

**AIDE JURIDIQUE ONTARIO
PLAN D'ACTIVITIES**

2019-2020

2021-2022

(version publique)



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Table des matières

Mandat	3
Survol des programmes et de activités	4
Priorités d'AJO	11
Analyse de l'environnement : faits saillants	15
Plan d'inclusion et de diversité	18
Plan d'accessibilité pluriannuel	19
Sommaire du budget	20
Mesures de rendement : santé de l'organisme	22

Aide juridique Ontario

40, rue Dundas Ouest, bureau 200
Toronto (Ontario) M5G 2H1

Sans frais : 1 800 668-8258
Courriel : info@lao.on.ca
Site Web : www.legalaid.on.ca

This document is available in English.

Aide juridique Ontario reçoit un appui financier du gouvernement de l'Ontario, de la Fondation du droit de l'Ontario et du gouvernement du Canada.

Mandat

Aux termes de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique (LSAJ)*, Aide juridique Ontario (AJO) a été établie comme une personne morale indépendante, mais redevable au gouvernement de l'Ontario.

AJO a pour mandat prévu par la loi de favoriser l'accès à la justice partout en Ontario pour les personnes à faible revenu :

- en fournissant des services d'aide juridique de haute qualité d'une manière efficiente et efficace par rapport au coût;
- en encourageant et en favorisant la souplesse et l'innovation dans la prestation des services d'aide juridique;
- en déterminant, en évaluant et en prenant en compte les divers besoins juridiques des personnes à faible revenu et des communautés défavorisées de l'Ontario;
- en fournissant des services d'aide juridique à des personnes à faible revenu par le biais d'une personne morale autonome par rapport au gouvernement de l'Ontario, mais en rendant des comptes au gouvernement de l'Ontario au sujet des dépenses des fonds publics.

Pour s'acquitter de ce mandat, AJO s'engage à fournir des services qui tiennent compte de l'importance des principes de diversité, d'accès, d'équité, de créativité et de qualité.

Gouvernance

La structure de gouvernance d'AJO est énoncée dans la LSAJ, qui décrit l'obligation redditionnelle d'AJO envers la province de l'Ontario, la composition et le mandat de son conseil d'administration, les domaines du droit dans lesquels AJO doit fournir des services, les modes de prestation de l'aide juridique, l'admissibilité, les pouvoirs d'AJO, les finances et l'administration.

L'administration d'AJO est aussi régie par un protocole d'entente liant le procureur général et le président du conseil d'administration d'AJO. Le président du conseil d'AJO et le procureur général ont signé un nouveau protocole en novembre 2014. Ce protocole :

- confirme les relations redditionnelles entre le ministre et AJO par l'intermédiaire du président de son conseil;
- précise les rôles et responsabilités du ministre, du président du conseil d'administration, du sous-ministre, du président d'AJO et du conseil d'administration;
- établit les attentes relatives aux accords en matière d'activités, d'administration, de finances, de vérification et de rapports liant AJO et le ministère du Procureur général;
- établit les attentes mutuelles en matière d'échange d'information;

- remplit l'exigence voulant qu'un protocole d'entente soit établi conformément à l'article 71 de la LSAJ et à la *Directive concernant les organismes et les nominations*.

Survol des programmes et des activités

Chaque année, AJO fournit un éventail de services d'aide juridique à environ 1 million de clients et de clientes financièrement et juridiquement admissibles.

Sur le plan administratif, AJO se compose d'un bureau provincial situé à Toronto et de quatre régions qui contiennent 10 districts. Voici ces régions et leurs districts respectifs :

- la Région du Nord (districts du Nord-Est et du Nord-Ouest);
- la Région du Centre et de l'Est (districts du Centre et de l'Est);
- la Région du Grand Toronto (districts de Toronto Centre, de Toronto Nord et de Peel York);
- la Région du Sud-Ouest (districts d'Essex, Lambton et Kent, de London et de Hamilton-Kitchener).

Les moyens d'obtenir l'aide juridique sont énoncés ci-dessous.

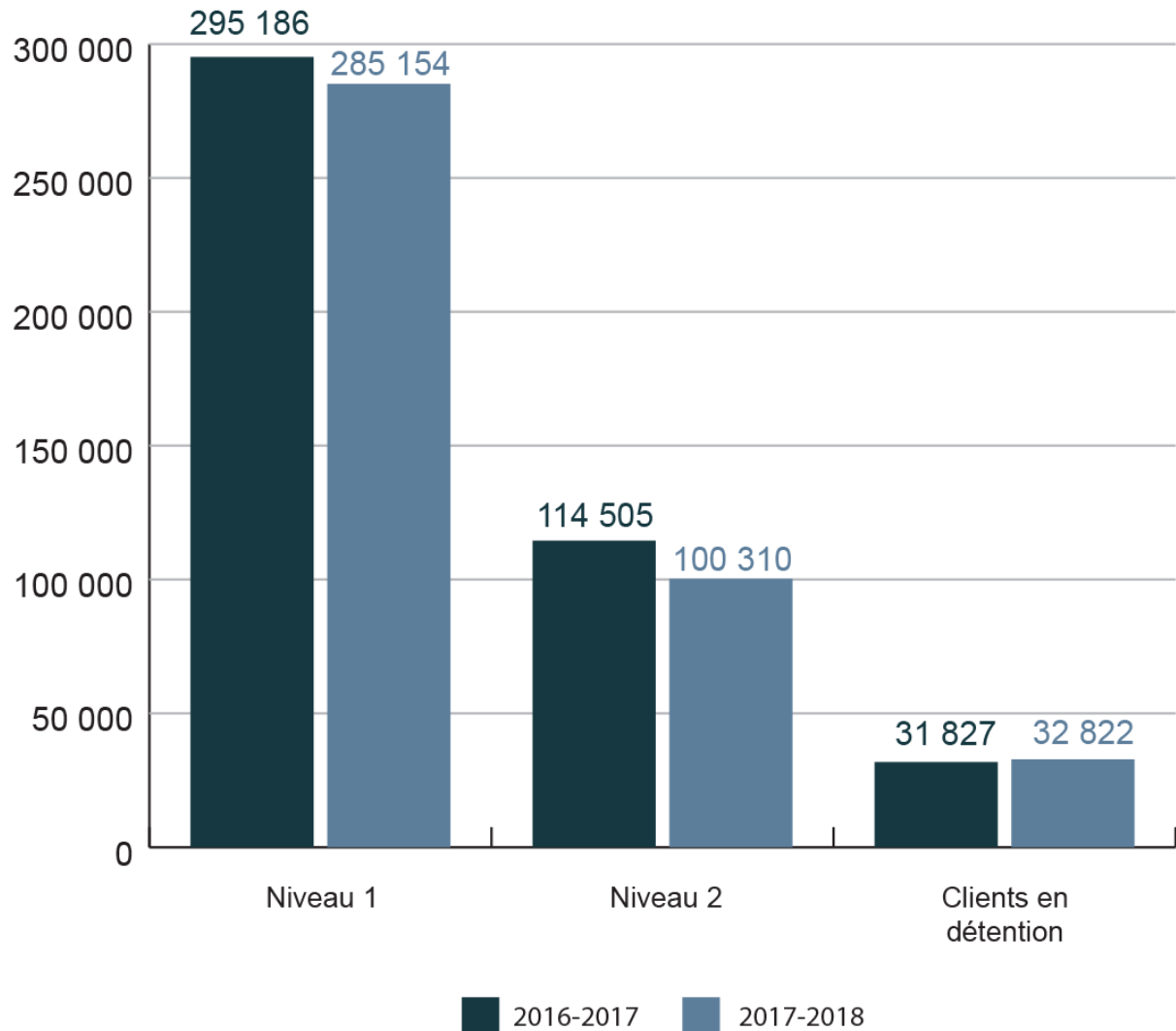
- a) En téléphonant au Centre d'aide aux avocats et aux clients (CAAC) d'AJO sans frais de n'importe où en Ontario, ou à frais virés de l'extérieur de la province. Le service est offert dans plus de 200 langues, y compris 18 langues et dialectes autochtones, grâce à des services d'interprétation simultanée.

