



Vers l'amélioration continue

2002-2003 Plan d'activités

Avril 2002



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO



Message du président



J'ai le plaisir de vous faire part de notre plan d'activités pour l'exercice 2002-2003. Ce plan décrit, dans leurs grandes lignes, nos réalisations de l'année écoulée et énumère les engagements pris par Aide juridique Ontario pour l'année à venir.

Au cours de l'exercice 2001-2002, nous avons fait de grands progrès vers l'amélioration de nos services et de notre rendement. Il reste, cependant, encore beaucoup à faire. Dans ce plan d'activités, rédigé à partir des orientations formulées par le conseil, nous décrivons comment nous allons continuer à remanier les services d'aide juridique, rentabiliser nos activités et nous employer à trouver des façons innovatrices de répondre aux besoins en matière d'aide juridique des Ontariennes et Ontariens à faible revenu.

C'est dans un contexte de changements rapides que notre plan a été préparé, poussant sans cesse Aide juridique Ontario à la limite de ses possibilités et nous mettant au défi de remplir nos obligations réglementaires et de répondre aux demandes des clients tout en restant dans le cadre d'un budget fixe et, pourtant, c'est exactement ce que nous devons faire.

Près d'un million d'Ontariennes et d'Ontariens dépendent de nous chaque année. Tous les jours, les programmes d'Aide juridique Ontario assurent une représentation juridique à quelque 4 000 personnes dans pratiquement chaque cour et tribunal touchant les particuliers à faible revenu.

Toutes sortes de personnes sollicitent les services d'Aide juridique Ontario. Nous aidons les chefs de famille monoparentale cherchant à obtenir une pension alimentaire d'ex-partenaires qui se dérobent à leurs obligations, des victimes de violence familiale, des pères et des mères cherchant à obtenir la garde d'enfants afin de les soustraire à de mauvais traitements, des travailleurs accidentés; des réfugiés et des prévenus.

Les gouvernements comptent aussi sur l'aide juridique pour le succès de nombreuses priorités du système social et du système juridique, notamment l'aide aux victimes de la violence, le soutien aux personnes souffrant d'une déficience mentale et aux familles et aux enfants vulnérables. Le système juridique compte sur l'aide juridique pour assurer son équité, son accessibilité, son efficacité et sa rentabilité.

Durant l'exercice 2002-2003, nous « travaillerons de manière plus astucieuse », c'est-à-dire en optant pour des initiatives plus innovatrices et plus flexibles, afin de continuer à jouer le même rôle si crucial au bon fonctionnement du système de justice de l'Ontario et de voir à ce que la pauvreté ne soit pas un obstacle insurmontable empêchant les personnes démunies de se prévaloir de la justice. Afin d'améliorer encore plus notre service et d'accroître notre efficacité, nous concentrerons notre attention sur les secteurs qui ont un besoin critique de solutions stratégiques et économiques.

Nous nous attacherons à améliorer les services que nous offrons aux personnes souffrant de troubles mentaux, aux victimes de la violence familiale, aux prévenus et aux jeunes



contrevenants accusés et aux réfugiés. Nous améliorerons notre capacité de répondre aux demandes d'aide juridique dans les questions de protection de l'enfance et nous verrons à ouvrir plus grand l'accès aux certificats d'aide juridique.

Surtout, nous nous efforcerons de restructurer notre tarif. C'est là un engagement essentiel si l'on veut attirer assez d'avocats du secteur privé qui seront intéressés à prendre en charge des causes de l'aide juridique et si l'on veut être en mesure de continuer à satisfaire la demande sans cesse croissante pour ce service.

Pour renforcer ces initiatives, nous chercherons à offrir un meilleur soutien aux fournisseurs d'aide juridique et à améliorer notre propre structure de gestion et d'organisation.

En concrétisant toutes ces intentions – et en tenant notre engagement de viser des normes élevées de qualité, de rendement et d'efficacité – je ne doute pas un seul instant que nous réussirons. Je suis enchanté à la perspective de travailler en collaboration avec les membres de la direction et du personnel d'Aide juridique Ontario, les cliniques juridiques communautaires, les intervenants et les avocates et avocats du secteur privé afin de continuer à valoriser le système d'aide juridique de l'Ontario.

Le président du conseil,
Sidney B. Linden

M a n d a t

La *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* confère à Aide juridique Ontario le mandat de « faciliter l'accès à la justice, partout en Ontario, pour les particuliers à faible revenu » en :

- Fournissant, d'une manière efficiente et efficace par rapport au coût, des services d'aide juridique de haute qualité aux particuliers à faible revenu, partout en Ontario;
- encourageant et en favorisant la souplesse et l'innovation dans la prestation des services d'aide juridique, tout en reconnaissant que les avocats du secteur privé jouent un rôle de premier plan dans la prestation de tels services dans les domaines du droit criminel et du droit de la famille, et que les cliniques jouent un rôle comparable dans leurs domaines de pratique;
- définissant, en évaluant et en reconnaissant les divers besoins sur le plan juridique des particuliers à faible revenu et des collectivités défavorisées de l'Ontario;
- fournissant des services d'aide juridique aux particuliers à faible revenu par l'entremise d'une personne morale qui exerce ses activités indépendamment du gouvernement de l'Ontario, mais qui doit rendre compte au gouvernement de l'Ontario de l'utilisation qu'elle fait des fonds publics.



Vision

Aide juridique Ontario s'acquittera de son mandat dans le but d'atteindre l'excellence dans l'accessibilité et la qualité des services aux clients, d'établir des relations efficaces avec les fournisseurs de services, et d'utiliser ses ressources d'une façon qui soit à la fois efficace, responsable et innovatrice.

Les personnes qui ont besoin d'aide

La plupart de nos clients ont de sérieux problèmes juridiques que viennent souvent compliquer des éléments complexes d'ordre social, culturel et linguistique. Par exemple :

- Les personnes accusées de crime se tournent vers l'aide juridique lorsqu'elles risquent de perdre leur liberté.
- Les parties à un litige en matière de droit de la famille comptent sur l'aide juridique pour être sûres que les causes seront résolues de manière efficace, efficiente et équitable. La grande majorité des poursuites sont intentées par des femmes qui cherchent à avoir la garde de leurs enfants et à avoir accès à ceux-ci ou encore à obtenir une aide financière pour elles-mêmes ou leurs enfants.

Parmi les autres clients, il y a ceux qui cherchent à avoir la garde d'enfants afin de les protéger contre de mauvais traitements ou des menaces d'enlèvement et ceux qui exercent leur droit constitutionnel d'être représentés par un avocat lorsqu'ils répondent à des demandes des Sociétés d'aide à l'enfance visant à retirer leurs enfants du foyer.

