aidées par un avocat de service en droit criminel	2016-2017	2017-2018				2018-2019		
	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	35 215	30 116	39 126	34 668	40 806	33 440	38 798	36 967
AS salariés	99 422	93 836	84 437	84 900	96 554	77 985	81 874	93 499
Total	134 637	123 952	123 563	119 568	137 360	111 425	120 672	130 466

Services de droit de la famille



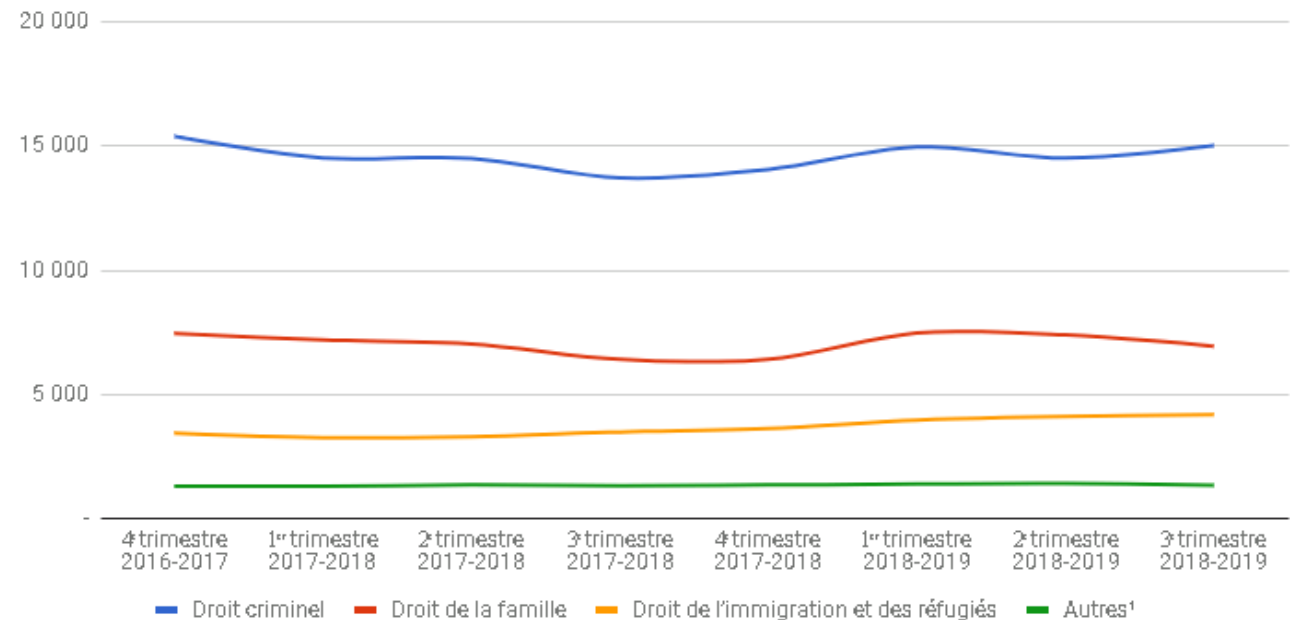
Nombre de personnes aidées par un avocat de service en droit de la famille	2016-2017	2017-2018				2018-2019		
	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.	4 ^e trim.	1 ^{er} trim.	2 ^e trim.	3 ^e trim.
AS rémunérés à la journée	20 527	15 118	19 148	17 369	20 866	17 278	17 733	16 765
AS salariés	19 068	15 096	14 684	15 836	21 026	14 400	15 502	17 805
Total	39 595	30 214	33 832	33 205	41 892	31 678	33 235	34 570

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	2016-2017	2017-2018				2018-2019		
	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	15 386	14 520	14 492	13 714	14 053	14 953	14 506	15 020
Droit de la famille	7,452	7,200	7,028	6,409	6,411	7,473	7,398	6,945
Droit de l'immigration et des réfugiés	3 451	3 259	3 306	3 493	3 628	3 968	4 123	4 186
Autres ^[1]	1 316	1 314	1 365	1 322	1 359	1 400	1 421	1 341
Total	27 605	26 293	26 191	24 938	25 451	27 794	27 448	27 492

^[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 (2017-2018)	2 ^e trimestre 2018-2019
% des décisions relatives à un certificat prise le jour de la demande	Trimestrielle	3 ^e trim. 2018-2019	80,0 %	76,2 %	83,3 %

% d'appels des bureaux de district entendus dans un délai de trois jours	Trimestrielle	3 ^e trim. 2018-2019	80,0 %	51,3 %	68,2 %
Taux d'acceptation des demandes de certificat	Trimestrielle	3 ^e trim. 2018-2019	87,0 %	86,8 %	79,1 %
% des appels répondus dans les trois minutes (N1)	Trimestrielle	3 ^e trim. 2018-2019	80,0 %	46,0 %	74,0 %
% des appels répondus dans les trois minutes (CAA)	Trimestrielle	3 ^e trim. 2018-2019	80,0 %	77,0 %	83,0 %
% des appels répondus dans les trois minutes (Liste de travail)	Trimestrielle	3 ^e trim. 2018-2019	80,0 %	64,0 %	67,0 %
% des appels répondus dans les vingt minutes (N2)	Trimestrielle	3 ^e trim. 2018-2019	80,0 %	50,0 %	72,0 %
Satisfaction globale de la clientèle – % de réponses positives (en personne)	Annuelle	4 ^e trim. 2017-2018	80,0 %	77,0 %	77,0 %
Nombre d'Ontariens financièrement admissibles aux services d'AJO	Annuelle	1 ^{er} trim. 2018-2019	Maintien	1 540 000	1 690 000
Satisfaction générale des avocats – % de réponses positives	Annuelle	3 ^e trim. 2018-2019	60,0 %	53,0 %	52,0 %

État du résultat des opérations d'AJO

	1 ^{er} avril 2017 - Déc. 31 2017 (en millions de dollars)	1 ^{er} avril 2018 - Déc. 31 2018 (en millions de dollars)
Financement provenant des gouvernements	313,9 M \$	330,5 M \$
Fondation du droit	30,9 M \$	54,3 M \$
Autres revenus	10,7 M \$	9,1 M \$
Revenu total	355,5 M \$	393,3 M \$
Dépenses pour les activités principales		
Programme de certificats	174,3 M \$	166,1 M \$
Bureaux qui fournissent des servis aux clients	15,0 M \$	14,4 M \$
Programme de cliniques	62,3 M \$	73,5 M \$

Programme des avocats de service	39,8 M \$	42,2 M \$
Projets d'innovations dans les services	1,7 M \$	1,8 M \$
Dépenses totales pour les activités principales	293,0 M \$	298,1 M \$
Dépenses de fonctionnement		
Soutien aux prestataires de services	4,6 M \$	4,9 M \$
Frais administratifs	25,5 M \$	27,0 M \$
Autres dépenses	5,7 M \$	5,0 M \$
Soutien aux programmes	18,9 M \$	19,4 M \$
Total des dépenses de fonctionnement	54,6 M \$	56,2 M \$
Total des dépenses	347,7 M \$	354,3 M \$
Excédent (déficit) sans les autres dépenses de la société / économies	7,8 M \$	39.5 M \$*

* AJO prévoit un excédent de fonctionnement. Le gouvernement a indiqué qu'il retiendra 40 millions de dollars de cet excédent de fonctionnement, ce qui signifie que l'excédent de fonctionnement prévu pour la fin de l'exercice est de 8,3 millions de dollars.

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