Le CAAC d'AJO fournit des renseignements généraux sur l'éventail de services d'aide juridique offerts aux clients et clientes admissibles, sur la façon de présenter une demande et sur les critères d'admissibilité. De plus, le CAAC peut renvoyer la personne à d'autres programmes et services, comme un avocat ou une avocate de service, une clinique juridique communautaire, le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, Ontario au travail, le Bureau des obligations familiales, Citoyenneté et Immigration Canada, la Commission des relations de travail de l'Ontario, un refuge ou une autre ressource communautaire.

La figure 1 indique le nombre d'appels téléphoniques auxquels le CAAC a répondu au cours des deux dernières années. Chaque appel est traité selon le niveau 1 ou le niveau 2. Si l'appel est de niveau 1, on apparie le client ou la cliente au service approprié et on l'oriente vers un autre programme. Si l'appel correspond au niveau 2, on évalue l'admissibilité financière du client ou de la cliente, on lui fournit des renseignements juridiques ou on l'oriente vers une avocate ou un avocat salarié qui lui offrira des conseils juridiques en droit de la famille, en droit criminel ou en droit

de l'immigration. Le client ou la cliente peut également demander un certificat d'aide juridique.

FIGURE 1 : NOMBRE D'APPELS TÉLÉPHONIQUES TRAITÉS, PAR NIVEAU

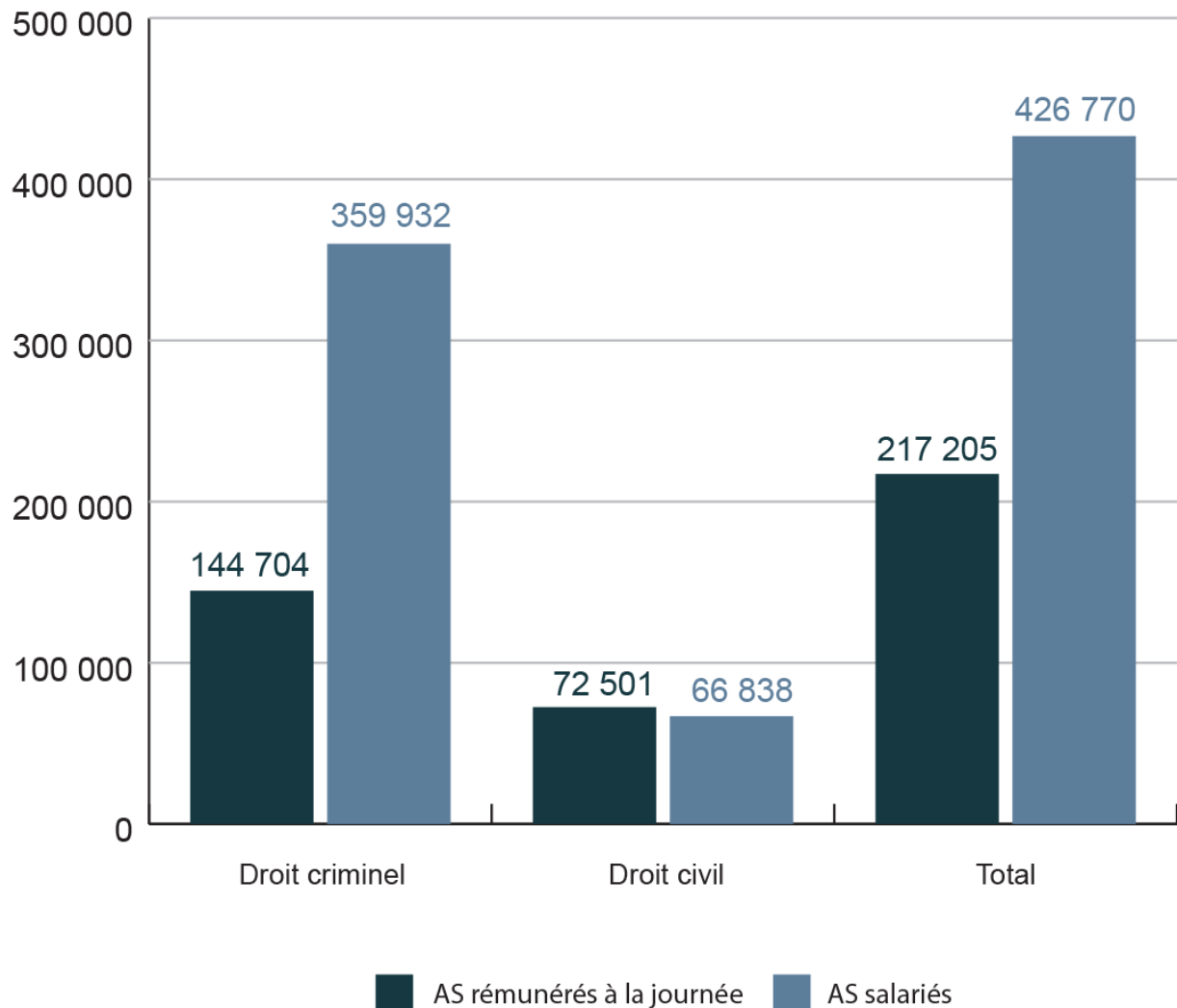


- b) En s'entretenant avec un avocat ou une avocate de service ou un membre du personnel d'AJO à l'un des 57 palais de justice.