- Dans les domaines de pratique des cliniques, les clients et les communautés à faible revenu comptent sur l'aide juridique pour s'assurer qu'ils auront accès à des droits juridiques et sociaux d'une importance capitale pour protéger les besoins fondamentaux de la vie – dont l'aide sociale, d'autres programmes de maintien du revenu, l'indemnisation des accidentés du travail et le logement.
- Les personnes qui demandent le statut de réfugié dépendent de l'aide juridique pour s'assurer que leurs demandes sont réglées en toute équité et exactitude. Sans l'aide juridique, ces personnes risquent de se voir déportées vers leur pays d'origine où elles peuvent être exposées à des persécutions.

Tous nos clients ont un autre dénominateur commun en ce sens qu'ils sont tous extrêmement pauvres. En règle générale, les clients ne sont admissibles à un certificat d'aide juridique que s'ils répondent à des critères rigoureux d'admissibilité financière.

Par exemple, une personne seule dont le revenu annuel net est inférieur à 13 083 \$ est habituellement admissible à une aide juridique gratuite. Une famille de quatre personnes ayant un revenu annuel net de 29 352 \$ a généralement droit à l'aide juridique. Dans certains cas, nos clients se verront demander de participer aux frais de leurs services juridiques.



Les personnes qui prodiguent les services

Il y a près de 5 000 personnes dévouées dans toute la province qui offrent les programmes et services d'Aide juridique Ontario; ces personnes sont, pour la plupart, des avocats du secteur privé. Pourtant, la demande pour les services de ces personnes est invariablement supérieure à l'offre.

Au cours de l'exercice 2000-2001, Aide juridique Ontario a payé 3 865 avocats pour des services juridiques offerts à ses clients. Ce nombre était inférieur de 23 pour cent à celui de l'exercice 1995-1996. Toujours au cours de cet exercice, Aide juridique Ontario a versé des honoraires journaliers à 2 090 avocats de service afin d'aider les personnes qui se présentent au tribunal sans la représentation d'un avocat; là encore, le nombre est inférieur de 23 pour cent à celui de l'exercice 1995-1996.

Cette baisse est survenue malgré un accroissement du nombre d'avocats au criminel et ceux spécialisés en droit de la famille et en droit des réfugiés dans la province. Le tarif peu élevé de l'aide juridique, c'est-à-dire les honoraires versés aux avocats qui s'occupent de causes d'aide juridique, est à l'origine de cette situation.

Si cette chute se poursuit, la capacité d'Aide juridique Ontario d'offrir des services sera sérieusement ébranlée. Nous consacrons donc beaucoup de temps et d'efforts au recrutement de nouveaux avocats pour s'occuper des causes d'aide juridique. C'est aussi pour cela que nous poussons pour une restructuration du tarif et que nous offrons un appui solide aux avocats qui sont déjà engagés dans la défense de la cause des personnes les plus défavorisées de l'Ontario.

Les services d'Aide juridique Ontario

Expansion des services en 2000- 2001

Services d'aide juridique	1996-1997	2000-2001	% d'augmentation
Certificats délivrés	74 792	117 549	57 %
Assistance par des avocats de service	580 797	675 813	16 %
*Cliniques	125 819	140 334	11 %

(*Les statistiques relatives aux cliniques comprennent l'ouverture de dossiers, les conseils juridiques et les services sommaires.)

Certificats

Les 51 bureaux régionaux d'Aide juridique Ontario délivrent des certificats d'aide juridique dont les Ontariennes et Ontariens à faible revenu qui y sont admissibles peuvent se servir pour retenir les services d'avocats du secteur privé afin de les représenter dans des causes en droit criminel, en droit de la famille ou des causes portées devant les tribunaux chargés de l'instruction des causes de santé mentale et certains tribunaux administratifs ou devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié.



Pour l'avocat du secteur privé, le certificat est un gage qu'il sera payé par Aide juridique Ontario, sous réserve des limites établies dans le tarif de l'aide juridique.

Avocats de service

Aide juridique Ontario met des avocats de service, qui sont des avocats salariés et du secteur privé, à la disposition des personnes qui se présentent sans avocat devant un tribunal criminel, de la famille ou de la jeunesse.

Des avocats de service sont en place dans plus de 70 cours et tribunaux, ainsi que dans chaque tribunal satellite. Aide juridique Ontario envoie des avocats de service dans environ 23 endroits du Nord ou des régions éloignées de la province qui ne sont accessibles que par avion.

Cliniques juridiques communautaires

Les services des domaines de pratique des cliniques, qui se rapportent au logement, à l'aide sociale, aux pensions et à l'indemnisation des travailleurs, sont offerts par le biais d'un réseau de 72 cliniques juridiques communautaires indépendantes, financées par Aide juridique Ontario. Au cours de l'exercice 2000-2001 les cliniques ont distribué plus de 1,7 million d'exemplaires de documents de vulgarisation juridique.

Activités fondamentales

Les activités fondamentales d'Aide juridique Ontario entrent dans trois principales catégories : offre de services aux clients, soutien aux fournisseurs de services d'aide juridique et offre de services de soutien administratif.

Amélioration des services à la clientèle

Aide juridique Ontario a pris l'engagement de fournir les meilleurs services d'aide juridique possible, dans les limites d'un budget fixe, à toute la population ontarienne à faible revenu. Cette activité fondamentale est axée sur les certificats, les cliniques juridiques communautaires, les avocats de service, l'élaboration de services innovateurs en matière d'aide juridique et la formation de partenariats avec des organismes communautaires afin d'arriver à des solutions juridiques d'un genre unique.

Soutien aux fournisseurs de services

Aide juridique Ontario compte sur des milliers de fournisseurs de services, en l'occurrence les cliniques et les avocats du secteur privé, afin de s'acquitter de son obligation réglementaire et de concrétiser sa vision. Cette activité fondamentale a donc pour objet d'améliorer notre soutien à nos fournisseurs de services. De meilleurs outils de recherche, de meilleures ressources et fonctions administratives et une plus grande concertation sur l'assurance de la qualité sont au nombre des principales responsabilités.



Amélioration continue des services de soutien

Cette activité fondamentale vise à apporter des améliorations stratégiques à l'organisation même d'Aide juridique Ontario. Notre but est d'améliorer encore plus notre rentabilité et notre gestion responsable afin de mieux servir nos clients et nos fournisseurs de services. Dans tous les secteurs, notamment les technologies de l'information (TI), les finances, les enquêtes, les ressources humaines, les politiques et la planification, nous tendons vers une culture dans laquelle l'amélioration est un processus continu.

Comprendre notre environnement

En 2000-2001, Aide juridique Ontario a entrepris une de ses plus importantes initiatives : sa toute première évaluation complète des besoins.

Ce processus permanent comprend l'analyse des facteurs qui stimulent la demande pour des services d'aide juridique, puis la recherche de meilleurs moyens de répondre aux besoins des clients. Les résultats de notre évaluation des besoins auront une profonde influence sur les futures initiatives d'Aide juridique Ontario et aboutiront à un meilleur service.