Les services d'avocat de service sont fournis par une avocate ou un avocat salarié ou par une avocate ou un avocat du secteur privé rémunéré à la journée dans un des palais de justice de l'Ontario, y compris plus de 30 bureaux situés dans des régions éloignées ou accessibles par avion seulement. Les avocats et avocates de service fournissent des conseils de première ligne, des renseignements et une représentation aux personnes qui, en leur absence, ne seraient pas représentées ni assistées.

La figure 2 indique le nombre de services que des avocats ou des avocates de service ont fournis dans les divers domaines du droit.

FIGURE 2 : NOMBRE DE PERSONNES AIDÉES, PAR AVOCAT DE SERVICE ET PAR DOMAINE DU DROIT (2017-2018)



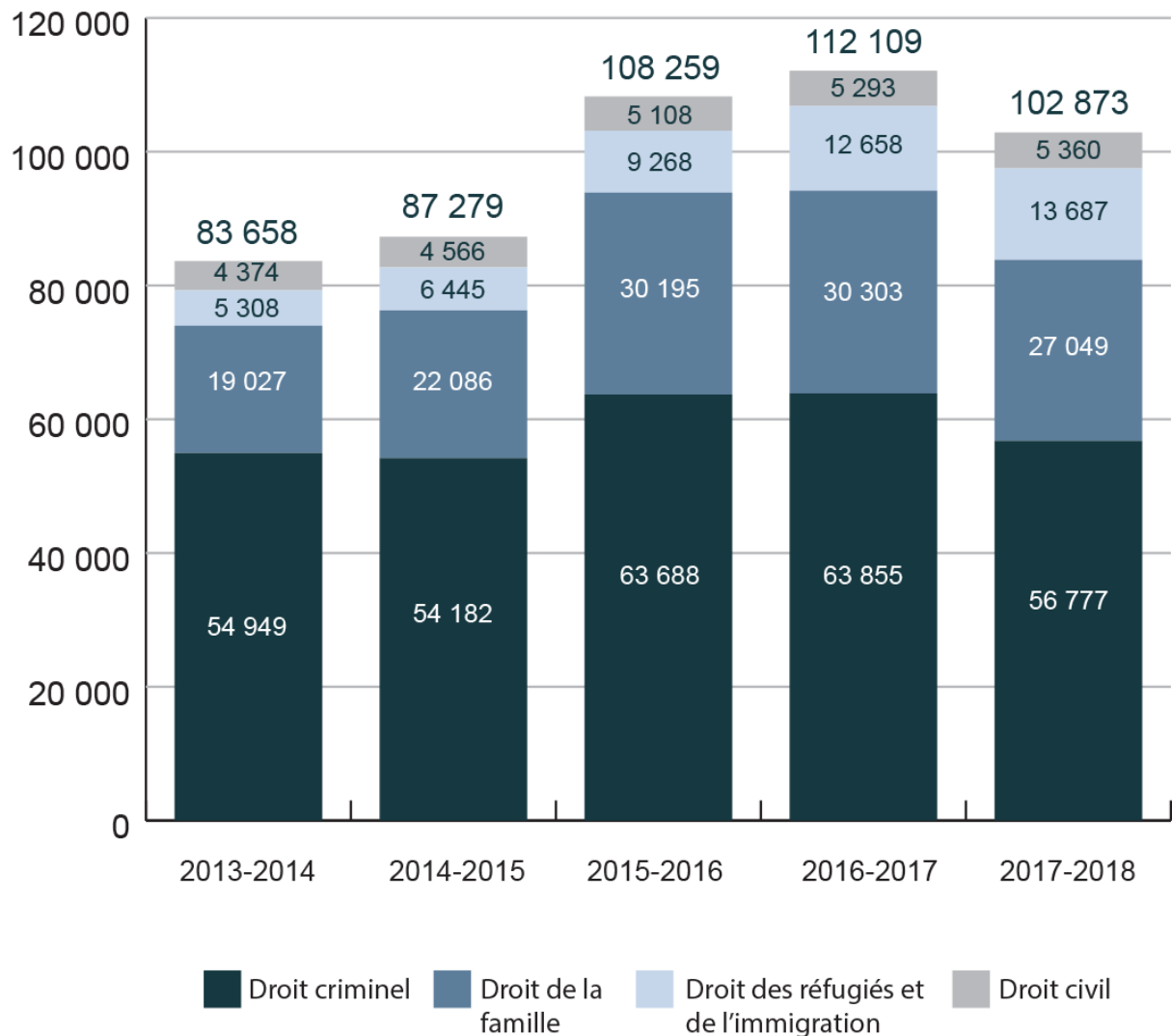
- c) En obtenant un certificat d'aide juridique délivré par le personnel d'AJO travaillant dans un bureau de district, un palais de justice ou au CAAC d'AJO, lequel certificat permet de retenir les services d'une avocate ou d'un avocat du secteur privé pour se faire représenter dans une instance d'un tribunal de droit criminel ou de la famille ou d'un tribunal administratif, y compris la Commission de l'immigration et du statut de réfugié.

Le client ou la cliente qui reçoit un certificat d'aide juridique peut le remettre à l'un des

quelque 4 000 avocats du secteur privé de l'Ontario qui acceptent les certificats.

Le nombre de certificats délivrés chaque année est indiqué à la figure 3.

FIGURE 3 : CERTIFICATS D'AIDE JURIDIQUE DÉLIVRÉS, PAR DOMAINE DU DROIT



Après trois années consécutives d'augmentation du nombre de certificats délivrés, on constate en 2017-2018 une diminution par rapport à l'année précédente. Les plus importants facteurs étaient la baisse du nombre de certificats délivrés relativement à des infractions criminelles mineures et la baisse du nombre de certificats délivrés en droit de la famille.

Par contraste, le nombre de certificats en droit de l'immigration et des réfugiés a augmenté pour la quatrième année consécutive, reflétant le nombre croissant

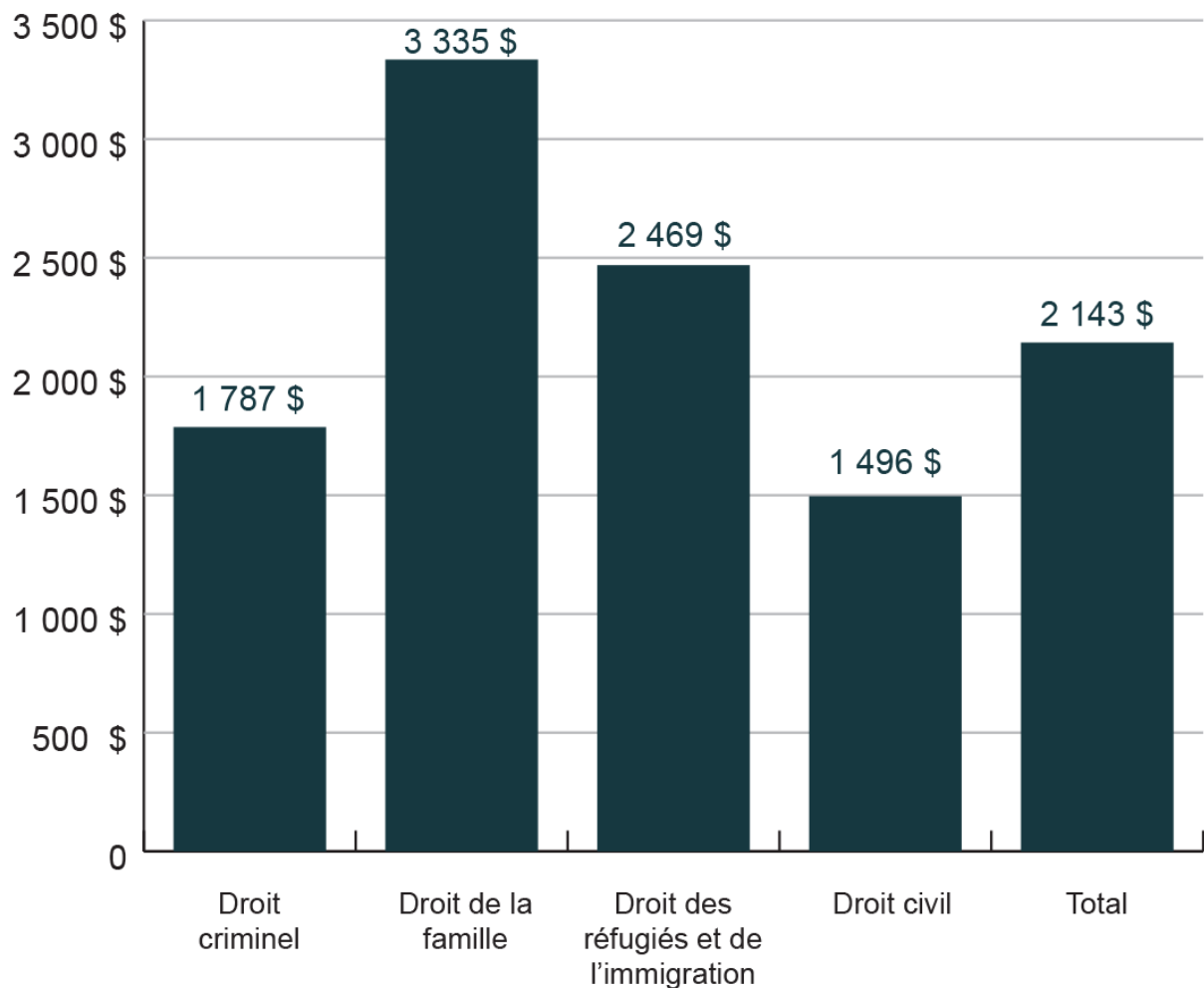
de demandeurs d'asile qui arrivent en Ontario. Depuis 2013-2014, le nombre de certificats délivrés en droit de l'immigration et des réfugiés a crû de 158 %.

Avant 2014-2015, on a constaté une diminution globale du nombre de certificats attribuable à la baisse des accusations criminelles portées. Cette tendance s'est atténuée au cours des dernières années alors que le nombre d'affaires criminelles devant les tribunaux est stable depuis deux ans.

Le 1^{er} avril 2018, les seuils d'admissibilité financière d'AJO ont augmenté de 6 %. Il s'agissait de la cinquième hausse touchant l'admissibilité financière d'AJO; la première a eu lieu le 1^{er} novembre 2014 et l'admissibilité financière a augmenté le 1^{er} avril de chaque année suivante.

La figure 4 indique le coût moyen d'un certificat, par domaine du droit, en 2017-2018.

FIGURE 4 : COÛT MOYEN D'UNE CAUSE, PAR DOMAINE DU DROIT (2017-2018)



Le coût moyen du certificat a augmenté, parallèlement à la hausse du taux tarifaire et aux variations de la complexité des dossiers liés aux certificats.