Dans l'ensemble, nous avons appris que notre environnement devient de plus en plus compliqué, coûteux et exigeant. Nous savons maintenant que le besoin d'aide juridique surgit de toutes parts et qu'Aide juridique Ontario n'a aucun contrôle sur les sources de cette pression montante; ces sources comprennent le ralentissement économique, les nouvelles lois, les décisions fondées sur la *Charte* et des attentes grandissantes de la part du gouvernement, des cliniques et des avocats à l'égard de notre organisation. Dans tous les principaux domaines du droit, Aide juridique Ontario est aux prises avec des défis de taille à la suite des changements qui se produisent dans le « paysage juridique ».

Droit de la famille

En raison des dernières modifications apportées à la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, les Sociétés d'aide à l'enfance doivent assumer un rôle plus vigoureux, ce qui a pour effet d'accroître considérablement la demande pour des services d'aide juridique. Les Sociétés se sont dotées de ressources additionnelles afin d'exercer leurs nouveaux pouvoirs, ce qui veut dire une hausse du nombre de cas. Le financement des Sociétés a doublé depuis 1966, se chiffrant à 722 millions annuellement; ainsi, les Sociétés ont augmenté leur effectif de protection de l'enfance de plus de 1 500 membres (soit une hausse de 68 pour cent).

Les nouvelles règles de la Cour de la famille rallongent considérablement le temps qu'il faut pour la préparation initiale et le travail administratif afin de représenter les clients. Un nombre toujours plus grand de parties se présente dans les cours de la famille sans avocat, ce qui crée une plus grande pression sur les avocats de service, qui doivent offrir des services juridiques accessibles et de haute qualité dans des circonstances extrêmement dures.



La *Loi de 2000 sur la protection contre la violence familiale* risque également de créer de nouveaux besoins sur le plan juridique et d'augmenter la demande de services, ceci parce que l'aide juridique sera requise à plusieurs étapes du nouveau processus. En outre, les parties à litige qui reçoivent de l'aide juridique, à Toronto et dans d'autres régions qui n'ont pas adopté les Cours unifiées de la famille, devront maintenant se présenter devant deux cours : la Cour supérieure pour les ordonnances d'intervention et la Cour de justice de l'Ontario pour la garde, l'accès et le soutien.

Droit criminel

Entre les exercices 1997-1998 et 2000-2001, le nombre d'accusations en Ontario a augmenté de plus de 17 pour cent pour passer à près de 2 millions. L'accroissement des forces de police et du nombre de procureurs donnera certainement lieu à un plus grand nombre d'accusations et de poursuites. Depuis 1998, 1 000 nouveaux policiers ont été recrutés. Depuis 1997, le nombre d'avocats de la Couronne à plein temps est passé de 453 à 688.

De nouvelles lois importantes ont donné lieu à de nouvelles règles et une plus longue procédure, tout en compliquant davantage les besoins des clients. Le gouvernement fédéral a introduit de toute urgence la nouvelle *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* remplaçant la *Loi sur les jeunes contrevenants*. Les règles de procédure et de fond de l'ancienne loi ont été entièrement remaniées par la nouvelle *Loi*.

Les nouveaux tribunaux spécialisés – drogue, santé mentale, jeunes contrevenants, violence familiale et Autochtones – exigent des avocats de service spécialisés ayant l'expérience des différents domaines.

Plus que jamais, les gens sont maintenant gardés en détention avant le procès et de nombreux tribunaux de cautionnements signalent une sérieuse accumulation des dossiers, d'où une demande accrue pour les services d'Aide juridique Ontario.

Nous sommes aussi confrontés aux nouveaux défis que pose l'introduction des « superprisons » provinciales et de la vidéoconférence pour les accusés incarcérés.

Domaines de pratique des cliniques

La demande pour des services dans des domaines clés de pratique des cliniques (maintien du revenu et logement) est à la hausse. Les cliniques se sont vues obligées d'établir un ordre de priorité des services pour pouvoir répondre aux besoins les plus élémentaires des clients, et d'autres besoins d'aide juridique dont s'occupent les cliniques en souffrent.

Droit des réfugiés

La nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, qui doit entrer en vigueur en juillet 2002, augmentera fort probablement la demande pour les services d'aide juridique.



Initiatives clés de l'exercice 2002-2003

Avec ces changements comme toile de fond, Aide juridique Ontario doit continuellement s'efforcer d'offrir des services accessibles de haute qualité, dans les limites d'un budget fixe. Nous avons identifié les initiatives clés pour l'exercice 2002-2003 qui nous permettront de nous acquitter de notre mandat.

Réviser le tarif pour retenir un bassin suffisant d'avocats

Aide juridique Ontario sait, sans l'ombre d'un doute, que son tarif doit être révisé si elle veut avoir suffisamment d'avocats pour satisfaire la demande en matière de services d'aide juridique. Nous devons offrir de meilleurs taux aux avocats qui fournissent les services pour notre compte, afin de maintenir l'accessibilité et la haute qualité de l'aide juridique en Ontario.

Le dossier que nous avons présenté au gouvernement provincial sur la restructuration de notre tarif contient une analyse détaillée de la question, les améliorations que nous recommandons, et leur coût. Durant l'exercice 2002-2003, nous poursuivrons nos efforts de persuasion auprès du gouvernement afin de faire valoir le bien-fondé de cette révision. Si nos efforts portent fruit, nous ferons les changements nécessaires pour la mettre en œuvre.

Améliorer l'accès à des avocats dans des secteurs clés

Aide juridique Ontario a énormément de difficulté à attirer des avocats du secteur privé en vue de fournir des services d'aide juridique dans les régions rurales et dans certaines parties du Grand Toronto, le principal obstacle étant nos restrictions dans l'indemnisation des déplacements, qui sont imposées par le gouvernement provincial.

Nous nous heurtons à des problèmes similaires dans la prestation de services aux résidents du Nord de la province. Aide juridique Ontario croit fermement qu'il faut offrir des incitations spéciales aux personnes de profession libérale afin de les convaincre d'exercer leurs activités dans le Nord.

Nous avons cerné deux initiatives bien particulières qui amélioreront les services offerts pour le compte d'Aide juridique dans ces régions :

- Aide juridique Ontario cherche à obtenir l'autorité de ne pas appliquer les restrictions sur les déplacements ou d'en modifier l'application sur le plan administratif sans que la province ait besoin de changer le règlement pris en application de la Loi. L'autorité servira à s'occuper des régions qui ont été identifiées comme ayant des besoins spéciaux de services.
- Aide juridique Ontario cherche à obtenir l'autorité de mettre au point et en place, sur le plan administratif, des incitatifs spéciaux pour le Nord.

Attirer un plus grand nombre de jeunes avocats

La capacité de continuer à offrir des services d'aide juridique à l'avenir dépend aussi de la mesure dans laquelle Aide juridique Ontario pourra attirer de nouveaux, jeunes avocats qui accepteront les certificats d'aide juridique. Nos recherches indiquent que « les avocats qui offrent des services pour le compte de l'aide juridique prend de l'âge ».