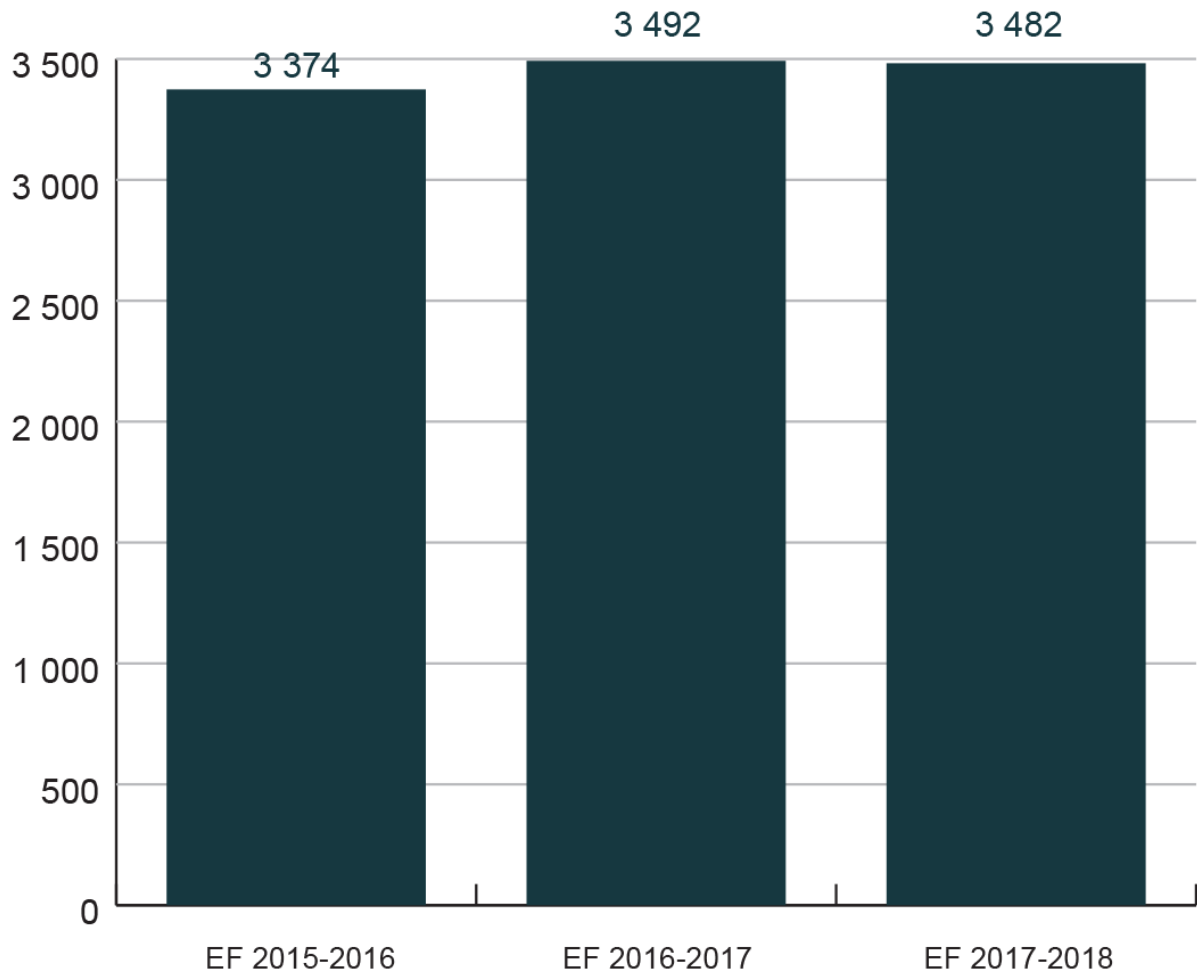
- d) En obtenant l'assistance d'une des 74 cliniques juridiques communautaires indépendantes financées par AJO, qui aident les personnes à faible revenu relativement à des questions comme le maintien du revenu et les différends entre locateurs et locataires.
- e) En obtenant un service d'éducation juridique publique ou des conseils et une représentation juridiques d'un étudiant ou d'une étudiante en droit bénévole à l'une des sept sociétés étudiantes d'aide juridique administrées par des universités et financées par AJO. Ces sociétés s'occupent notamment d'affaires criminelles mineures, de différends entre locateurs et locataires, de questions d'immigration, de droits des travailleurs et d'affaires entendues par les tribunaux administratifs.
- f) Des centres de services en droit de la famille offrent une ressource à guichet unique aux clientes et clients concernés par une affaire de droit de la famille. Ils fournissent un large éventail de services allant de la préparation de documents à la représentation complète de la clientèle admissible à un certificat, en passant par la médiation et les conseils juridiques sommaires.
- g) En appelant une ligne de conseils juridiques francophone sans frais, pour la clientèle de la RGT, de l'Est, du Nord et de certains secteurs du Centre de l'Ontario.

Ce service est offert grâce à un partenariat avec trois cliniques juridiques et centres communautaires (Sudbury Community Legal Services, le Centre des services communautaires de Vanier et le Centre francophone de Toronto).

Cette ligne permet à des centaines de clients et clientes francophones habitant des secteurs de la province non ou peu desservis de recevoir une aide en droit des pauvres.

- h) En communiquant avec une avocate ou un avocat privé inscrit sur une des listes d'avocats acceptant des certificats d'aide juridique d'AJO pour se faire représenter dans une affaire admissible à un certificat. Chaque année, des milliers d'avocats des quatre coins de l'Ontario acceptent de tels certificats et représentent devant les tribunaux des clients qui reçoivent une aide juridique.

FIGURE 5 : NOMBRE D'AVOCATS DISTINCTS AYANT ACCEPTÉ UN CERTIFICAT D'AIDE JURIDIQUE



AJO surveille la qualité du travail de ses fournisseurs de services juridiques en imposant des normes de qualité aux avocats inscrits sur diverses listes, en exigeant que les avocats présentent un rapport annuel, en effectuant des vérifications ponctuelles des avocats inscrits sur les listes et en réglant les plaintes reçues des clients de l'aide juridique au sujet de ces fournisseurs. Dans certains cas, AJO radie l'avocat ou l'avocate de sa liste d'avocats.

Priorités d'AJO

Le plan d'activités de 2019-2021 s'articule autour des principaux objectifs stratégiques d'AJO :

1. Donner la priorité aux clients
 - Nous placerons les clients au cœur de tout ce que nous faisons et mesurerons les résultats pour les clients.
2. Démontrer l'optimisation des ressources
 - Nous élaborerons des indicateurs, des mesures et des rapports sur les résultats.
3. Fournir des services innovants
 - Nous effectuerons des recherches et élaborerons des moyens innovants d'améliorer l'accès aux services.
4. Soutenir le personnel
 - Nous mettrons à la disposition du personnel les soutiens dont il a besoin pour fournir des services aux clients.
5. Assurer une collaboration efficace
 - Nous collaborerons avec le système de justice pour améliorer la coordination et l'efficacité des services.

Priorité 1 : Donner la priorité aux clients

Nous placerons les clients au cœur de tout ce que nous faisons et mesurerons les résultats pour les clients. Nous fournirons des services culturellement appropriés et serons sensibles aux besoins des clients que nous servons. AJO fera ce qui suit :

- Mettre en œuvre des modifications des services rendues possibles par l'élargissement de l'admissibilité financière et les investissements dans la mise en liberté sous caution afin de répondre aux besoins non satisfaits des clients, et mesurer l'effet de ces services pour les clients d'AJO.
- Renforcer les relations avec les cliniques et les sociétés étudiantes d'aide juridique en mettant à jour les documents constitutifs régissant les cliniques et établir des exigences relatives aux rapports sur les mesures de rendement mettant l'accent sur les effets et les résultats des services de ces cliniques et de ces sociétés.
- Améliorer la gestion des listes d'avocats acceptant des certificats d'AJO pour assurer la qualité des services fournis aux clients. AJO collaborera avec le Barreau de l'Ontario pour s'assurer qu'AJO puisse faire en sorte que les avocats inscrits sur ses listes d'avocats fassent périodiquement l'objet d'un examen de la qualité.
- Consulter les communautés marginalisées et les groupes de clients vulnérables et mettre en œuvre des approches répondant à leurs besoins particuliers.
- Travailler avec les communautés autochtones et les gouvernements provincial et

fédéral à la mise en œuvre des 94 appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation, en particulier ceux concernant le secteur de la justice.

- Renouveler la Stratégie de justice applicable aux Autochtones et fixer des buts en consultation avec les communautés et les leaders autochtones afin d'améliorer considérablement l'accès à la justice pour les Autochtones.

Priorité 2 : Démontrer l'optimisation des ressources

AJO optimisera chaque dollar des contribuables dépensé pour des activités importantes bénéficiant à la population ontarienne. Dans un souci de transparence, nous rendrons compte des dépenses engagées et veillerons à ce que les fonds soient attribués de manière efficace et efficiente. Nous mesurerons l'impact de tous nos investissements et ferons régulièrement état de nos progrès devant la population ontarienne, notamment en faisant ce qui suit :

- déterminer et prioriser les processus clés à améliorer;
- définir les résultats souhaités de l'ensemble des services et des initiatives dont les coûts sont importants;
- élaborer des indicateurs de rendement clés afin de mesurer les résultats de l'ensemble des services et des initiatives dont les coûts sont importants;
- publier chaque trimestre les indicateurs de rendement clés, les statistiques sur les services et les dépenses.

Priorité 3 : Fournir des services innovants

Nous devons nous adapter aux besoins changeants et affirmer notre leadership ainsi que la solidité de la prestation de nos services. Nous devons investir dans la technologie qui nous permettra de réduire les coûts, d'économiser du temps et de faciliter l'accès aux services d'aide juridique pour la population ontarienne. AJO fera ce qui suit :

- aligner les services sur les besoins des clients et les objectifs d'efficacité;
- déterminer les possibilités d'amélioration des services en fonction de la rétroaction de la clientèle, de l'évolution des besoins, des commentaires du personnel, des intervenants et des fournisseurs de services, ainsi que des pratiques exemplaires d'autres territoires;
- favoriser une culture de l'innovation et assurer une prise de décisions efficaces;
- mettre en œuvre une vaste stratégie numérique axée sur des services à la clientèle interactifs :
 - donner aux clients la possibilité de recevoir et d'envoyer des documents au moyen

d'un portail sécurisé;

- dans la mesure du possible, permettre l'accès aux services d'aide juridique par un processus de demande en ligne.

Priorité 4 : Soutenir le personnel

Nous serons unis et travaillerons collaborativement en vue d'offrir à notre personnel un soutien uniforme, délibéré et solide qui propulsera notre organisme dans le futur en faisant ce qui suit :

- mettre en œuvre une vaste stratégie de gestion des talents;
- élaborer et mettre en œuvre des mécanismes pour communiquer avec le personnel à tous les niveaux et dans tous les bureaux, pour le consulter et pour solliciter sa rétroaction;
- maintenir les programmes d'apprentissage et de perfectionnement pour tout le personnel;
- favoriser un lieu de travail inclusif et diversifié qui reflète les gens, les cultures et les langues des collectivités que nous servons.

Priorité 5 : Assurer une collaboration efficace

Nous collaborerons avec les collectivités et d'autres organismes pour que nos services et ressources soient bien coordonnés avec les autres services du système de justice, de façon à obtenir les meilleurs résultats pour les clients. Nous ferons notamment ce qui suit :

- examiner et préciser les fonctions, les rôles et les responsabilités des comités consultatifs du conseil d'administration afin d'optimiser la participation de leurs membres;
- échanger de l'information avec les universitaires, le gouvernement et d'autres intervenants pour appuyer la recherche et la prise de décisions fondées sur les données probantes;
- faciliter les programmes de prévention et d'intervention précoce pour les personnes et les communautés à risques élevés.

Comment AJO intégrera-t-elle ces priorités à ses plans opérationnels actuels?

- Un portfolio de projets seront planifiés, exécutés et évalués tout au long de l'année pour faire progresser les initiatives clés de l'organisme.
- Chaque membre du personnel devra s'efforcer d'appuyer et d'exécuter les priorités organisationnelles.
- Les mandats et les engagements des vice-présidents décriront en détail leurs

fonctions à l'égard de ce qui suit :

- l'exécution des priorités stratégiques d'AJO;
- la poursuite des initiatives d'AJO en cours;
- l'évolution de la culture d'entreprise d'AJO dans une direction menant à la mise en œuvre réussie de ses priorités stratégiques et des priorités de ses programmes.

Le suivi de la mise en œuvre des principales initiatives du plan d'activités d'AJO est assuré au moyen d'un portfolio et de rapports trimestriels sur le plan d'activités. La priorisation et l'affectation des ressources de chaque initiative visant à exécuter les priorités stratégiques d'AJO seront établies au début de 2019.

Analyse de l'environnement : faits saillants

La présente section offre des considérations clés choisies qui ont été tirées d'un exercice plus complet d'analyse de l'environnement. Chaque sous-section vise à donner une description générale d'un aspect représentant une possibilité ou un risque particulier pour AJO en ce qui concerne la planification des activités.

Durabilité de l'admissibilité financière

La durabilité est une considération importante pour AJO, en particulier dans le contexte de la planification stratégique. Les seuils d'admissibilité financière applicables aux personnes qui demandent une aide juridique sont un des aspects de la durabilité pour AJO. AJO a maintenant mis en œuvre cinq augmentations de ses seuils dans le cadre de son plan décennal proposé visant à accroître les seuils d'admissibilité financière jusqu'à celui du faible revenu.

Ces augmentations ont indéniablement contribué à réduire l'écart entre l'admissibilité financière et ce qu'on considère comme la norme internationale servant à définir le faible revenu. Toutefois, les seuils atteindront un niveau maximal, et c'est déjà le cas pour ceux des avocats de service. La question de la durabilité est soulevée à plus long terme (de cinq à 10 ans) puisque les seuils d'AJO stagneront de nouveau et que le nombre de personnes pouvant être admissibles aux services d'aide juridique continuera à baisser.

Immigrants et réfugiés

Depuis plusieurs années, le domaine du droit le plus imprévisible, en ce qui concerne AJO, est le droit des réfugiés. Le plus important facteur est la tendance pluriannuelle du nombre croissant de demandeurs d'asile en Ontario. Il a fait plus que doubler le nombre de certificats délivrés par AJO au cours des quatre dernières années. En cette période où AJO s'approche des nombres maximaux antérieurs de certificats délivrés, on ignore si la demande de services se stabilisera ou continuera à augmenter.

Les problèmes liés au processus de détermination de l'aide juridique ne touchent pas seulement AJO. Un examen de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié commandé par le gouvernement fédéral a mené à des recommandations en vue d'améliorer l'efficacité du système. Les recommandations visent à aligner les travaux des divers organismes chargés de la détermination du statut de réfugié, à améliorer l'efficience de l'ensemble du système et à le rendre plus sensible au flux très variable des demandeurs qui arrivent au Canada. Il importera qu'AJO surveille la réaction du gouvernement fédéral au rapport, car tout changement apporté au système touchera vraisemblablement ses propres activités.