Le nombre d'avocats d'aide juridique ayant moins de trois ans d'expérience a chuté de près de 10 pour cent au cours des cinq dernières années, tandis que pendant cette même période le nombre de diplômés en droit a augmenté. Aide juridique Ontario estime qu'une révision du tarif s'impose afin de pouvoir offrir le revenu voulu qui rendra les services d'aide juridique intéressants et rentables pour les jeunes avocats.

En plus de chercher à améliorer le tarif, Aide juridique Ontario fera valoir, au cours de l'exercice 2002-2003, les services d'aide juridique auprès des facultés de droit, des Sociétés étudiantes de services d'aide juridique et des administrateurs des cours de formation professionnelle du barreau. Nous voulons faire en sorte que le plus grand nombre possible d'avocats accorde une place à l'aide juridique au sein de leur carrière.

Répondre aux besoins des réfugiés

Aide juridique Ontario reconnaît les nombreuses pressions que subissent les réfugiés et leurs familles. Nous tenons fermement à protéger l'accès des réfugiés à la justice.

Répondre aux demandes croissantes et à la complexité des nouvelles causes auxquelles on s'attend au cours des deux prochains exercices constitue une importante priorité d'ordre financier pour Aide juridique Ontario pour l'exercice 2002-2003. Nous entreprenons une recherche et une consultation communautaire à grande échelle sur la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* afin de faire ressortir les répercussions qu'elle pourrait avoir sur les clients et les fournisseurs de services d'Aide juridique Ontario et de recommander d'éventuelles réformes.

Le Bureau du droit des réfugiés d'Aide juridique Ontario met de l'avant plusieurs propositions innovatrices qui visent à répondre à la demande accrue qu'entraînera la nouvelle législation, notamment :

- Fournir des services dans les centres de détention hors de Toronto.
- Fournir directement des services de représentation aux appels interjetés par les réfugiés et aider les avocats du secteur privé pendant la période d'introduction de la loi.
- Collaborer avec les avocats en droit des réfugiés du secteur privé en vue d'établir des normes pour les avocats inscrits aux listes d'avocats en droit des réfugiés.
- Mettre au point des programmes de formation pour les avocats et les agents parajuridiques supervisés.
- Mettre au point des stratégies de causes types.
- Embaucher un travailleur juridique communautaire qui élaborera une stratégie visant à informer la communauté sur le nouveau processus d'appel.

Durant l'exercice 2002-2003, nous poursuivrons une stratégie à plusieurs volets afin d'améliorer les services d'aide juridique offerts aux réfugiés et de répondre aux demandes comme suit :

- Aide juridique Ontario continuera de travailler en collaboration avec les gouvernements provincial et fédéral afin d'obtenir des ressources additionnelles.



- Nous mettrons en œuvre le mandat élargi du Bureau du droit des réfugiés, lui permettant de jouer un rôle plus proactif dans l'identification et la satisfaction des besoins, de participer à l'extension des services à la communauté et de fournir un soutien aux avocats.
- Nous continuerons à travailler avec d'autres provinces, les régimes d'aide juridique et le gouvernement fédéral afin d'entreprendre un programme de recherche intensif.

Répondre aux demandes pour des services de protection de l'enfance

Actuellement, la plupart des ressources d'Aide juridique Ontario sont centrées sur les procédures judiciaires, une fois qu'une Société d'aide à l'enfance a fait une demande de nature judiciaire.

Aide juridique Ontario travaille actuellement de concert avec le ministère du Procureur général, l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance et la Société de l'aide à l'enfance de London (Ontario) afin d'obtenir des fonds du gouvernement fédéral pour un projet pilote conjoint visant à déterminer si une intervention plus rapide des services juridiques (conseils, négociation ou médiation) pourrait :

- Accélérer une résolution pour le bien de l'enfant et du père ou de la mère.
- Éviter un litige, ce qui serait à l'avantage des deux parties et réduirait les coûts.
- Créer moins de perturbations pour l'enfant, ce qui faciliterait la résolution pour le père ou la mère.
- Aboutir à des règlements plus durables.

Un autre point important de la protection de l'enfance concerne l'appréhension des enfants autochtones. Des organisations autochtones ont demandé à Aide juridique Ontario de les aider à mettre au point des modèles autochtones d'aide à l'enfance dans la communauté qui soient conformes aux exigences de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*.

Durant l'exercice 2002-2003, Aide juridique Ontario collaborera avec Nishnawbe-Aski Legal Services Corporation et d'autres organisations autochtones afin d'étudier et d'élaborer des propositions visant à améliorer le soutien offert par l'aide juridique dans les causes de protection de l'enfance autochtone.

Fournir plus d'aide aux personnes souffrant de troubles mentaux

Aide juridique Ontario offre des services à un nombre considérable de clients dans des causes de santé mentale et d'autres domaines du droit criminel et civil. Par exemple, les avocats de service offrent des services uniques et spécialisés au tribunal chargé de l'instruction des causes de santé mentale à Toronto (Ancien hôtel de ville).

Souvent, les problèmes juridiques s'entrecroisent, notamment dans les domaines du criminel, du logement et du maintien du revenu. Ce sont des clients particulièrement vulnérables qui ont des besoins bien particuliers. Pour pouvoir y répondre de manière adéquate, Aide juridique Ontario aura besoin de la collaboration de plusieurs



intervenants, dont des avocats, des cliniques juridiques communautaires, des organismes communautaires, pour n'en nommer que quelques-uns.

Durant l'exercice 2002-2003, une des initiatives clés d'Aide juridique Ontario sera de travailler en collaboration avec ses intervenants afin d'offrir aux personnes souffrant de troubles mentaux un meilleur accès aux services d'aide juridique et d'en améliorer la prestation. À cette fin, Aide juridique Ontario :

- Formera des partenariats avec des organismes de services communautaires et des cliniques juridiques afin d'ouvrir un plus grand accès aux clients et de faciliter des aiguillages plus efficaces.
- Analysera les demandes reçues afin de savoir quelles améliorations apporter à l'évaluation des besoins des clients et comment les mettre en œuvre.
- Analysera son processus d'accueil afin de savoir quelles améliorations apporter à la satisfaction des besoins des clients et comment les mettre en œuvre.
- Améliorera la coordination entre ses fournisseurs de services afin de répondre aux besoins entrecroisés des clients souffrants de troubles mentaux.

Offrir de meilleurs services aux victimes de la violence familiale

Aide juridique Ontario a pris l'engagement d'aider les enfants et les familles dans le besoin; c'est là une de nos plus hautes priorités.

Notre évaluation des besoins a confirmé que les victimes de la violence familiale sont parmi les clients de l'aide juridique qui ont le besoin le plus pressant d'un service rapide et efficace adapté à leur situation. L'évaluation a aussi fait ressortir l'importance d'une action intégrale pour répondre aux besoins juridiques entrecroisés des femmes quittant des situations violentes, qui doivent tous être abordés de toute urgence dans des circonstances parfois très dangereuses.

Pour améliorer les services offerts aux victimes de la violence, il faudra la collaboration de plusieurs fournisseurs. Une initiative clé d'Aide juridique Ontario durant l'exercice 2002-2003 sera de collaborer avec ses intervenants afin d'offrir aux victimes de la violence un meilleur accès aux services d'aide juridique et d'améliorer la prestation de ces services. Aide juridique Ontario :

- Formera des partenariats avec des organismes de service communautaires afin d'ouvrir un plus grand accès aux clients et de faciliter des aiguillages plus efficaces.
- Analysera son processus d'accueil afin de savoir quelles améliorations apporter à l'évaluation des besoins des clients et comment les mettre en œuvre.
- Examinera sa politique en matière de privilège afin de déterminer si elle a pour effet de décourager les clients de se prévaloir des services d'aide juridique et si des communications mieux articulées aideraient.
- Analysera ses services-conseil afin de déterminer s'il y a lieu d'améliorer la prestation, dès le début, de services-conseils spécialisés détaillés et de mettre ces améliorations en œuvre.
- Communiquera plus explicitement ses politiques en matière de services garantis



par certificat aux autres fournisseurs de services de la communauté qui travaillent avec les femmes et les enfants touchés par la violence familiale.

- Pensera à des façons de rendre ses bureaux régionaux plus accueillants pour les clients.
- Continuera de travailler en collaboration avec le ministère du Procureur général afin de déterminer le soutien qu'elle peut donner à la *Loi de 2000 sur la protection contre la violence familiale* et le mettre en application.

Améliorer les services en matière de droit criminel et ceux offerts aux jeunes contrevenant

Aide juridique Ontario a pris l'engagement de répondre aux besoins des criminels et des jeunes contrevenants accusés, qui sont ses clients à faible revenu, en leur offrant des services de haute qualité dans les limites d'un budget fixe.

Pour améliorer les services à ces clients, il faudra la collaboration de plusieurs fournisseurs, y compris le ministère du Procureur général, le ministère de la Justice, les avocats, les organismes communautaires.

Une des initiatives clés d'Aide juridique Ontario pour l'exercice 2002-2003 sera de travailler en collaboration avec ses intervenants afin d'offrir de meilleurs services d'aide juridique aux criminels et aux jeunes contrevenants accusés. Aide juridique Ontario :

- Envisagera des projets pilotes pour des services complémentaires qui permettront d'améliorer les services d'aide juridique aux criminels et aux jeunes contrevenants accusés difficiles à servir.
- Envisagera des façons d'offrir un meilleur soutien aux tribunaux spécialisés dans les causes criminelles et celles de la jeunesse.
- Analysera l'expérience en matière d'aide juridique dans les tribunaux de cautionnements, recommandera des améliorations dans les procédures de cautionnement et les mettra en œuvre dans la mesure du possible.
- Formera des partenariats avec les avocats de droit criminel afin de trouver de nouvelles façons d'offrir une aide au contentieux, y compris un meilleur soutien à la recherche et à la rédaction de mémoires.
- Pensera à la façon dont elle peut utiliser ses ressources de manière stratégique pour financer la procédure, de façon à avoir une importance systémique pour le système juridique et ses clients et services.
- Travaillera en collaboration avec le ministère du Procureur général et le ministère fédéral de la Justice afin d'identifier le soutien qu'elle peut donner à la mise en œuvre de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

Faire progresser les services dans les domaines de pratique des cliniques

Aide juridique Ontario a pris l'engagement de s'assurer que toutes les Ontariennes et tous les Ontariens qui ont des problèmes relatifs au droit de la pauvreté, comme ceux se rapportant au logement, à l'aide sociale, aux pensions, à l'indemnisation des travailleurs



et à l'assurance-emploi, reçoivent l'aide juridique dont ils ont besoin. Nous tenons notre engagement par le biais de notre réseau de cliniques juridiques communautaires indépendantes.

Durant l'exercice 2002-2003, une des initiatives clés d'Aide juridique Ontario sera de travailler en collaboration avec l'Association des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario afin d'améliorer les services dans les domaines de pratique des cliniques. Aide juridique Ontario :

- Analysera les besoins à long terme en matière d'assurance de la qualité et déterminera les processus, systèmes et structures qui répondront le mieux à ces besoins.
- Mettra en place le nouveau protocole d'entente conclu récemment entre les cliniques et Aide juridique Ontario.
- Respectera ses engagements aux termes du protocole d'entente, notamment :
 - De meilleurs services d'aide au contentieux;
 - De meilleurs services informatiques pour les cliniques;
 - L'élaboration d'outils de gestion de l'information; et
 - La mise au point d'un programme de formation pour le personnel et les conseils d'administration.

Aide juridique Ontario a également l'intention de tenir un congrès sur le droit pratique dans les cliniques, en partenariat avec l'Association des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario. L'objet du congrès sera de trouver des solutions de notre temps aux défis auxquels sont confrontées les cliniques.

Élargir l'assurance de la qualité

Une initiative clé d'Aide juridique Ontario pour l'exercice 2002-2003 sera de continuer à améliorer ses normes de rendement, ses mesures et sa gestion de la qualité dans quatre secteurs prioritaires. Aide juridique Ontario :

- Révisera et améliorera, en consultation avec le réseau des cliniques, le programme d'assurance de la qualité des cliniques. Ceci s'effectuera de concert avec le comité directeur d'Aide juridique Ontario sur le programme d'assurance de la qualité.
- Étendra l'assurance de la qualité aux sociétés étudiantes de services d'aide juridique.
- Publiera un nouveau manuel de procédures et de meilleures pratiques à l'intention des avocats de service et les fera suivre par une formation.
- Mettra au point des normes de qualité et une formation à l'intention des avocats inscrits sur les listes d'appels des réfugiés et sur les listes d'avocats de service.

Améliorer la formation et l'information fournies aux avocats

Les avocats du secteur privé sont les principaux fournisseurs de services d'Aide juridique Ontario en matière de droit criminel, de la famille et de la santé mentale. Nous nous efforçons de toujours offrir un service de haute qualité et, pour cela, nous



comptons sur les compétences des avocats et leur accès à des documents de recherche juridique en temps opportun.

Une initiative clé d'Aide juridique Ontario pour l'exercice 2002-2003 sera de travailler en collaboration avec les avocats qui offrent des services pour le compte de l'aide juridique et les associations d'avocats afin de mettre au point du matériel essentiel de formation et de soutien. Aide juridique Ontario :

- Mettra au point des programmes et des normes de formation pour les services d'aide juridique, en commençant par le droit des réfugiés et de l'immigration.
- Mettra au point et en application des améliorations au Service de recherche et au service de soutien du Bureau du droit des réfugiés à l'intention des avocats.

Moderniser les systèmes informatiques

Au cours de l'exercice 2002-2003, Aide juridique Ontario poursuivra la mise en place de son système « Total Service Network », ou TSN. Ce projet s'étend sur plusieurs années et son achèvement est prévu pour l'exercice 2003-2004; il vise à remplacer les anciens systèmes informatiques d'Aide juridique Ontario par de nouveaux systèmes et procédés. Lorsqu'il sera en place il nous aidera à mieux servir nos clients et nos fournisseurs de services tout en facilitant la gestion de notre vaste et complexe organisation.

Revitaliser la perception de nos comptes débiteurs

Aide juridique Ontario exige une contribution financière de la part de clients qui sont en mesure de payer une partie des frais de services d'aide juridique. Ces clients signent des ententes de paiement et Aide juridique Ontario procède au recouvrement des montants redevables par les clients qui manquent à leurs obligations.

Afin d'améliorer davantage sa gestion budgétaire durant l'exercice 2002-2003, Aide juridique Ontario :

- Élaborera un mandat et un modèle de projet pour la méthode de perception améliorée.
- Ciblera des comptes débiteurs précis aux fins de vérification pour déterminer les rentrées de fonds réalisables.
- Identifiera des cibles pour la perception des fonds.
- Affectera des ressources à la perception en fonction des meilleures rentrées de fonds de l'exercice 2002-2003.
- Élaborera des politiques et des procédures afin de maximiser les recouvrements à l'avenir.
- Radiera les anciennes créances irrécouvrables afin que les registres des comptes débiteurs donnent une indication réaliste des montants qu'elle est effectivement en mesure de recouvrer.

Améliorer la formation du personnel

Aide juridique Ontario sait que, dans une large mesure, son succès dépend des compétences et de l'engagement de son personnel. Plusieurs grandes initiatives de



formation seront élaborées et mises en œuvre au cours de l'exercice 2002-2003. Parallèlement, Aide juridique Ontario mettra au point une stratégie d'investissement dans l'apprentissage pour mesurer ce que notre investissement nous aura rapporté.

Principaux accomplissements de 2001-2002

Au cours de l'exercice 2001-2002, nous avons obtenu d'importants résultats dans chacune de nos activités fondamentales. Aide juridique Ontario a amélioré les services à la clientèle, élaboré de nouveaux modèles de prestation des services, consolidé les partenariats, rehaussé le niveau d'analyse et amélioré l'infrastructure; le tout a été réalisé dans les limites d'un budget fixe et constant.

Amélioration des services à la clientèle

Meilleure compréhension des besoins des clients

Aide juridique Ontario a continué son évaluation des besoins et a commencé à utiliser les résultats pour façonner les programmes et les services, pour le bien des clients.

Expansion des services offerts par les cliniques

- Aide juridique Ontario a lancé plusieurs projets d'expansion des cliniques durant l'exercice 2001-2002, démontrant son profond engagement à l'égard du réseau des cliniques. Notre but est d'établir des cliniques dans de nouvelles parties de la province et de mieux équiper les cliniques actuelles pour faire face à la demande croissante. Les initiatives comprenaient notamment :
- Deux nouvelles cliniques spécialisées dans les domaines élémentaires de pratique des cliniques se rapportant au logement et à la sécurité du revenu ont ouvert leurs portes en 2001.
- Cinq nouvelles cliniques générales, destinées à servir des régions jusqu'alors non desservies, ont été approuvées et leur mise en place est en route.
- Une nouvelle clinique de langue française à Toronto et une évaluation des besoins pour déterminer la meilleure façon d'améliorer l'accès aux services en français à Ottawa ont été approuvées. En outre, les services en français seront améliorés à Ottawa; un personnel bilingue additionnel a été approuvé pour trois autres cliniques, et les employés des cliniques qui y sont admissibles reçoivent une formation en français.
- Des expansions géographiques et/ou un personnel additionnel pour 23 cliniques existantes ont été approuvés et sont sur le point d'être mis en place.

Services accrus des avocats de service

Un déploiement régional d'avocats de service principaux, qui vise à « enraciner » le service en ayant en place des avocats de service à plein temps dans chaque région de la province, a débuté en septembre 2001. Aide juridique Ontario a engagé des avocats de service principaux à sept endroits; ils seront suivis de six autres à la prochaine étape.



L'achèvement de cette initiative est prévu pour le 1^{er} avril 2003.

Aide juridique Ontario est ainsi en mesure d'offrir un plus grand éventail de services en matière criminelle par l'entremise des avocats de service; la qualité et la gestion de ces services s'en est aussi trouvée améliorée. Aide juridique Ontario peut ainsi donner un soutien aux nouveaux tribunaux spécialisés en mettant à leur disposition des avocats de service d'expérience prêts à fournir un service axé sur les clients qui ont des besoins spéciaux.

Aide juridique Ontario a aussi étendu, en juillet 2001, son programme d'avocats de service auprès de la Cour supérieure; là où il n'y a pas de Cours unifiées de la famille, ces avocats offrent une assistance aux parties qui se représentent elles-mêmes et qui sont financièrement admissibles. Une assistance est maintenant fournie en matière de modification des droits de visite et des ordonnances alimentaires.

Les avocats-conseils, qui prodiguent des conseils sommaires sur des questions très variées dans 130 endroits partout en Ontario, offrent dorénavant leurs services aux 34 centres d'information sur le droit de la famille situés dans les cours et les tribunaux.

Amélioration de la protection pour les familles et les victimes de la violence

Au cours de l'exercice 2001-2002, Aide juridique Ontario a entrepris plusieurs améliorations en matière de droit de la famille, dont :

- Le remaniement des règles se rapportant à la délivrance de certificats pour des causes en droit de la famille, afin d'accélérer le processus de résolution de certaines causes dans ce domaine, notamment les demandes de modification simples.
- L'offre aux familles d'un plus grand éventail de services d'aide juridique en mettant à leur disposition des avocats de service pour des causes moins complexes.
- La promotion de modes de prestation complémentaires en demandant à nos trois bureaux du droit de la famille de vérifier la rentabilité de la prestation de services non traditionnels.
- La mise à l'essai de projets pilotes visant à affecter des avocats de service en droit de la famille partout en Ontario, afin d'offrir plus de services à nos clients.
- La mise à l'essai d'un projet de « services dégroupés en droit de la famille » par lequel des services de rédaction de mémoires sont mis à la disposition de certains clients.
- L'introduction d'un service de gestion des causes en matière de droit de la famille lorsqu'un dépassement du coût moyen d'un certificat de droit de la famille est prévu.
- L'offre de services de conférence pour les règlements à l'amiable, à l'échelle de l'Ontario, aux parties à un litige en matière de droit de la famille.
- La promotion des conférences de modification afin de régler les causes en rapport avec les lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants.



L'année dernière, Aide juridique Ontario a aussi travaillé en collaboration avec le ministère du Procureur général à la constitution d'une équipe spéciale de projet dont la tâche était de déterminer comment appuyer la mise en œuvre de la *Loi de 2000 sur la protection contre la violence familiale*. Nous avons contribué un apport considérable tant sur le plan financier que logistique à la clinique commémorative Barbra Schlifer, afin que les victimes de la violence puissent bénéficier de services juridiques spécialisés. Aide juridique Ontario a également amélioré ses réseaux avec les organismes communautaires qui offrent des services aux victimes de la violence.

Examen des services aux criminels et aux jeunes contrevenants accusés

Au cours de l'exercice 2001-2002, Aide juridique Ontario a entrepris une recherche approfondie sur la nouvelle législation se rapportant aux criminels et aux jeunes contrevenants, afin de déterminer son incidence sur nos clients et nos fournisseurs de services et de recommander d'éventuelles réformes.

Nous avons appuyé activement les comités de justice pour la jeunesse à l'échelle de la province et nous avons testé un projet pilote de prestation des services complémentaire d'avocat de service au tribunal de la jeunesse à Sault Ste. Marie. Nous avons mis sur pied une équipe spéciale de projet afin d'enquêter sur les procédures des tribunaux de cautionnements et de recommander des réformes.

Aide juridique Ontario a aussi entrepris une étude de fond en vue d'évaluer l'incidence de la vidéoconférence. Soucieuse d'améliorer le service à la clientèle, Aide juridique Ontario a mis sur pied un projet pilote afin d'évaluer jusqu'à quel point il serait efficace d'accepter des demandes d'aide juridique par vidéoconférence depuis la prison de Maplehurst, une des toutes nouvelles superprisons de l'Ontario.

Répondre aux demandes relatives à l'immigration et aux réfugiés

Au cours de l'exercice 2001-2002, Aide juridique Ontario a fait face à une demande accrue pour des causes en matière de droit de l'immigration et des réfugiés délivrant environ 14 000 certificats. C'est là une augmentation notable comparativement aux 11 479 certificats délivrés en 2000-2001 pour les mêmes causes.

Au cours de l'exercice 2001-2002, Aide juridique Ontario, en collaboration avec le ministère du Procureur général, a réussi à obtenir des fonds fédéraux supplémentaires pour l'aide juridique aux réfugiés. Aide juridique Ontario continuera de faire équipe avec la province et le gouvernement fédéral pour obtenir des ressources additionnelles.

À Toronto, le Bureau du droit des réfugiés, qui était à l'origine un projet pilote, est devenu un établissement permanent réservé uniquement aux causes des réfugiés, ce qui démontre bien notre engagement de faire preuve de souplesse et d'innovation dans la prestation de services qui répondent aux besoins particuliers de nos clients.



Soutien à nos fournisseurs de services

La restructuration du tarif a commencé

Après de longues recherches et consultations, Aide juridique Ontario a préparé un dossier complet et probant à l'appui de la nécessité de réviser le tarif. Nous avons fait front commun avec une coalition d'associations d'avocats pour demander au gouvernement provincial d'étudier les propositions mises de l'avant et entamer des discussions sur ce sujet important.

Nous voulons qu'un nouveau tarif soit établi, de même qu'un moyen de fixer les tarifs à l'avenir, de façon à permettre aux avocats de l'aide juridique de continuer à offrir des services de haute qualité aux clients.

Plus précisément, Aide juridique Ontario a recommandé que les taux horaires payés aux avocats qui acceptent les certificats d'aide juridique soient augmentés de 26 pour cent, sur une période de trois ans. Nous avons également recommandé des réformes afin de redresser les lacunes les plus critiques du tarif.

Par notre stratégie de révision du tarif, nous voulons retenir un bassin suffisant d'avocats hautement qualifiés du secteur privé qui sont disposés à offrir des services d'aide juridique.

Meilleur traitement des factures

Dans le cadre de notre engagement à retenir un nombre suffisant d'avocats, nous voulons aussi faciliter la tâche à ceux qui travaillent pour nous. Nous avons donc introduit un logiciel permettant aux avocats de soumettre leurs factures par voie électronique grâce à une connexion Internet sûre. Le logiciel, offert sans frais aux avocats, a été testé en 2001 et sera distribué à l'échelle de la province d'ici le mois de mars 2002.

Des partenariats renforcés avec les communautés

Au dernier exercice, Aide juridique Ontario a formé de nouveaux partenariats avec le ministère du Procureur général et différents organismes communautaires qui servent la même clientèle.

Nous avons appuyé la commission d'étude du juge en chef Roy McMurtry sur la vulgarisation juridique (*Task Force on Public Legal Education*). Assistée par Aide juridique Ontario, la commission a entrepris une recherche sur la vulgarisation juridique en Ontario et a lancé le programme « Salle d'audience et salle de classe » pour aider les étudiants à mieux comprendre le système judiciaire.

Aide juridique Ontario a également donné son appui à *Pro Bono Law Ontario*, une nouvelle initiative qui vise à promouvoir, à faciliter et à élaborer la prestation de services juridiques bénévoles auprès des groupes communautaires.

Amélioration des services de recherche pour les avocats

Le Service de recherche vient de terminer la première étape de son examen organisationnel. Cette première étape a permis d'examiner en profondeur le rôle du



Service et les services qu'il offre, l'objectif étant de s'assurer que les avocats qui effectuent du travail pour le compte de l'aide juridique reçoivent des services de qualité.

Dans le cadre de cet examen, nous avons reçu de nombreux commentaires lors de groupes de discussion et d'entrevues individuelles et à la suite d'un sondage auquel 349 usagers du Service ont répondu. Une majorité écrasante de répondants se sont dits très satisfaits ou plutôt satisfaits des dossiers de recherche types (98 pour cent) et des dossiers spécialisés (97 pour cent). Dans 95 pour cent des cas, on s'accordait à dire que nos services réduisaient le temps de préparation des causes. Par ailleurs, de nombreux avocats trouvent que nos dossiers de recherche types (85 pour cent) et nos dossiers spécialisés (87 pour cent) les aident à régler leurs dossiers.

Amélioration de la gestion des causes complexes

Aide juridique Ontario cherche constamment des moyens plus judicieux d'utiliser les fonds publics. Durant l'exercice 2001-2002, nous avons considérablement amélioré nos politiques et procédures de gestion des causes complexes, afin de mieux administrer nos causes les plus coûteuses et les plus complexes pour lesquelles nous avons délivré des certificats. Nous avons donc fixé à 75 000 \$ le plafond des coûts des causes complexes que nous gérons, tout en ayant en place un processus spécial d'exemption pour les causes exceptionnelles. Des avocats chevronnés jouent un rôle actif dans ce processus.

Resserrement des relations avec les cliniques

Plusieurs initiatives nous ont permis de renforcer et d'améliorer nos relations avec les cliniques :

- Nous avons collaboré avec les cliniques à l'élaboration d'un nouveau protocole d'entente.
- Nous avons réexaminé la démarche pour traiter les demandes de financement des cliniques, ce qui a permis d'accélérer le processus.
- Le Bureau des services aux cliniques (BSC) a commencé sa restructuration afin de s'assurer de pouvoir fournir au réseau des cliniques le soutien dont il a besoin.
- Les travaux pour mettre au point un nouvel accord de financement et de nouvelles politiques de consultation et de résolution des conflits ont débuté.

Soutien aux sociétés étudiantes de services d'aide juridique

Afin de tenir son engagement d'apporter des solutions d'aide juridique innovatrices et souples, Aide juridique Ontario a renforcé sa relation avec les sociétés étudiantes de services d'aide juridiques des facultés de droit au cours de l'exercice 2001-2002. Le programme des sociétés étudiantes de services d'aide juridique, qui permet aux étudiants en droit de se familiariser avec la pratique d'aide juridique, connaît un franc succès. Plus de 40 pour cent des étudiants en droit de l'Ontario y participent; en 2000, ces sociétés comptaient 3 430 dossiers de clients ouverts dans le cadre du programme.



Continuer à améliorer les services de soutien

La modernisation informatique est en cours

De grands progrès ont été réalisés au cours de l'exercice 2001-2002 en vue de déterminer les exigences techniques d'un nouveau système informatique et de lancer un appel d'offres pour sa conception et sa mise en place.

L'engagement envers la qualité se poursuit

Au cours de l'exercice 2001-2002, chaque activité fondamentale d'Aide juridique Ontario a mis au point des mesures du rendement quant au service à la clientèle et a suivi les résultats sur une base trimestrielle. Dans bien des cas, les résultats dépassaient les objectifs fixés. Pour les clients, les avocats et nos partenaires du système juridique, cela se traduit par un meilleur service.

En outre, le Programme d'assurance de la qualité d'Aide juridique Ontario a terminé le premier cycle des examens d'assurance de la qualité de chaque clinique. Dans le cadre du programme, des procédures ont été mises au point pour la mise en place des recommandations; des documents sur les meilleures pratiques ont également été préparés afin d'aider les cliniques à apprendre les unes des autres.

De nouvelles mesures de contrôle des coûts ont été mises en place

Afin qu'Aide juridique Ontario puisse respecter ses engagements budgétaires, nous avons pris des mesures au cours de l'exercice 2001-2002 pour mieux gérer les demandes croissantes de services tout en restant dans les limites de notre budget fixe. Dans tous les services que nous offrons, nous tenons à nous assurer que les fonds publics seront utilisés de la manière la plus judicieuse possible.

Aide juridique Ontario s'est fixé comme but d'économiser 4 millions de dollars dans la première année du programme. Au cours des six premiers mois nous avons réalisé des économies de 2,2 millions de dollars.

Des procédés administratifs améliorés

Les clients qui ont les moyens de le faire contribuent au coût de leurs services d'aide juridique; cette contribution était de l'ordre de 8 millions de dollars en 2000-2001. Afin d'améliorer encore davantage sa responsabilité financière, Aide juridique Ontario a entrepris, l'année dernière, d'examiner ses comptes débiteurs.

Cet examen permettra à Aide juridique Ontario de recouvrer le plus grand nombre possible de comptes débiteurs et, par le fait même, de venir en aide à un plus grand nombre de personnes défavorisées. Aide juridique Ontario a aussi amélioré sa façon de percevoir les paiements des clients. De nouveaux processus d'encaissement et de dépôt ont été mis en place dans les bureaux régionaux de l'aide juridique.



Pressions financières

Dans l'exercice 2002-2003, Aide juridique Ontario sera confrontée à deux défis de taille : la demande d'une restructuration du tarif par les avocats du secteur privé et un plus grand volume de demandes de services d'aide juridique de la part de réfugiés.

Restructuration du tarif

Les avocats exigent une augmentation considérable du tarif, ce qui représente une énorme pression financière pour l'aide juridique. Dans le dossier qu'elle a préparé sur le tarif, Aide juridique Ontario donne un état détaillé des répercussions financières que peut entraîner une révision du tarif. Résultat : le financement du tarif révisé ne peut pas provenir de sources disponibles dans le budget actuel de l'aide juridique et c'est pour cette raison que nous nous sommes tournés vers la province pour avoir davantage de fonds.

Demandes de services d'aide juridique de la part de réfugiés

Au cours de l'exercice 2000-2001, Aide juridique Ontario a délivré 11 479 certificats en matière d'immigration et de droit des réfugiés, ce qui représente un coût de 13,6 millions de dollars. En juin 2001, l'organisme avait prévu la délivrance de 14 000 de ces certificats durant l'exercice 2001-2002, pour un coût de 19,6 millions de dollars. C'est là une augmentation de près de 2 500 certificats (soit 22 %) au coût de quelque 6 millions de dollars (une augmentation de 44 %). Aide juridique Ontario a récemment reçu un financement fédéral de quelque 5,8 millions de dollars et, bien que cette somme soit la bienvenue, on sait qu'elle ne suffira pas à répondre à la demande.

Budget d'exploitation provisoire pour l'exercice 2002-2003

Aide juridique Ontario

Budget préliminaire de 2002-2003

Total des dépenses d'exploitation 282,3 millions de \$

Certificats

Exploitation 169,0 m \$

Cliniques

Exploitation 55,3 m \$

Avocats de service

Exploitation 25,7 m \$

Autres programmes

Exploitation 7,8 m \$

Soutien aux fournisseurs de services

Exploitation 2,4 m \$

Administration provinciale

Exploitation 22,1 m \$



Qui contacter

Les questions ou commentaires sur le plan d'activités d'Aide juridique Ontario sont les bienvenus. Voici comment communiquer avec nous :

Par téléphone : Dans la région de Toronto, appelez le 416-979-1446; ailleurs en Ontario, appelez le numéro sans frais 1-800-668-8258

Par télécopieur : 416-979-8669

Par la poste : 375, avenue University, bureau 404
Toronto (Ontario) M5G 2G1

Par courriel : info@lao.on.ca.

Pour des demandes précises, vous pouvez aussi communiquer avec :

Politiques, planification et relations extérieures

George Biggar 416-204-4709

Services à la clientèle

Rob Buchanan 416-204-7108

Services aux avocats de service

Droit de la famille : Helena Birt 416-979-2352, poste 6436

Droit criminel : John Zado 416-979-2352, poste 4352

Services aux cliniques et services spéciaux

Sue McCaffrey 416-204-7132

Demandes de renseignements des médias

Elaine Gamble 416-204-4728

Pour obtenir des exemplaires gratuits de ce document, prière de communiquer avec :

Aide juridique Ontario

Service des communications et des relations publiques

375, avenue University, bureau 304

Toronto (Ontario) M5G 2G1

Nº de téléphone : Toronto : 416-979-2352, poste 6442

Sans frais : 1-800-668-8258

Pour obtenir un exemplaire électronique de ce document, prière de visiter notre site Web à www.legalaid.on.ca.