Depuis deux ans, AJO bénéficie d'une subvention ponctuelle du gouvernement fédéral qui compense les coûts croissants liés à la fourniture de services aux réfugiés. Toutefois, l'approche réactive et ponctuelle du traitement des insuffisances de financement ne permet pas à AJO de planifier efficacement pour les années à venir.

Avocats privés

Chaque année, AJO traite avec des milliers d'avocats privés dans le cadre de ses activités régulières. Qu'il s'agisse d'orienter les clients vers des avocats acceptant des certificats de représentation, de solliciter des conseils concernant une décision d'un comité régional ou de prévoir le quart de travail d'un avocat ou d'une avocate de service, AJO dépend de la disponibilité de ressources privées pour offrir une aide juridique dans toute la province.

Selon toutes les données disponibles, tant internes qu'externes, il y a suffisamment d'avocats dans les diverses régions de l'Ontario pour fournir les services d'aide juridique. Cela peut ne pas être le cas dans certaines localités, mais la disponibilité des ressources privées est une des forces d'AJO.

Priorité à la clientèle

En 2018, AJO a mis à l'essai avec succès un nouveau moyen d'obtenir la rétroaction de ses clients bénéficiant de certificats. Ceux qui indiquent souhaiter recevoir des communications d'AJO par voie électronique reçoivent désormais un sondage par courriel six mois après la délivrance de leur certificat.

Cela permet à AJO d'obtenir directement la rétroaction de la clientèle qui a utilisé son processus de délivrance de certificats, de l'étape de la demande à la représentation assurée par un avocat ou une avocate du secteur privé. Grâce à la capacité de mesurer directement l'expérience de ces clients, AJO peut surveiller l'effet des changements apportés aux services sur leur satisfaction globale au fil du temps.

AJO recueillera également les commentaires rédigés par les clients, qui peuvent contenir des renseignements additionnels sur leur expérience. Bien que le sondage se limite exclusivement aux clients bénéficiant de certificats, il représente un grand pas en avant pour ce qui est de la capacité de recevoir directement la rétroaction de la clientèle sur les services d'AJO.

Population autochtone et clientèle d'AJO

Selon Statistique Canada, quelque 374 000 Ontariens et Ontariennes s'identifient comme Autochtones; la plupart (63 %) appartiennent aux Premières Nations. Un tiers des Autochtones habitent le Nord de l'Ontario.

En 2016, 260 550 Autochtones pouvaient parler une langue autochtone, soit une hausse

de 3,1 % par rapport à 2006.

Le recensement de 2016 a confirmé que les Autochtones sont plutôt jeunes et que leur nombre est en hausse. Depuis 2006, la population autochtone a augmenté de 42,5 %, soit plus de quatre fois la croissance de la population non autochtone sur la même période. Statistique Canada prévoit que cette tendance se maintiendra.

On attribue cette croissance à l'espérance de vie accrue et à des taux de fertilité relativement élevés, mais également à des changements touchant l'auto-identification : plus de personnes s'identifient pour la première fois comme Autochtones dans le cadre du recensement.

Seulement 2,8 % des Ontariennes et des Ontariens s'identifient comme Autochtones, mais cette proportion grimpe à un sur cinq (21 %) parmi les clients d'AJO bénéficiant d'un certificat en droit criminel. Le pourcentage est de 16 % pour tous les autres domaines du droit.

À titre d'organisme servant directement les populations surreprésentées au sein du système de justice, AJO est exceptionnellement bien placée pour participer à la conversation sur les façons de traiter cette surreprésentation.

Plan d'inclusion et de diversité

Sachant que son personnel doit refléter la population qu'elle sert, AJO a constitué un comité sur l'inclusion et la diversité en 2014. Le but est de développer une main-d'œuvre diversifiée et engagée qui réalise son plein potentiel dans un milieu inclusif et sain, avec une fondation solide de détermination, de soutien et de responsabilisation.

Priorités de 2019-2020

- **Politiques et activités**
 - Effectuer une enquête démographique de référence auprès de tous les employés.
 - Déterminer les aspects mesurables à améliorer.
 - Déterminer les programmes et les soutiens appropriés pour atteindre les buts.
 - Consulter sur une politique de diversité provisoire.
 - Mettre en œuvre toutes les recommandations du rapport du Barreau de l'Ontario intitulé *Collaborer au changement*.
- **Sensibilisation**
 - Organiser des symposiums sur l'inclusion.
 - Poursuivre les campagnes mensuelles de sensibilisation.
 - Former le personnel de première ligne pour l'aider à s'adapter aux stratégies visant les groupes de clients vulnérables

Plan d'accessibilité pluriannuel

Selon son échéancier, AJO pourra respecter et, dans certains cas, dépasser les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et être accessible pour l'ensemble des Ontariennes et des Ontariens handicapés.

Les initiatives d'AJO en cours en matière d'accessibilité assurent le respect et la dignité pour tous et toutes. Les activités actuelles visant à répondre aux besoins d'accessibilité de la clientèle et du personnel d'AJO comprennent :

- une formation sur l'accessibilité pour tout le personnel d'AJO;
- la conformité aux exigences d'accessibilité dans tous les bureaux d'AJO, y compris les nouveaux immeubles et ceux nécessitant des rénovations;
- l'offre de technologies accessibles à la clientèle et au personnel, y compris un accès au Web, des services téléphoniques et des accessoires informatiques accessibles;
- la prise en compte des besoins en matière d'accessibilité au cours du processus des bons de commande (approvisionnement);
- offrir des documents en format accessible (police plus grosse, braille, audio, etc.) au besoin ou sur demande;
- satisfaire aux exigences des Web Content Accessibility Guidelines (règles pour l'accessibilité des contenus Web) 2.0 recommandées à l'échelle mondiale;
- intégrer des mécanismes de rétroaction concernant les services accessibles pour déterminer si la clientèle en est satisfaite et, dans la négative, la façon dont nous pouvons les améliorer.

AJO a respecté les exigences redditionnelles de la LAPHO pour décembre 2017, mentionnant dans son rapport à l'intention de la Direction générale de l'accessibilité les aspects prioritaires suivants nécessitant des mesures :

- **Documentation relative aux politiques** : Refonte du cadre d'AJO concernant la LAPHO, notamment ses politiques, ses procédures et ses lignes directrices à l'intention du public et du personnel.
- **Plan d'accessibilité pluriannuel** : Renouvellement de la stratégie d'AJO visant à prévenir et à éliminer les obstacles et à remplir ses obligations prévues par la LAPHO.
- **Formation** : Examen du programme de formation d'AJO sur l'accessibilité.

Sommaire du budget

Tableau des résultats

(en milliers de dollars)	Budget de 2018-2019	Prévisions 2018-2019	Prévisions 2019-2020	Prévisions 2020-2021	Prévisions 2021-2022
Gouvernement de l'Ontario	344 549 \$	340 349	340 349	340 349	340 349
Admissibilité financière	86 320	86 320	106 400	120 100	120 100
Autre revenu provenant du gouvernement	20 862	18 012	9 565	13 105	12 387
Fondation du droit de l'Ontario	42 000	74 709	74 709	74 709	74 709
Autre revenue	12 900	11 929	13 601	13 870	14 091
REVENU TOTAL	506 631	531 320	544 624	562 134	561 637

Certificats	254 406 \$	249 176	275 988	285 995	278 400
Cliniques	97 802	96 592	101 645	101 645	101 645
Avocats de service	60 733	58 306	61 218	61 191	61 178
Administration	41 050	36 116	41 396	41 658	41 652
Soutien aux programmes	26 706	25 620	26 706	26 706	26 706
Autre	25 933	22 996	37 671	44 938	52 055
Total des dépenses	506 631	488 806	544 624	562 134	561 637
FONCTIONNEMENT ANNUEL (DÉFICIT)/EXCÉDENT	0 \$	22 514 \$*	0 \$	0 \$	(0 \$)

Revenu

(en milliers de dollars)	Budget de 2018-2019	Prévisions 2018-2019	Prévisions 2019-2020	Prévisions 2020-2021	Prévisions 2021-2022
Financement de base du gouvernement provincial	344 549 \$	340 349	340 349	340 349	340 349
Financement de l'admissibilité financière	86 320	86 320	106 400	120 100	120 000
Financement lié au cautionnement	4 000	4 000	4 000	4 000	4 000
Financement fédéral - droit criminel	4 114	4 114	5 585	9 105	8 387
Financement fédéral ponctuel - droit des réfugiés	11 000	8 150	0	0	0
Financement fédéral (deux ans) - droit des réfugiés	1 748	1 748	0	0	0
Total du financement gouvernemental	451 731	444 681	456 314	473 554	472 837

Contributions des clients	11 300 \$	10 068	11 701	11 870	12 091
Recouvrement de clients et autres recouvrements	700	1 002	800	800	800
Revenu de placements	400	560	600	700	700
Revenus divers	500	300	500	500	500
Fondation du droit de l'Ontario	42 000	74 709	74 709	74 709	74 709
Revenu total	506 631	531 320	544 624	562 134	561 637

Dépenses

Service aux clients	Budget de 2018-2019	Prévisions 2018-2019	Prévisions 2019-2020	Prévisions 2020-2021	Prévisions 2021-2022
Programme de certificats	254 400 \$	249 176	275 988	285 995	278 400
Programme des cliniques	97 800	96 592	101 645	101 645	101 645
Programme des avocats de service	60 700	58 306	61 218	61 191	61 178
Projets d'innovation	2 800	2 591	2 755	2 755	2 755
Soutien aux programmes	26 700	25 620	26 706	26 706	26 706
Total des dépenses liées aux services aux clients	442 400	432 285	468 313	478 293	470 685

Soutien aux prestataires	7 300 \$	6 750	7 350	7 350	7 350
Administration	41 100	36 116	41 396	41 658	41 652
Amortissement, créances irrecouvrables et autres charges	15 800	13 655	27 566	34 833	41 950
Total des dépenses	506 600	488 808	544 624	562 134	561 637

Mesures de rendement : santé de l'organisme

Indicateurs financiers

Mesure	Cible	Évaluation actuelle (au 2 ^e trimestre 2018-2019)
Budget équilibré	Aucun déficit	Surplus de 12,4 M\$ (prévu à la fin de l'exercice)
Endettement	Élimination du déficit cumulé	Dette nette de 6,1 M\$ (prévue à la fin de l'exercice)
Flux de trésorerie	Solde de trésorerie de 15 M\$	Solde de trésorerie de 88 M\$ (prévu à la fin de l'exercice)
Efficiences administrative	Coûts administratifs : 10 % du total des dépenses	10,3 % (prévu à la fin de l'exercice)

Indicateurs de la santé de l'organisme

Mesure	Cible	Évaluation actuelle
Roulement	Un taux de départ de 10 % est réputé constituer un équilibre parfait entre une main-d'œuvre stable et un roulement suffisant pour favoriser la croissance et les nouvelles expériences.	12,18 % (1 ^{er} oct. 2017 au 30 sept. 2018)
Ratio personnel-direction	Atteindre la cible de 10:1	7,9:1 (le 30 sept. 2018)
Jours de maladie	Maintien du nombre moyen de jours de maladie sous celui de la FPO (10,1)	10,53 jours/personne
Participation des employés	Cible dans le secteur public : 72 %	67 % (2017)

Indicateurs du service à la clientèle

Mesure	Cible	Évaluation actuelle (1 ^{er} avril 2018 au 30 sept. 2018) (sauf indication contraire)
Rapidité du service	Niveaux de service Niveau 1, Centre d'aide aux clients : réponse à 80 % des appels dans les 3 minutes	Niveau 1 : 68 %
	Niveau 2, Centre d'aide aux clients : réponse à 80 % des appels dans les 20 minutes	Niveau 2 : 51 %
	80 % des décisions relatives aux certificats prises le même jour	76,1 %
	80 % des appels interjetés relativement aux bureaux régionaux entendus dans les 3 jours	57,9 %
	Taux d'acceptation des demandes de certificat : 87 %	86,1 %
Satisfaction des clients	Satisfaction globale des clients (cible en cours d'examen)	Positif à 77 %
Accès à la justice	Pourcentage des clients qui se représenteraient eux-mêmes si ce n'était d'AJO : 50 %	45 %
	1,7 million d'Ontariennes et Ontariens sont financièrement admissibles à tous les services d'AJO	1,7 million

Indicateurs de la satisfaction des prestataires de services

Mesure	Cible	Évaluation actuelle
Cote de satisfaction des avocats et avocates	Satisfaction globale des avocats et avocates : 60 %	53 % (3 ^e trimestre 2017-2018)

Aide juridique Ontario

40, rue Dundas Ouest, bureau 200
Toronto (Ontario) M5G 2H1
1 800 668-8258
media@lao.on.ca
www.legalaid.on.ca



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO