

## Aide juridique Ontario

## 1.0 Résumé

Aide juridique Ontario est responsable de la prestation de services juridiques aux Ontariens et Ontariennes à faible revenu. Cet organisme du gouvernement de l'Ontario relève du ministère du Procureur général (le Ministère) en vertu de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* (la Loi). Aide juridique Ontario soutient les Ontariens et les Ontariennes admissibles de trois façons principales :

- **Cliniques juridiques communautaires :** Aide juridique Ontario finance et supervise 80 cliniques juridiques communautaires (les cliniques), dont 7 sociétés étudiantes d'aide juridique réparties en Ontario qui offrent divers services à des personnes à faible revenu dans leurs communautés locales. En 2017-2018, les cliniques ont pris en charge plus de 170 000 dossiers à un coût total de 85,8 millions de dollars.
- **Certificats d'aide juridique :** Aide juridique Ontario remet des certificats à des particuliers qui retiennent ensuite les services d'avocats du secteur privé. Ceux-ci facturent Aide juridique Ontario pour leurs services. En 2017-2018, Aide juridique Ontario a délivré quelque 102 870 certificats à un coût de 252,8 millions de dollars.

- **Avocats de service :** Aide juridique Ontario offre gratuitement les services d'avocats de service devant les tribunaux de l'Ontario. En 2017-2018, des avocats de service ont prêté main-forte à plus de 643 970 personnes à un coût de 56,1 millions de dollars.

Les coûts des trois grands programmes et les coûts d'exploitation de 81,4 millions de dollars d'Aide juridique Ontario pour ses 17 bureaux de district et ses bureaux régionaux ainsi que les autres coûts liés au bureau central ont totalisé 476,1 millions de dollars en 2017-2018, soit une augmentation de 27 % par rapport aux 373,9 millions de dollars en 2013-2014.

Nos préoccupations particulières sont les suivantes :

#### Cliniques juridiques communautaires

- **Les dossiers de demandes et d'appels dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) représentent 44 % de la charge de travail des cliniques juridiques communautaires.** En 2016-2017, des cliniques ont traité 9 435 dossiers liés à des demandes de clients faites dans le cadre du POSPH, ainsi qu'à des appels lorsqu'ils avaient été rejetés pour le POSPH. Cela représentait 44 % de la charge de travail des cliniques. Aide juridique estimait le coût

total de ces dossiers à environ 21 millions de dollars, soit environ 2 200 \$ par dossier. Ce montant correspondait à environ 24 % du budget d'Aide juridique Ontario consacré aux cliniques. Quelque 78 % des répondants à notre sondage destiné aux cliniques juridiques communautaires indiquaient que si le volume des dossiers du POSPH était réduit, ils pourraient combler d'autres besoins, notamment dans les domaines du droit de l'emploi, des questions des droits de la personne, des questions qui touchent les personnes âgées, et de l'élargissement des secteurs de service déjà desservis.

- **La collaboration avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC) pour diminuer le nombre d'appels relatifs au POSPH offre une occasion d'avoir moins recours aux cliniques juridiques communautaires et d'abaisser les coûts.** Dans près des trois quarts des appels du POSPH entendus par le Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal) en 2017-2018, il a été statué à l'encontre des décisions du MSESSC. Le taux de révocation élevé découle en partie du fait que le Tribunal reçoit souvent plus de renseignements médicaux au moment des appels que ce qui est soumis avec les demandes initiales au MSESSC. Il existe un autre motif de ce taux important de décisions à l'encontre du MSESSC : le Tribunal estime que les témoignages des demandeurs constituent une preuve formelle tandis que le MSESSC s'appuie surtout sur des dossiers médicaux et d'autres preuves écrites. Le ministère du Procureur général, au moyen de fonds transférés par Aide juridique Ontario, remet des fonds aux auteurs de demande qui ont recours à des services en clinique et au Tribunal. Il serait donc vraisemblablement possible de réaliser des économies d'argent et de temps si le nombre d'appels du POSPH pouvait être réduit.

- **Le coût du nouveau système de gestion de l'information des cliniques a excédé le budget de près de 4 millions de dollars et était en retard de trois ans.** Le système de gestion de l'information des cliniques d'Aide juridique Ontario a été achevé en septembre 2017, avec un retard de 3 ans, à un coût total de 7 millions de dollars (plus du double de son budget initial de 3,25 millions de dollars). Le retard du fournisseur à lancer le projet, ses difficultés financières et son incapacité à terminer le projet avant de déclarer faillite en février 2017 étaient les causes principales du retard et des dépassements budgétaires. Par la suite, Aide juridique Ontario a dû recruter à contrat les anciens employés du fournisseur et disposer de son propre service informatique interne pour gérer le projet. Cela aurait probablement pu être évité si Aide juridique Ontario avait évalué la viabilité financière du fournisseur avant de lui adjuger le contrat.

### Certificats d'aide juridique

- **Le processus de vérification des factures présentées à Aide juridique Ontario par les avocats est inefficace.** Aide juridique Ontario n'a pas directement accès aux documents originaux du tribunal et à d'autres renseignements qui indiquent le début et la fin de chaque procédure judiciaire. Ainsi, il est difficile de vérifier à la fois la nature de la procédure judiciaire et le temps consacré par l'avocat au tribunal – les deux facteurs ont une incidence sur la rémunération d'un avocat. En 2016-2017, plus de 27 500 factures établies pour plus de 22 500 certificats comprenaient du temps facturé pour des procédures judiciaires. Aide juridique Ontario ne peut vérifier ces facturations sans obtenir les transcriptions judiciaires des transcripteurs tiers pour chacune des factures, à moins que les tribunaux

commencent à assurer un suivi de la longueur de l'instance qui devrait également être partagé avec Aide juridique Ontario. Par conséquent, Aide juridique Ontario ne vérifie pas régulièrement la facturation des avocats pour le temps passé devant les tribunaux.

- **Les suivis des problèmes de facturation relatifs à la rémunération quotidienne garantie ne sont pas à propos.** La rémunération quotidienne est constituée d'honoraires fixes de 1 181 \$ versés aux avocats s'ils doivent se rendre par avion dans un tribunal éloigné ou en voiture dans un tribunal qui se trouve à plus de 200 kilomètres du cabinet de l'avocat. Aide juridique Ontario a relevé des cas de facturation inexacte par des avocats, mais n'a pas pris de mesures opportunes de suivi de chaque cas. Par exemple, un avocat a facturé près de 150 000 \$ de mai 2013 à août 2016 en rémunération quotidienne, malgré le fait que le cabinet de l'avocat ne se trouvait qu'à une courte distance du tribunal. L'avocat aurait dû être rémunéré à l'heure, et non suivant la rémunération quotidienne plus élevée, pour les services fournis. Aide juridique Ontario a cessé de verser la rémunération quotidienne depuis que l'organisation a avisé l'avocat de ses préoccupations en août 2016, mais elle n'a pas étudié quelle part des 150 000 \$ est autorisée au titre de la rémunération horaire ni n'a recouvré de paiements en trop auprès de l'avocat.
- **Les avocats du secteur privé ne sont pas évalués sur le plan de la qualité, et leur travail n'est pas revu par leurs pairs.** Plus de 90 % des services liés aux certificats et plus du tiers des cas d'aide dispensée par des avocats de service ont été le fait d'avocats du secteur privé en 2017-2018. La Loi prévoit qu'Aide juridique Ontario possède le pouvoir d'exiger que le Barreau de l'Ontario effectue des audits d'assurance de la qualité des avocats. Cependant, depuis ses débuts, Aide juridique Ontario n'a pas demandé au Barreau de l'Ontario de le faire. L'organisme

à toutefois référé des avocats au Barreau lorsqu'il a eu connaissance de questions graves comme une inconduite possible. Aide juridique Ontario a reçu 211 plaintes en 2016-2017. De ce nombre, environ le tiers portaient sur les services des avocats. Il s'agit d'une augmentation de 30 % par rapport aux 162 plaintes reçues en 2012-2013.

- **Les avocats du secteur privé offrent des services sans répondre à toutes les exigences professionnelles d'Aide juridique Ontario.** Aide juridique Ontario n'a pas de politique de suivi des avocats qui n'ont pas satisfait à toutes ses exigences professionnelles depuis plus de deux ans ni de politique sur ceux et celles qui ne soumettent pas leur déclaration annuelle sur les exigences de formation continue. Par conséquent, Aide juridique Ontario ne peut s'assurer que ces avocats ont maintenu le niveau de compétence requis. Au cours de l'exercice 2016, par exemple, 1 959 des 5 423 avocats du secteur privé qui figurent sur les listes d'Aide juridique Ontario n'ont pas remis leur déclaration annuelle. Parmi les 1 959 avocats qui n'ont pas remis leur déclaration volontaire, 395 ont facturé à Aide juridique Ontario 7,7 millions de dollars du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 28 mars 2018.

### Déficits financiers d'Aide juridique Ontario

Aide juridique Ontario a cumulé des déficits totaux de 40 millions de dollars sur deux ans, soit 14 millions de dollars en 2015-2016 et 26 millions de dollars en 2016-2017. Nous avons constaté que la hausse importante du nombre de cas en matière d'immigration et de statut des réfugiés et la prise de décisions hâtive d'Aide juridique Ontario relativement à l'élargissement de l'admissibilité aux certificats sont à l'origine de ces déficits. En particulier :

- **Aide juridique Ontario a utilisé une plus grande proportion des paiements de**

**transfert provinciaux pour faire face à la hausse du nombre de cas d'immigration et de statut de réfugié.** Aide juridique Ontario a fait face récemment à des difficultés à gérer l'augmentation des cas d'immigration et de statut de réfugié sans obtenir une augmentation connue du financement du gouvernement fédéral. Le transfert provincial alloué par Aide juridique Ontario à ces cas a augmenté de près de 30 %, passant de 19,3 millions de dollars en 2014-2015 à 24,9 millions de dollars en 2017-2018. Nous avons constaté que si le financement fédéral avait été plus prévisible ou stable, Aide juridique Ontario serait mieux en mesure de planifier et d'établir un budget en conséquence. En outre, l'entente entre le gouvernement fédéral et le gouvernement de l'Ontario ne précise pas de répartition en pourcentage entre eux des dépenses rattachées aux cas d'immigration et de statut de réfugié. La décision de soutenir les immigrants et les réfugiés est une décision du gouvernement fédéral. Nous avons constaté qu'en 2017-2018, le volet de financement fédéral versé à la Colombie-Britannique était de 72 % du financement total, et celui du Manitoba était de 90 %. En ce qui concerne le Québec, la portion du financement fédéral était de 69 % du financement total en 2016-2017. À l'opposé, la part du financement fédéral versée à l'Ontario n'était que de 37 % en 2016-2017 et de 39 % en 2017-2018.

- **En juin 2015, Aide juridique Ontario a élargi ses critères d'admissibilité à des certificats pour conserver les fonds inutilisés.** En février 2015, Aide juridique Ontario s'est rendu compte qu'une hausse de 6 % des seuils d'admissibilité financière couverts par une augmentation du financement provincial n'a pas entraîné l'augmentation prévue du nombre de certificats. Plutôt que de renvoyer l'argent inutilisé au Ministère en 2015-2016 comme

il aurait normalement fallu le faire, Aide juridique Ontario a élargi ses critères d'admissibilité autres que financiers en juin 2015 pour permettre à davantage de personnes de pouvoir recevoir un certificat. Plus de personnes que prévu se sont qualifiées, ce qui a contribué ultérieurement aux déficits.

### Avocats de service

- **Les avocats de service ne vérifiaient pas de façon constante s'il fallait appliquer un critère d'admissibilité avant d'offrir des services juridiques au tribunal.** En 2016-2017 (soit l'exercice le plus récent pour lequel des données sont accessibles), les avocats de service n'ont pas appliqué de critère d'admissibilité à 95 % des personnes ayant obtenu de l'assistance en matières criminelles. Les services des avocats de service sont surtout offerts sans critère d'admissibilité, sauf si l'avocat de service soupçonne que la personne n'est pas admissible et parce que certains services (comme les audiences de mise en liberté sous caution) ne nécessitent pas qu'une personne soit financièrement admissible. Toutefois, comme les avocats de service n'ont pas indiqué de façon régulière si chaque dossier devait se conformer à un critère d'admissibilité financière, on ne sait pas clairement quelle proportion des 95 % auraient dû être vérifiés, et par conséquent n'étaient peut-être pas admissibles à l'aide juridique.

Le présent rapport contient 15 recommandations préconisant 25 mesures à prendre pour donner suite aux constatations de notre audit.

### Conclusion globale

Notre audit a conclu qu'en ce qui concerne les **cliniques juridiques communautaires**, le nombre de dossiers du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées peut être diminué

pour libérer des ressources de la clinique afin de les consacrer à d'autres besoins. En outre, Aide juridique Ontario a enregistré un excédent de dépenses pour le système de gestion de l'information pour les cliniques, et le système a été achevé avec trois ans de retard.

En ce qui concerne les **certificats d'aide juridique**, la surveillance exécutée par Aide juridique Ontario des paiements à des avocats du secteur privé peut également être plus efficace. Tel est particulièrement le cas lorsque des avocats facturent à un taux horaire les clients qu'ils représentent au tribunal parce que les systèmes judiciaires n'assurent pas de suivi de la durée des instances. De plus, Aide juridique Ontario est incapable de veiller à ce que des services juridiques de haute qualité soient offerts régulièrement à des avocats du secteur privé, parce que l'organisme n'a pas exercé son pouvoir législatif en demandant au Barreau de l'Ontario d'effectuer des contrôles de qualité des avocats qui fournissent des services d'aide juridique sur une base régulière et proactive.

Aide juridique Ontario élabore des plans opérationnels et stratégiques à long terme régulièrement, mais devrait procéder à une analyse exhaustive avant d'apporter des changements de politique clés (notamment en ce qui a trait à l'exigence relative à l'admissibilité). L'organisme doit également prendre soin de ne pas excéder son budget restreint pour les cas d'immigration et de statut de réfugié, sauf s'il peut obtenir du gouvernement fédéral assez de financement prévisible pour répondre à la demande croissante dans ce domaine.

De plus, Aide juridique Ontario ne peut offrir les mêmes assurances quant à l'admissibilité des clients qui ont bénéficié des services d'**avocats de service** parce que l'organisme ne vérifie pas régulièrement si un critère d'admissibilité était nécessaire et rempli dans la plupart des dossiers ayant bénéficié d'assistance.

## RÉPONSE GLOBALE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Aide juridique Ontario accueille favorablement le rapport de la vérificatrice générale et apprécie l'audit exhaustif qu'elle a effectué. Aide juridique Ontario souscrit aux recommandations qui s'adressent à elle et a déjà commencé à y donner suite.

Aide juridique Ontario a pour justification de servir les personnes à faible revenu de l'Ontario qui ont besoin de services juridiques. Elle s'engage à veiller à ce que ces personnes soient en mesure d'avoir accès rapidement à des services juridiques qui sont constamment d'excellente qualité. Aide juridique Ontario est un organisme indépendant qui doit rendre des comptes aux contribuables et toujours s'assurer que les ressources publiques sont utilisées de façon rentable.

Aide juridique Ontario comprend que les clients sont au cœur de son mandat et à cette fin, s'efforce :

- de veiller à ce que ses clients obtiennent des services juridiques d'excellente qualité;
- d'éliminer la paperasserie pour les clients qui obtiennent des services;
- de rationaliser les mécanismes permettant de maximiser l'efficacité et l'efficacé;
- de démontrer l'impact et le résultat de l'argent dépensé;
- de prévoir la demande de services d'aide juridique et de réagir en conséquence;
- de démontrer de l'ouverture, de la transparence et son sens des responsabilités au public.

## 2.0 Contexte

### 2.1 Aperçu

Aide juridique Ontario a été établi comme organisme provincial qui relève du ministère du Procureur général en vertu de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* (la Loi). Il s'agit d'un organisme public sans but lucratif chargé d'appliquer le programme d'aide juridique de la province.

La Loi confère à Aide juridique Ontario le mandat de donner accès à la justice en Ontario pour les personnes à faible revenu par les moyens suivants :

- en fournissant, d'une manière efficiente et efficace par rapport au coût, des services d'aide juridique de haute qualité;
- en encourageant et en facilitant la souplesse et l'innovation dans la prestation de services d'aide juridique;
- en définissant, en évaluant et en reconnaissant les divers besoins juridiques des particuliers à faible revenu et des collectivités défavorisées de l'Ontario;
- en offrant des services d'aide juridique à des personnes à faible revenu par l'intermédiaire 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.

Le conseil d'administration d'Aide juridique Ontario comprend 11 membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Les membres du conseil sont nommés pour un mandat renouvelable de deux ou trois ans.

En 2017-2018, le revenu total d'Aide juridique Ontario s'élevait à 487,6 millions de dollars. Le gouvernement provincial a fourni 365,4 millions de dollars, soit 75 %, ce qui est légèrement inférieur à la fourchette des 77 % à 80 % au cours des quatre exercices qui ont précédé 2017-2018. Pendant le même exercice, Aide juridique Ontario a engagé des dépenses de 476,1 millions de dollars. La **figure 1**

montre la ventilation des revenus et des dépenses et l'excédent ou le déficit de 2013-2014 à 2017-2018.

### 2.2 Description des services d'aide juridique

Aide juridique Ontario offre trois services principaux : le Programme des certificats d'aide juridique, les cliniques juridiques communautaires et les avocats de service.

#### Programme des certificats d'aide juridique

Le Programme des certificats d'aide juridique est le plus gros programme d'Aide juridique Ontario sur le plan des dépenses. La **figure 1** indique que 252,8 millions de dollars (soit 53 % des dépenses) ont été consacrées à des certificats en 2017-2018. Un certificat permet à un client de retenir les services d'un avocat du secteur privé de l'une des listes d'Aide juridique Ontario (appelés « listes » par la Loi). Le programme de certificat comporte 15 listes liées au droit criminel, au droit de la famille, au droit civil, à la santé mentale ou au droit des réfugiés. L'avocat facture ensuite les services juridiques fournis au client à Aide juridique Ontario. Au départ, c'est le seuil du revenu familial qui détermine l'admissibilité du client. Si la personne est admissible financièrement, d'autres critères qui ne sont pas financiers sont également évalués, comme la possibilité d'une incarcération. Il se peut qu'une personne ne reçoive pas de certificat, selon la gravité de l'affaire, mais obtienne plutôt de l'assistance d'un avocat de service (voir ci-après). Les certificats sont fournis dans les domaines du droit criminel, du droit de la famille, du droit de l'immigration et des réfugiés et du droit civil.

Les avocats du secteur privé qui acceptent des certificats d'aide juridique sont payés suivant des taux horaires et des honoraires forfaitaires. Il s'agit d'un montant fixe établi selon le type de service fourni, comme une audience de mise en liberté sous caution. Aide juridique Ontario fixe la rémunération et les honoraires par règlement. Plus

**Figure 1 : Total des revenus et des dépenses d'Aide juridique Ontario, de 2013-2014 à 2017-2018 (en millions de dollars)**

Source des données : Aide juridique Ontario

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Variation (en %)	
						2013-2014- 2017-2018	2017-2018 % du total
<b>Revenus</b>							
Province	299,1	312,4	344,4	353,9	365,4	22,2	75
Gouvernement fédéral <sup>1</sup>	51,1	50,7	50,9	60,4	62,6	22,5	13
Fondation du droit de l'Ontario	25,6	29,2	25,2	29,3	46,9 <sup>2</sup>	83,2	10
Autre <sup>3</sup>	12,2	11,9	12,2	12,3	12,7	4,0	2
<b>Total des revenus</b>	<b>388</b>	<b>404,2</b>	<b>432,7</b>	<b>455,9</b>	<b>487,6</b>	<b>25,7</b>	<b>100</b>
<b>Dépenses</b>							
Programme des certificats	183,8	190,3	218,2	254,4	252,8	37,5 <sup>4</sup>	53
Cliniques juridiques communautaires	75,5	83,9	92,3	87,1	85,8	13,6	18
Avocat de service	46,7	51,2	55,6	56,2	56,1	20,1	12
Administration et autres <sup>5</sup>	46,6	49,0	52,0	54,9	55,5	19,1	12
Soutien au programme <sup>6</sup>	21,3	25,9	28,3	28,8	25,9	21,6	5
<b>Total des dépenses</b>	<b>373,9</b>	<b>400,3</b>	<b>446,4</b>	<b>481,4</b>	<b>476,1</b>	<b>27,0</b>	<b>100</b>
<b>Excédent/(Déficit)</b>	<b>14,1</b>	<b>3,9</b>	<b>(13,7)</b>	<b>(25,5)</b>	<b>11,5</b>		

1. Les revenus provenant du gouvernement fédéral sont transférés à la province et sont compris dans le paiement de transfert provincial à Aide juridique Ontario.
2. La hausse par rapport à 2016-2017 était essentiellement imputable à l'augmentation de l'intérêt gagné sur les comptes en fiducie détenus par la Fondation du droit de l'Ontario.
3. Autre inclut les contributions des clients, les recouvrements auprès de clients et autres, les revenus d'investissement et les revenus divers.
4. L'augmentation était essentiellement imputable au financement d'expansion de l'admissibilité financière dont il est question à la section 4.1.2.
5. Les frais administratifs et autres comprennent les frais engagés par le bureau central, l'amortissement et les mauvaises créances, les projets d'innovation en matière de service et le soutien aux fournisseurs de service.
6. Le soutien au programme comprend les coûts de fonctionnement engagés par région, par bureau de district et bureau régional, et le centre juridique pour la clientèle (centre d'appels).

de 4 000 avocats du secteur privé facturent leurs services à Aide juridique chaque année.

La **figure 2** montre les dépenses, le nombre de certificats délivrés et le coût par certificat, par domaine du droit, de 2013-2014 à 2017-2018.

Plus exactement :

- Le nombre total de certificats a augmenté de 23 %, passant de 83 658 à 102 873.
- Les dépenses totales liées aux certificats ont augmenté de 37 %, passant de 183,8 à 252,7 millions de dollars au cours de la période.
- En 2017-2018, la plupart des certificats délivrés étaient rattachés à des affaires de droit criminel (56 777), puis à des affaires de droit de la famille (27 049), de droit de

l'immigration et des réfugiés (13 687) et de droit civil (5 360).

- En 2017-2018, les certificats en droit de la famille étaient les plus coûteux, soit en moyenne 3 224 \$ par certificat délivré, essentiellement parce que les affaires familiales sont plus longues à régler. Suivent en ordre les certificats portant sur des affaires criminelles (2 260 \$), sur des cas d'immigration et de statut de réfugié (2 170 \$) et sur des questions civiles (1 399 \$). Le coût moyen par certificat était de 2 456 \$.

**Figure 2 : Dépenses liées aux certificats, nombre de certificats délivrés et coût par certificat, par domaine du droit, de 2013-2014 à 2017-2018**

Source des données : Aide juridique Ontario

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Variation (en %) 2013-2014- 2017-2018
<b>Pénal</b>						
Dépenses (en millions de dollars)	107,5	105,7	117,5	130,5	128,3	19
Nombre de certificats délivrés	54 949	54 182	63 688	63 855	56 777	3
Coût (\$) par certificat délivré	1 956	1 951	1 845	2 044	2 260	16
<b>Famille</b>						
Dépenses (en millions de dollars)	52,8	59,1	72,7	88,9	87,2	65
Nombre de certificats délivrés	19 027	22 086	30 195	30 303	27 049	42
Coût (\$) par certificat délivré	2 775	2 676	2 408	2 934	3 224	16
<b>Immigration et statut de réfugié</b>						
Dépenses (en millions de dollars)	18,0	19,5	21,8	27,6	29,7	65
Nombre de certificats délivrés	5 308	6 445	9 268	12 658	13 687	158
Coût (\$) par certificat délivré	3 391	3 026	2 352	2 180	2 170	(36)
<b>Au civil</b>						
Dépenses (en millions de dollars)	5,5	5,9	6,3	7,4	7,5	36
Nombre de certificats délivrés	4 374	4 566	5 108	5 293	5 360	23
Coût (\$) par certificat délivré	1 257	1 292	1 233	1 398	1 399	11
<b>Tous les domaines du droit</b>						
Dépenses (en millions de dollars)	183,8	190,2*	218,3*	254,4	252,7*	37
Nombre de certificats délivrés	83 658	87 279	108 259	112 109	102 873	23
Coût (\$) par certificat délivré	2 197	2 179	2 016	2 269	2 456	12

\* Diffère légèrement des dépenses rattachées au programme des certificats illustrées à la figure 1 parce que les chiffres sont arrondis.

### Cliniques juridiques communautaires

Les **cliniques juridiques communautaires** (les cliniques) offrent divers services à des personnes à faible revenu dans leurs communautés locales, surtout dans des domaines autres que le droit criminel et le droit de la famille.

En vertu de la Loi, les cliniques sont reconnues comme le fondement de la prestation de services d'aide juridique dans les domaines de pratique des cliniques. Elle définit les domaines de pratique des cliniques comme les domaines du droit qui touchent particulièrement les personnes à faible revenu ou les communautés défavorisées, y compris les questions juridiques se rapportant a) au logement, à l'hébergement, au maintien du revenu, à l'aide sociale et à d'autres programmes du

gouvernement; b) aux droits de la personne, à la santé, à l'emploi et à l'éducation.

Aide juridique Ontario finance 80 cliniques juridiques communautaires, dont 7 sociétés étudiantes d'aide juridique dans l'ensemble de la province. Voir l'**annexe 1** pour prendre connaissance d'une liste de toutes les cliniques juridiques communautaires en Ontario divisées en 4 régions. Les cliniques sont des organismes sans but lucratif et chacune est régie et gérée par un conseil d'administration formé de bénévoles. En vertu de la Loi, les cliniques sont indépendantes d'Aide juridique Ontario, mais doivent lui rendre des comptes. En 2017-2018, un montant de 85,8 millions de dollars (soit 18 % des dépenses totales) a été consacré aux cliniques juridiques communautaires (voir la **figure 1**).



La **figure 3** montre le nombre de dossiers cliniques actifs et le coût moyen par dossier actif de 2012-2013 à 2017-2018.

### Avocats de service

Les **avocats de service** sont des avocats qui peuvent apporter de l'assistance juridique immédiate aux personnes qui comparaissent devant un tribunal. En 2017-2018, Aide juridique Ontario a consacré 56,1 millions de dollars (soit 12 % des dépenses totales) au programme des avocats de service (voir la **figure 1**).

Des avocats de service sont disponibles dans les quelque 50 palais de justice de l'Ontario et dans quelque 30 endroits éloignés et accessibles par avion. Aide juridique Ontario emploie près de 200 avocats de service à l'interne et paie environ 1 120 avocats du secteur privé qui figurent dans 7 listes – chacune pour un domaine du droit criminel, familial et civil – pour offrir des services d'avocats de service aux palais de justice suivant une rémunération horaire ou quotidienne.

Les avocats de service fournissent davantage une représentation de base qu'un avocat dont les services sont retenus aux termes d'un certificat. Les avocats de service donnent des conseils sur les droits, les obligations et le processus judiciaire. En matière criminelle, les avocats de service s'occupent d'audiences de mise en liberté sous caution, des premières comparutions, de remises, de plaidoyers de culpabilité et de détermination de la peine. En ce qui concerne les questions de droit

de la famille, les avocats de service négocient et règlent des problèmes, étudient et préparent des documents judiciaires, et aident leurs clients à la salle d'audience lors des audiences de protection de l'enfance, de saisie-arrêt et de soutien, des demandes de remise et pour présenter des motions. Bien que les services liés aux certificats englobent tous les services qui précèdent, un avocat dont les services sont retenus aux termes d'un certificat accorde vraisemblablement plus de temps au client et pourrait aller en justice.

La **figure 4** montre le nombre total de personnes aidées par des avocats de service de 2013-2014 à 2017-2018, par domaine du droit.

## 2.3 Admissibilité

Il existe divers critères d'admissibilité applicables aux certificats d'aide juridique, aux services d'avocats de service et aux services des cliniques.

### Admissibilité aux certificats d'aide juridique

Aide juridique Ontario se conforme à deux catégories de critères d'admissibilité pour la délivrance de certificats d'aide juridique : financier et non financier

**Critères d'admissibilité financière** – Pour être admissible à un certificat, le revenu familial brut de l'auteur d'une demande doit être inférieur aux niveaux de revenu indiqués à la **figure 5** selon que le client est partie à une entente de contribution (expliquée ci-après) ou est confronté

**Figure 3 : Nombre de dossiers cliniques actifs et coût moyen par dossier actif, de 2012-2013 à 2017-2018**

Source des données : Aide juridique Ontario

	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Variation (en %) 2012-2013-2017-2018
Nombre de dossiers cliniques	202 390	208 019	205 619	208 775	226 134	170 429	(16)
Coût moyen par dossier actif (en \$)	357	363	408	442	385	503	41

Nota : Avant 2017-2018, les dossiers comprenaient tout service fourni à un client, comme la représentation dans des dossiers, les services brefs, les conseils et les renvois. À compter de 2017-2018, le nouveau système clinique comprend les dossiers seulement lorsque la représentation dans des dossiers est fournie à un client. Par conséquent, le nombre de dossiers enregistrés en 2017-2018 est beaucoup plus bas qu'au cours des années précédentes. Cette situation explique en outre le coût plus élevé par dossier en 2017-2018.

**Figure 4 : Nombre de personnes assistées par un avocat de service, par domaine du droit, de 2013-2014 à 2017-2018**

Source des données : Aide juridique Ontario

Domaine du droit	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Variation (en %)
						2013-2014-2017-2018
Pénal	467 510	438 343	434 772	456 594	504 636	8
Civil et autres*	163 249	160 990	153 660	143 976	139 339	(15)
<b>Total</b>	<b>630 759</b>	<b>599 333</b>	<b>588 432</b>	<b>600 570</b>	<b>643 975</b>	<b>2</b>

\* Autres comprend les questions de droit de la famille, du logement et de la santé mentale.

**Figure 5 : Revenu familial maximal admissible pour obtenir un certificat d'aide juridique ou un avocat de service, en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2018**

Source des données : Aide juridique Ontario

Nombre de membres de la famille	Certificat	Certificat	Certificat	
	(sans entente de contribution) (\$)	(avec entente de contribution) (\$)	Violence conjugale <sup>1</sup> (\$)	Avocat de service (\$)
Pensionnaires seuls <sup>2</sup>	9 501	10 973	s.o.	s.o.
1	14 453	16 728	22 720	22 720
2	25 003	30 110	32 131	32 131
3	28 503	35 088	39 352	39 352
4	32 207	40 307	45 440	45 440
5+	35 749	45 446	50 803	50 803

1. Les certificats délivrés à des clients qui font face à de la violence conjugale sont considérés comme une priorité et ont donc un seuil de revenu plus élevé que les autres certificats.
2. Un pensionnaire seul est une personne dont l'entente d'hébergement prévoit ses frais de subsistance, comme la nourriture et le logement. Le pensionnaire seul a un seuil de revenu légèrement plus bas en raison de frais de subsistance diminués.

à de la violence familiale. De plus, les auteurs de demande de certificat ne doivent pas avoir plus de 2 676 \$ en actifs liquides, comme des espèces et des investissements qui peuvent être encaissés, pour être admissibles, ou au plus 10 000 \$ dans le cas des clients victimes de violence conjugale. L'augmentation la plus récente des seuils d'admissibilité financière a eu lieu le 1<sup>er</sup> avril 2018. Les seuils d'admissibilité financière ont augmenté de 6 % par année depuis 2014, l'objectif étant une augmentation annuelle pendant 10 ans jusqu'en 2024 (comme il est expliqué à la **section 4.1.2**). L'augmentation annuelle n'avait pas encore été approuvée par la province en mai 2018. C'est la réglementation provinciale qui établit les seuils d'admissibilité financière.

**Critères d'admissibilité autres que financiers** – Les critères liés à la gravité de la question juridique, comme la probabilité de jours d'emprisonnement, sont également pris en compte pour déterminer si l'auteur de la demande est admissible à un certificat. Si l'affaire n'entraîne pas de conséquences graves, le client ne sera peut-être pas admissible à un certificat (voir le Programme des certificats ci-dessus). Dans le cadre de son rôle prévu par la Loi, Aide juridique Ontario peut adapter ses critères d'admissibilité autres que financiers, avec l'autorisation de son conseil, de façon à ce que les budgets réservés aux certificats puissent être respectés.

**Ententes de contribution** – Des particuliers peuvent être admissibles à un certificat avec une entente de contribution, qui exige qu'ils signent

un document établissant un privilège sur une propriété ou une instruction couvrant la totalité ou une partie des frais juridiques liés à leur affaire. Les remboursements mensuels s'échelonnent de 50 \$ à 115 \$ selon les niveaux de revenu et le nombre de membres de la famille, et il existe quelques exceptions liées à la situation personnelle. Aide juridique Ontario dispose d'un processus lui permettant de veiller à ce que toutes les dettes impayées soient perçues. La **figure 5** indique les niveaux de revenu familial pour un certificat avec et sans entente de contribution.

### Admissibilité à un avocat de service devant les tribunaux

Il incombe aux avocats de service devant les tribunaux d'évaluer l'admissibilité financière des clients qui ont besoin d'assistance juridique s'il y a lieu. Les seuils de revenu sont indiqués lorsque le revenu familial brut de l'auteur de la demande doit être inférieur aux niveaux de revenu indiqués à la **figure 5** pour qu'il y ait admissibilité à l'aide d'un avocat de service. De plus, tous les auteurs des demandes de services d'avocat de service ne doivent pas avoir plus de 2 007 \$ en actifs liquides pour être admissibles. Les seuils d'admissibilité financière aux services des avocats

de service sont également établis par règlement, et ils sont généralement plus relevés que les seuils qui s'appliquent aux certificats. Plus les seuils sont relevés, plus il y a de gens admissibles financièrement à des services.

### Admissibilité à des services fournis par des cliniques juridiques communautaires

Comme l'établit le règlement, Aide juridique Ontario établit des lignes directrices permettant aux cliniques de déterminer l'admissibilité financière des clients à bénéficier de services des cliniques. Les cliniques peuvent faire preuve de discrétion lorsqu'elles se penchent sur la situation financière du client au cas par cas avec l'autorisation du conseil d'administration de chaque clinique. Les clients des cliniques doivent fournir des éléments de preuve de l'admissibilité fondés sur le revenu et l'actif.

La **figure 6** présente les lignes directrices d'Aide juridique Ontario sur l'admissibilité du revenu. Une ligne directrice sur l'actif s'applique également : les auteurs des demandes de services des cliniques doivent avoir des actifs nets inférieurs à 12 000 \$ (espèces, obligations, actions, fonds communs de placement moins dette à court terme) pour être admissibles.

**Figure 6 : Directive concernant le revenu familial maximal admissible pour des services fournis par des cliniques juridiques communautaires, en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2018**

Source des données : Aide juridique Ontario

Nombre de membres de la famille	Famille comportant un adulte		Famille comportant deux adultes	
	Automatiquement admissible (\$)	Admissibilité financière discrétionnaire* (\$)	Automatiquement admissible (\$)	Admissibilité financière discrétionnaire* (\$)
1	21 144	22 720	s.o.	s.o.
2	24 490	32 131	28 638	32 131
3	28 638	39 143	30 980	39 352
4	30 980	42 288	34 192	45 440
5	34 192	46 303	36 667	49 648
6+	36 667	50 518	39 879	50 803

\* Le conseil d'administration de la clinique peut utiliser son pouvoir discrétionnaire pour se pencher sur l'admissibilité si le revenu familial de l'auteur de la demande est supérieur au revenu automatiquement admissible, mais inférieur au seuil d'admissibilité financière discrétionnaire. Des facteurs comme l'endettement de l'auteur de la demande, les coûts de transport nécessaires et les coûts excessifs de garde d'enfants sont pris en compte pour prendre une décision relative à l'admissibilité.

## 2.4 Les principaux intervenants du régime d'aide juridique de l'Ontario

La **figure 7** illustre les principaux intervenants en prestation de services d'aide juridique en Ontario, et la circulation des fonds dans le régime.

### Ministère du Procureur général (le Ministère)

Le Ministère est essentiellement responsable et à l'écoute de ce qui suit :

- revoir et approuver le budget d'Aide juridique Ontario pour ses plans fonctionnels et

opérationnels et recommander au Conseil du Trésor les fonds à verser;

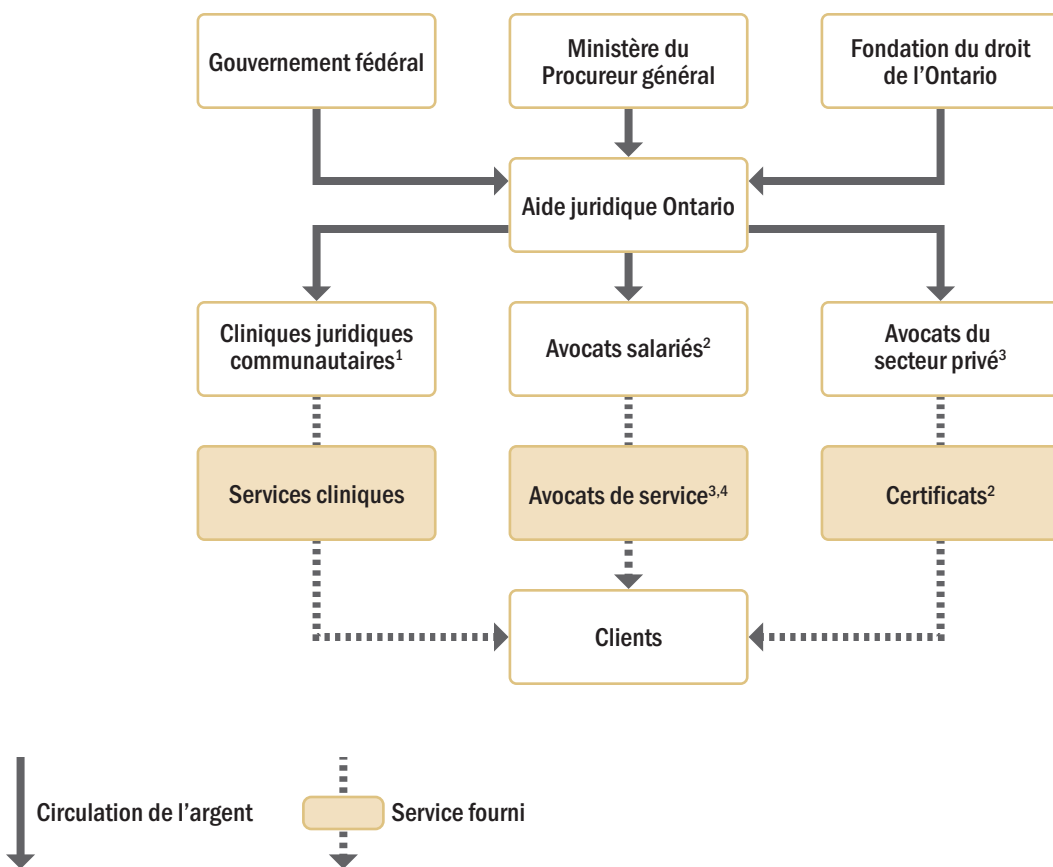
- analyser des rapports et d'autres sources de renseignements pour cerner les problèmes et les préoccupations en matière de rendement;
- effectuer des évaluations du risque d'Aide juridique Ontario pour le compte de la procureure générale et recommander des mesures correctives au besoin.

### Le gouvernement fédéral

La province a conclu avec le gouvernement fédéral représenté par le ministre de la Justice du Canada une entente de financement sur l'aide juridique

**Figure 7 : Principaux intervenants du système d'aide juridique de l'Ontario**

Source des données : Aide juridique Ontario



1. Les cliniques juridiques communautaires recrutent des avocats, des parajuristes et d'autres employés pour fournir des services cliniques.

2. Environ 10 avocats salariés fournissent aussi des services liés aux certificats.

3. Environ 1 100 des plus de 4 000 avocats du secteur privé fournissent également des services d'avocats de service devant les tribunaux.

4. Des spécialistes de l'aide juridique payés par Aide juridique Ontario travaillent également dans les tribunaux pour aider les avocats de service.

en matière criminelle et en matière d'immigration et de statut de réfugié. Le financement de l'aide juridique en matière criminelle repose sur une formule préétablie. Cependant, le financement de l'aide juridique dans des cas d'immigration et de statut de réfugié est basé sur le volume des cas par rapport à l'exercice précédent. L'entente la plus récente couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2022. Pour 2017-2018, la contribution du gouvernement fédéral s'établissait à 46,7 millions de dollars pour l'aide juridique en matière criminelle et à 15,9 millions de dollars pour les cas d'aide juridique portant sur l'immigration et le statut de réfugié (cette question est approfondie à la **section 4.1.1**).

### La Fondation du droit de l'Ontario (la Fondation du droit)

La Fondation du droit a pour mandat d'améliorer l'accès à la justice des Ontariens et Ontariennes. Elle y parvient au moyen de différentes subventions et bourses et de versements annuels à Aide juridique Ontario. La source de revenus principale de la Fondation du droit réside dans l'intérêt réalisé sur les comptes en fiducie des avocats et des parajuristes. Au moins 75 % de ces revenus après dépenses d'exploitation doivent être remis à Aide juridique Ontario en vertu de la *Loi sur le Barreau*.

### Avocats et parajuristes du secteur privé

En vertu de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* (la Loi), seul un avocat ou une personne sous sa supervision directe, comme un étudiant en droit ou un parajuriste, peut fournir des services juridiques. Les avocats peuvent travailler directement pour Aide juridique Ontario à titre d'employés, facturer leurs services par le programme de certificat, offrir des services d'avocat de service sur une base journalière, ou agir comme employés de cliniques d'aide juridique communautaire.

Le Barreau réglemente la prestation de services juridiques au public par des parajuristes. Des

cliniques juridiques communautaires emploient des parajuristes pour fournir des services juridiques.

Pour offrir des services qui s'appuient sur un certificat ou des services d'avocat de service, les avocats doivent s'inscrire à la liste d'Aide juridique Ontario dans la liste qui correspond au type de droit qu'ils exercent. Aide juridique Ontario compte 15 listes qui correspondent aux certificats (droit criminel, droit de la famille, réfugiés et protection de l'enfance) et 7 listes d'avocats de service (droit criminel, droit de la famille, conseils généraux). Ses normes professionnelles prévoient les exigences relatives à l'expérience minimale et au perfectionnement professionnel auxquelles les avocats doivent se conformer.

### Le Barreau de l'Ontario (le Barreau)

Le Barreau régit les avocats et les parajuristes autorisés de l'Ontario dans l'intérêt public en veillant à ce qu'ils respectent des normes élevées d'apprentissage, de compétence et de déontologie. En vertu de la Loi, le Barreau peut mener des audits d'assurance de la qualité des avocats qui offrent l'aide juridique, quoique Aide juridique Ontario puisse ordonner au Barreau de le faire et de rembourser les coûts.

## 2.5 Structure organisationnelle

Aide juridique Ontario compte environ 980 équivalents temps plein répartis dans le bureau provincial et dans les bureaux de district des 4 régions, qui comprennent la région du grand Toronto, la région du Sud-Ouest, la région du Nord et la région du Centre-Est. Dix-sept districts et bureaux régionaux offrent des services d'aide juridique dans les quatre régions. Outre les 17 bureaux de district et bureaux régionaux, Aide juridique Ontario maintient une présence dans chacun des quelque 50 palais de justice de l'Ontario. Se reporter à l'**annexe 2** pour obtenir une description des secteurs pertinents d'Aide juridique Ontario et de leurs responsabilités correspondantes.

## 3.0 Objectif et étendue de l'audit

Notre audit visait à déterminer si Aide juridique Ontario avait les systèmes et les procédures efficaces en place pour veiller à ce que :

- des services d'aide juridique appropriés soient fournis à des Ontariens et Ontariennes à faible revenu admissibles de façon rentable et opportune;
- les paiements effectués aux avocats et aux cliniques juridiques communautaires soient conformes aux lois et aux ententes;
- des données exactes et complètes sur l'efficacité des services et programmes clés d'Aide juridique Ontario soient recueillies, analysées, utilisées à des fins décisionnelles et d'amélioration des services, et rendues publiques.

Lors de la planification de notre mission, nous avons défini les critères d'audit (voir l'**annexe 3**) à appliquer pour atteindre notre objectif. Les critères sont fondés notamment sur l'examen des lois, des politiques et des procédures applicables ainsi que d'études internes et externes, et de pratiques exemplaires. La haute direction a examiné nos objectifs et les critères connexes, et elle en a reconnu la pertinence.

Notre audit s'est déroulé entre décembre 2017 et juin 2018. Nous avons reçu des déclarations écrites de la direction d'Aide juridique Ontario et du ministère du Procureur général indiquant qu'à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2018, ils nous avaient fourni tous les renseignements qui, à leur connaissance, pouvaient avoir une incidence importante sur les constatations ou sur les conclusions présentées dans ce rapport.

Nos travaux d'audit ont été effectués au siège d'Aide juridique Ontario à Toronto. Dans le cadre de notre audit, nous avons examiné les documents pertinents, analysé l'information, rencontré le personnel compétent d'Aide juridique Ontario et examiné les études pertinentes menées en Ontario et dans d'autres provinces canadiennes ainsi que

dans d'autres pays. En général, notre examen des dossiers a porté sur les trois à cinq dernières années, mais nous avons analysé certaines tendances sur dix ans.

Nous avons effectué les travaux additionnels suivants :

- Nous avons revu le travail effectué par l'unité d'audit interne d'Aide juridique Ontario et avons examiné les résultats de ces audits pour déterminer la portée de cet audit d'optimisation des ressources.
- Nous avons visité des membres clés du personnel et avons mené des entrevues de fond avec eux dans quatre cliniques juridiques communautaires qui représentent les quatre régions géographiques, ainsi que l'Association des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario. Nous nous sommes adressés à une clinique spécialisée qui défend la sécurité du revenu pour les personnes à faible revenu. Nous avons également fait des visites surprises dans 16 autres cliniques juridiques communautaires pour parler au personnel sur place et observer leurs activités.
- Nous avons rencontré et interviewé des avocats de service en droit criminel et en droit de la famille à Toronto, London, Ottawa et Thunder Bay pour mieux comprendre les enjeux uniques dans chaque région géographique de l'Ontario.
- Nous avons parlé à des représentants de groupes d'intervenants, dont le Barreau de l'Ontario (le Barreau), la Criminal Lawyers Association of Ontario et le Tribunal de l'aide sociale. Nous avons également obtenu des données pertinentes sur les appels du Tribunal de l'aide sociale. Nous avons observé une audience de la Commission de la location immobilière. Nous avons également rencontré des représentants de la Nishnawbe-Aski Legal Services Corporation, la société autochtone de services juridiques qui fournit des services aux peuples de la nation Nishnawbe-Aski et qui est financée par Aide juridique Ontario. De plus, nous avons discuté

avec des représentants du Bureau de l'avocat des enfants, du ministère du Procureur général, du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires et du ministère de la Justice du Canada.

- Nous nous sommes entretenus avec un membre du conseil d'administration d'Aide juridique Ontario, qui est un ancien membre du conseil du Barreau, pour mieux comprendre la relation entre Aide juridique Ontario et le Barreau.
- Nous avons retenu les services d'un spécialiste ayant des connaissances et des compétences juridiques dans les domaines des régimes d'aide juridique financés par le gouvernement, de l'accès à la justice et du droit de la pauvreté.
- Nous avons mené un sondage auprès des 76 autres cliniques d'aide juridique communautaire avec lesquelles nous n'avions pas eu de discussions approfondies pour comprendre la prestation de services des cliniques juridiques en Ontario. Le taux de réponse au sondage a été de 66 %.
- Nous avons tenu compte des points pertinents exposés dans l'audit d'Aide juridique Ontario figurant dans notre *Rapport annuel 2011*, et nous les avons intégrés à nos travaux d'audit.

Nous avons mené nos travaux et présenté les résultats de notre examen conformément aux Normes canadiennes de missions de certification – Missions d'appréciation directe applicables émises par le Conseil des normes internationales d'audit et d'assurance des Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada). Cela comprenait l'obtention d'un niveau d'assurance raisonnable.

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario applique la Norme canadienne de contrôle qualité et, de ce fait, il maintient un système exhaustif de contrôle qualité comprenant des politiques et des procédures documentées au sujet du respect des règles de conduite professionnelle, des normes professionnelles, ainsi que des exigences législatives et réglementaires applicables.

Nous nous sommes conformés aux exigences d'indépendance et autres exigences déontologiques énoncées dans le Code de déontologie des Comptables professionnels agréés de l'Ontario, code qui repose sur les principes fondamentaux d'intégrité, d'objectivité, de compétence et diligence professionnelles, de confidentialité et de comportement professionnel.

## 4.0 Constatations détaillées de l'audit

### 4.1 La hausse des coûts des cas d'immigration et de statut de réfugié et la prise de décisions hâtive d'Aide juridique Ontario sont à l'origine du déficit de 40 millions de dollars

Aide juridique Ontario a cumulé des déficits totaux de 40 millions de dollars en deux ans, soit 14 millions de dollars en 2015-2016 et 26 millions de dollars en 2016-2017. Nous avons relevé deux facteurs qui ont contribué à cette situation :

- une hausse importante du nombre de cas d'immigration et de statut de réfugié (dont il est question à la **section 4.1.1**);
- Aide juridique Ontario a élargi ses critères d'admissibilité à des certificats pour conserver les fonds inutilisés (ce dont il est question à la **section 4.1.2**).

#### 4.1.1 L'imprévisibilité du financement fédéral expose Aide juridique Ontario à l'augmentation des coûts des cas d'immigration et de statut de réfugié

Aide juridique Ontario a fait face récemment à des difficultés à gérer l'augmentation des cas d'immigration et de statut de réfugié sans obtenir une augmentation connue du financement du gouvernement fédéral. Nous avons constaté que si

le financement fédéral avait été plus prévisible ou stable, Aide juridique Ontario aurait été davantage en mesure de planifier et d'établir un budget en conséquence. Nous avons également constaté que l'entente entre le gouvernement fédéral et le gouvernement de l'Ontario ne précise pas de répartition en pourcentage entre eux des dépenses rattachées aux cas d'immigration et de statut de réfugié. La décision de soutenir les immigrants et les réfugiés est une décision du gouvernement fédéral. La *Loi constitutionnelle de 1982* précise que la citoyenneté, l'immigration et l'expulsion sont des responsabilités et des fonctions du gouvernement fédéral.

Toutefois, notre audit a permis de constater qu'Aide juridique Ontario a utilisé une plus grande partie des paiements de transfert provinciaux – qui couvrent les certificats, les cliniques juridiques et les avocats de service – pour faire face à l'augmentation du nombre de cas d'immigration et de statut de réfugié (comme l'illustre la **figure 8**).

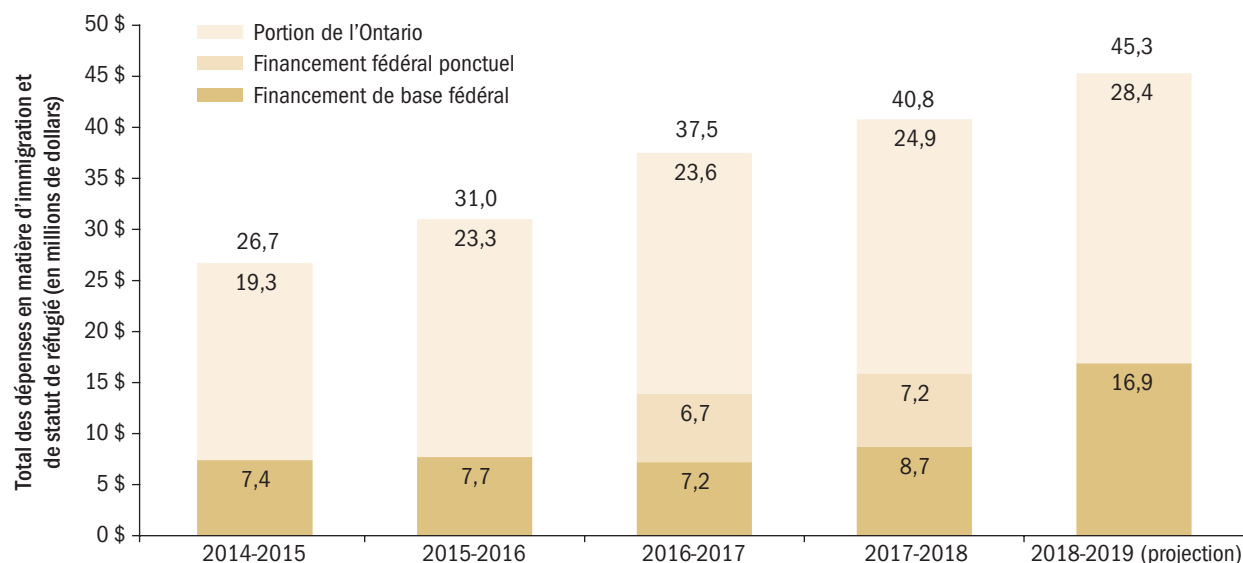
- En 2014-2015, la province a remis 19,3 millions de dollars à Aide juridique Ontario et le gouvernement fédéral a versé 7,4 millions de

dollars, en vertu d'une entente sur les modes de financement (expliquée ci-après) entre la province et le gouvernement fédéral.

- En 2017-2018, le gouvernement fédéral a versé 8,7 millions de dollars en vertu de l'entente, mais les transferts provinciaux, comme ceux provenant de la province et de la Fondation du droit, se sont élevés à 24,9 millions de dollars, soit une hausse de près de 30 % par rapport aux 19,3 millions de dollars de 2014-2015. Le gouvernement fédéral a également fourni 7,2 millions de dollars au cours de cet exercice. Il s'agissait cependant de crédits ponctuels qu'Aide juridique Ontario a dû demander.
- En mai 2018, Aide juridique Ontario a demandé un total de 17,5 millions de dollars au gouvernement fédéral, et en septembre 2018, le gouvernement fédéral s'est engagé à fournir 16,9 millions de dollars pour l'aide juridique dans les cas d'immigration et de statut de réfugié pour 2018-2019. Aide juridique Ontario prévoit que pour l'exercice 2018-2019, malgré le versement de ces crédits fédéraux, quelque 7,4 millions de dollars

**Figure 8 : Différence entre les dépenses\* en immigration et statut de réfugié financées par le gouvernement fédéral et par le gouvernement provincial (en millions de dollars)**

Source des données : Aide juridique Ontario



\* Les dépenses comprennent les certificats, les coûts en personnel, les cliniques, les avocats de service, les frais d'administration et autres liés aux affaires d'immigration et de statut de réfugié.



supplémentaires devraient provenir de sources de revenus provinciales.

L'attribution des fonds au titre des cas d'immigration et de statut de réfugié fournis par la province a augmenté régulièrement, passant de 19,3 millions de dollars en 2014-2015 à 23,6 millions de dollars en 2016-2017. Comme, avant son déficit, Aide juridique Ontario a consacré 19,3 millions de dollars à des cas d'immigration et de statut de réfugié en 2014-2015, nous estimons que la hausse ultérieure des dépenses excédant 19,3 millions de dollars dans ce domaine a été à l'origine de quelque 8 millions de dollars du déficit de 40 millions de dollars des exercices 2015-2016 et 2016-2017. Aide juridique Ontario a indiqué qu'en l'absence de fonds additionnels du gouvernement fédéral, elle a dû s'en remettre aux crédits provinciaux pour faire face à l'augmentation des cas d'immigration et de statut de réfugié.

Entre 2015-2016 et 2016-2017, Aide juridique Ontario a délivré un nombre accru de certificats pour les réfugiés et les immigrants, et des cliniques juridiques communautaires ont fourni des services juridiques à davantage d'immigrants, comme suit :

- Le nombre de certificats délivrés pour des cas d'immigration et de statut de réfugié a augmenté de 37 %, passant de 9 268 à 12 658.
- Le nombre de dossiers d'immigration et de citoyenneté ouverts dans des cliniques juridiques communautaires s'est accru de 24 %, passant de 936 à 1 161.

De nombreux facteurs sont à l'origine de l'augmentation de la demande, dont l'instabilité du milieu géopolitique qui a fait en sorte que plus de personnes ont présenté des demandes d'asile en Ontario et ont besoin de services d'aide juridique en Ontario.

Le gouvernement fédéral précise les fonds devant être distribués au ministère du Procureur général de l'Ontario en ce qui concerne l'aide juridique dans des dossiers d'immigration et de statut de réfugié. Une entente mise en place couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2022. Le montant du financement annuel est calculé en

fonction de la demande totale de l'Ontario en matière de services d'immigration et de statut de réfugié, à l'aide de statistiques fournies par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada et par la Cour fédérale.

Cette entente prévoit que le gouvernement fédéral peut fournir d'autres ressources financières ponctuelles s'ajoutant aux montants prévus dans l'entente, au besoin, le tout devant être étayé par une analyse de rentabilisation effectuée par chaque province.

Le ministère de la Justice du Canada, qui est chargé de calculer les fonds, a indiqué que la méthode de calcul des fonds au titre de l'immigration et du statut de réfugié peut évoluer dans l'avenir en raison de changements prévus au processus à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié. À la suite d'un examen de la Commission de de l'immigration et du statut de réfugié effectué en avril 2018, plus de 60 recommandations qui pourraient avoir un impact sur le mode et la période de participation des avocats à tous les volets du processus d'audition des dossiers d'immigration et de statut de réfugié ont été formulées. Il pourrait y avoir un impact direct sur la quantité d'aide juridique nécessaire. Au moment de notre audit, il n'y avait pas de plans ni de changements confirmés à la méthode de financement.

Le gouvernement fédéral attribue des fonds au titre de l'immigration et du statut de réfugié à six provinces qui offrent des services dans ce domaine : la Colombie-Britannique, l'Alberta, le Manitoba, l'Ontario, le Québec, et Terre-Neuve-et-Labrador. Nous n'avons pu obtenir de renseignements de l'Alberta et de Terre-Neuve-et-Labrador en ce qui concerne le financement fédéral des services d'immigration et de statut de réfugié, mais nous avons constaté qu'en 2017-2018, le volet de financement fédéral versé à la Colombie-Britannique était de 72 % du financement total, et celui du Manitoba était de 90 %. En ce qui concerne le Québec, la portion du financement fédéral était

de 69 % du financement total en 2016-2017. À l’opposé, la part du financement fédéral versée à l’Ontario n’était que de 37 % en 2016-2017 et de 39 % en 2017-2018.

Aide juridique Ontario affirme appuyer les services d’immigration et de statut de réfugié, mais l’organisation ajoute qu’elle pourrait devoir couper d’autres services si le financement fédéral ne suffit pas pour couvrir le coût de la demande croissante de l’aide juridique en matière d’immigration et de statut de réfugié.

### RECOMMANDATION 1

Pour permettre que les demandes accrues en matière de services, comme les dossiers d’immigration et de statut de réfugié résultant des décisions de politique fédérale soient comblées, nous recommandons qu’Aide juridique Ontario, de concert avec le ministère du Procureur général, collabore avec le gouvernement fédéral, représenté par le ministre de la Justice du Canada, afin d’obtenir une proportion plus prévisible et appropriée de couverture des dépenses par le gouvernement fédéral.

### RÉPONSE D’AIDE JURIDIQUE ONTARIO ET DU MINISTÈRE

Aide juridique Ontario et le ministère du Procureur général conviennent de travailler de concert pour demander que le gouvernement fédéral fournisse davantage de fonds prévisibles et appropriés pour les cas d’immigration et de statut de réfugié qui reflètent le coût de prestation de ces services.

#### 4.1.2 Élargissement des critères d’admissibilité à des certificats pour utiliser les fonds inutilisés

La prise de décisions hâtive d’Aide juridique Ontario a contribué au déficit de 40 millions de dollars après l’élargissement rapide de l’admissibilité au financement des certificats dans

les dossiers des tribunaux, parce qu’Aide juridique Ontario voulait conserver les fonds qu’il lui aurait fallu retourner au ministère du Procureur général (le Ministère) si cet argent n’avait pas été dépensé au cours de l’exercice 2015-2016.

En 2014, Aide juridique Ontario a commencé à recevoir d’autres fonds provinciaux annuels pour rehausser le seuil d’admissibilité financière aux principaux services juridiques, notamment les certificats de l’aide juridique, afin d’augmenter le nombre de personnes admissibles à l’assistance d’Aide juridique Ontario. Le seuil d’admissibilité financière n’avait pas été rehaussé depuis 1996.

Toutefois, en février 2015, lorsqu’Aide juridique Ontario a constaté qu’elle n’avait pas délivré un nombre beaucoup plus élevé de certificats pour dépenser les fonds additionnels de 17,1 millions de dollars, elle s’est empressée d’élargir les critères d’admissibilité autres que financiers en juin 2015. Cette mesure a entraîné la délivrance d’un plus grand nombre de certificats que prévu, et donc un déficit. Veuillez consulter le **figure 9** pour prendre connaissance des changements aux critères d’admissibilité autres que financiers entre le 1<sup>er</sup> juin 2015 et le 31 décembre 2015 et après cette date. Aide juridique Ontario a délivré plus de certificats que prévu : 28 % de plus entre 2014-2015 et 2016-2017.

Aide juridique Ontario élabore des plans opérationnels et stratégiques à long terme régulièrement, mais devait approfondir son analyse avant d’apporter des changements de politique clés en ce qui concerne les dépenses des fonds engagés par le gouvernement provincial au titre de l’admissibilité financière. L’augmentation du bassin de personnes admissibles à des certificats d’aide juridique exige une planification budgétaire détaillée et des prévisions appropriées en vue des certificats futurs. Cependant, Aide juridique Ontario a modifié trop rapidement ses politiques. Plus de personnes que prévu sont donc devenues admissibles, ce qui a entraîné une situation de déficit. L’**annexe 4** explique les événements

importants survenus au sujet des déficits de 2015-2016 et 2016-2017.

La **figure 10** montre l'excédent et les déficits d'Aide juridique Ontario de 2007-2008 à 2017-2018. La **figure 11** montre l'augmentation du financement total approuvée par la province de 2014-2015 à 2020-2021, et le montant demandé

par Aide juridique Ontario qui n'a pas encore été approuvé par la province en mai 2018.

L'augmentation du financement provincial a permis une hausse de 6 % du seuil d'admissibilité financière pour les certificats à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2014, l'objectif étant une augmentation annuelle pendant 10 ans jusqu'en 2024. La **figure 12** illustre le changement

### Figure 9 : Modifications aux critères d'admissibilité autres que financiers d'Aide juridique Ontario pour un certificat en matière criminelle\*

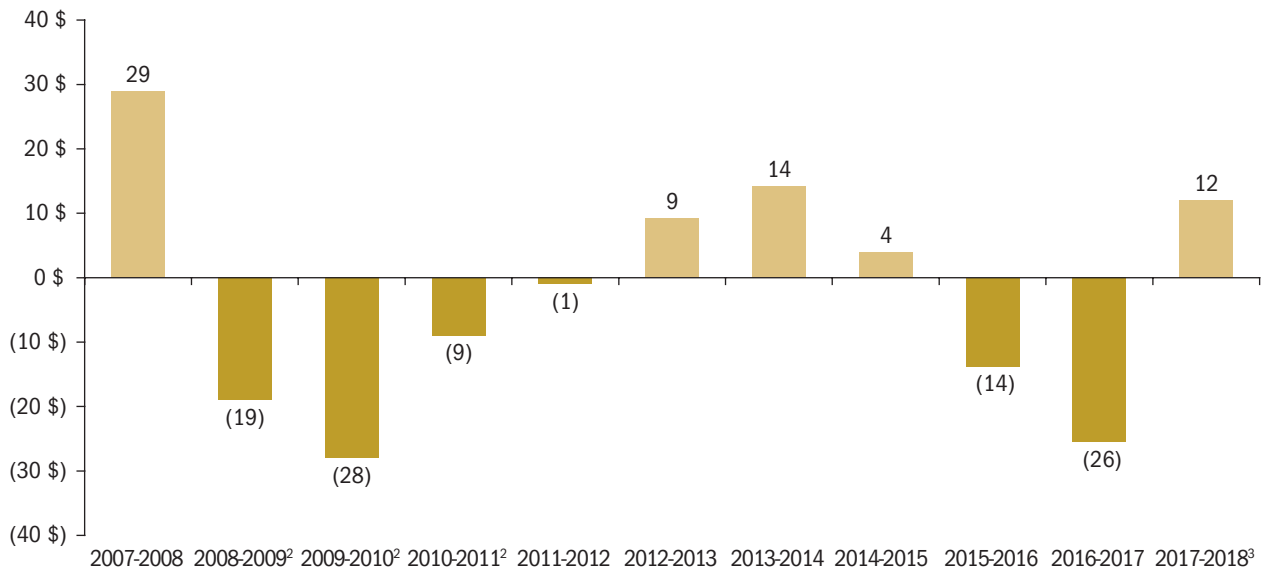
Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Avant le 1 <sup>er</sup> juin 2015	Du 1 <sup>er</sup> juin 2015 au 31 décembre 2016	Après le 31 décembre 2016
Les personnes financièrement admissibles qui risquaient d'être incarcérées si elles étaient reconnues coupables seraient admissibles.	Les personnes financièrement admissibles qui risquaient de faire face à des conséquences secondaires si elles étaient reconnues coupables seraient admissibles. Les conséquences secondaires comprenaient la perte d'un emploi, la perte de possibilités d'études prévues, ou un impact important sur l'accès à la famille et la garde des enfants.	Les personnes financièrement admissibles qui risquent d'être incarcérées si elles sont reconnues coupables seraient admissibles. L'admissibilité des personnes vulnérables, comme les Premières Nations, les Métis ou les Inuits, ou les personnes qui ont des problèmes de santé mentale, est évaluée au cas par cas, même en l'absence de risque d'incarcération.

\* Cette figure fait état uniquement d'exemples en matière criminelle.

### Figure 10 : Excédent/Déficit<sup>1</sup> d'exploitation d'Aide juridique Ontario, de 2007-2008 à 2017-2018 (en millions de dollars)

Source des données : Aide juridique Ontario



1. Aide juridique Ontario peut transférer un excédent pouvant atteindre 20 millions de dollars à son fonds de réserve pour éventualités. Le fonds a pour objet de donner à Aide juridique Ontario la capacité de financer des urgences financières graves et extraordinaires. Les excédents sont utilisés pour diminuer le déficit accumulé et pour regarnir le fonds de réserve pour éventualités épuisé.
2. Les déficits de 2008-2009 à 2010-2011 ont découlé du fléchissement économique qui a commencé en 2008. Les taux d'intérêt ont considérablement diminué après 2008, ce qui a fait baisser les revenus de la Fondation du droit de l'Ontario.
3. Tandis qu'Aide juridique Ontario avait un déficit net accumulé d'environ 30 millions de dollars au 31 mars 2017, elle avait réalisé un excédent d'environ 12 millions de dollars en 2017-2018, ce qui a réduit le déficit accumulé à environ 18 millions de dollars au 31 mars 2018.

**Figure 11 : Financement d'expansion de l'admissibilité financière à Aide juridique Ontario par la province, de 2014-2015 à 2023-2024 (en millions de dollars)**

Source des données : Aide juridique Ontario

	Financement <sup>1</sup>
<b>Approuvé par la province</b>	
2014-2015	6,4 <sup>2</sup>
2015-2016	31,5
2016-2017	48,8
2017-2018	67,0
2018-2019	86,3 <sup>3</sup>
2019-2020	106,4 <sup>3</sup>
2020-2021	120,1 <sup>3</sup>
<b>Pas encore approuvé par la province</b>	
2021-2022	123,2 <sup>4</sup>
2022-2023	126,4 <sup>4</sup>
2023-2024	129,8 <sup>4</sup>

1. Aide juridique Ontario a attribué environ 65 % du financement au programme des certificats, 20 % aux cliniques, 5 % aux avocats de service et 10 % aux frais d'administration.
2. Aide juridique Ontario a reçu, en novembre 2014, 6,4 millions de dollars au prorata d'après le montant annuel de 15,3 millions de dollars pour 2014-2015.
3. Le financement total engagé par la province de 2018-2019 à 2020-2021 était de 312,8 millions de dollars.
4. En 2014, Aide juridique Ontario a demandé un total de 379,4 millions de dollars pour les exercices 2021-2022 à 2023-2024. En mai 2018, la province n'avait pas encore approuvé le montant.

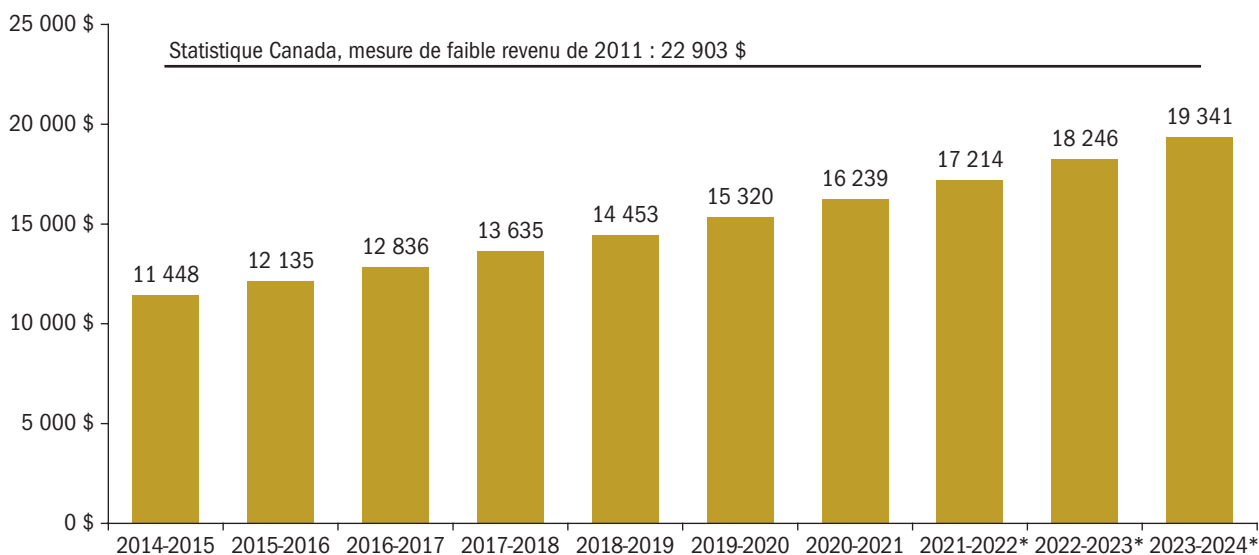
réel et prévu dans le seuil de revenu brut (pour une famille monoparentale) jusqu'en 2023-2024.

Comme Aide juridique Ontario dispose de trois autres années de financement de l'admissibilité financière par le ministère du Procureur général (voir la **figure 11**) pour un total de 312,8 millions de dollars de 2018-2019 à 2020-2021, elle doit augmenter l'admissibilité financière ou non financière avec prudence et se garder d'excéder le budget établi.

Les changements apportés aux critères d'admissibilité autres que financiers illustrés à la **figure 9** se sont également répercutés sur les personnes qui tentaient d'être admissibles à l'assistance d'Aide juridique Ontario. Davantage de personnes sont devenues admissibles lorsque les critères d'admissibilité ont été élargis en juin 2015. Cependant, lorsque les critères d'admissibilité ont été resserrés en décembre 2016, les gens qui auraient été admissibles de juin 2015 à ce moment-là devenaient subitement non admissibles du fait de la modification apportée à la politique. Aide juridique Ontario sert un segment vulnérable de la population et doit, dans l'avenir, veiller à ne pas avoir à infirmer des politiques qui ont été adoptées trop rapidement,

**Figure 12 : Seuils d'admissibilité financière à Aide juridique Ontario sur la base du revenu (pour une personne seule) pour des certificats, de 2014-2015 à 2023-2024 (\$)**

Source des données : Aide juridique Ontario



\* Aide juridique Ontario a projeté les seuils d'admissibilité sur la base du revenu pour la période entre 2021-2022 et 2023-2024. Cette projection ne s'est pas reflétée dans le règlement pris en application de la *Loi sur les services d'aide juridique* en juin 2018.

ce qui a eu pour effet d'enlever des services à des personnes à faible revenu.

### 4.1.3 Aide juridique Ontario recueille maintenant des données sur le client fondées sur l'origine raciale pour formuler des stratégies de service

Le 1<sup>er</sup> avril 2018, Aide juridique Ontario a commencé à recueillir les données fondées sur l'origine raciale des clients qu'elle sert dans le cadre du programme de certificat. Elle soutient qu'il lui sera utile de comprendre quels groupes raciaux ont recours à ses services pour déterminer si tous les groupes démographiques reçoivent les mêmes services et pour établir si des services spéciaux et des stratégies sont nécessaires.

Aide juridique Ontario a établi qu'en avril et mai 2018, des certificats ont été délivrés aux groupes raciaux suivants :

- de 11 % à 13 % de clients autochtones;
- de 32 % à 37 % de clients des minorités visibles;
- de 44 % à 48 % de clients blancs (Aide juridique Ontario) utilisent le terme « minorité non visible »);
- de 7 % à 9 % de clients « autres ».

Aide juridique Ontario dispose actuellement d'une stratégie de service à la clientèle autochtone. En outre, en janvier 2018, on a procédé à l'annonce du Black Legal Action Centre, dont l'ouverture est prévue en 2018 grâce au financement d'Aide juridique Ontario.

De plus, Aide juridique Ontario a déterminé que les principaux utilisateurs du régime d'aide juridique sont les récidivistes et les personnes incarcérées en attente de leur audience de mise en liberté sous caution ou de leur procès. Au cours des 12 années qui ont mené à 2017-2018, quelque 47 % des personnes qui ont reçu des certificats dans des dossiers criminels se sont fait délivrer plus d'un certificat. Trente pour cent se sont fait délivrer plus de deux certificats. En outre, l'Ontario compte davantage de personnes en détention provisoire

en attendant leur procès que de personnes qui se sont fait infliger une peine, ce qui est partiellement imputable à des arriérés importants sur le plan des audiences de mise en liberté sous caution. Statistique Canada mentionne qu'en 2016-2017, en Ontario, quelque 70 % de la population emprisonnée était en attente de procès.

En droit de la famille, quelque 3 certificats sur 4 sont délivrés à des femmes, et plus de 50 % d'entre eux l'ont été pour des cas de violence conjugale.

La collecte et l'analyse de ces statistiques constituent une bonne étape pour comprendre que le seuil du revenu brut ne représente pas la seule façon d'évaluer l'accès à la justice par les personnes à faible revenu. On peut également se pencher sur d'autres facteurs, comme les types de problèmes juridiques couverts ainsi que le montant et le type des services fournis.

### 4.1.4 Aide juridique Ontario prévoit se conformer à la définition du faible revenu établie en 2011 d'ici 2024

Comme il en est question à la **section 4.1.2**, en 2014, le gouvernement provincial a rehaussé les seuils d'admissibilité financière (plus le seuil est élevé, plus le nombre de personnes admissibles à des services augmente) pour tous les principaux services juridiques, à savoir les certificats d'aide juridique, les avocats de service et les services pour les cliniques. La modification avait pour but de rendre plus d'Ontariens et d'Ontariennes admissibles aux services d'aide juridique en répondant à la définition de faible revenu établie en 2011 d'ici 2024.

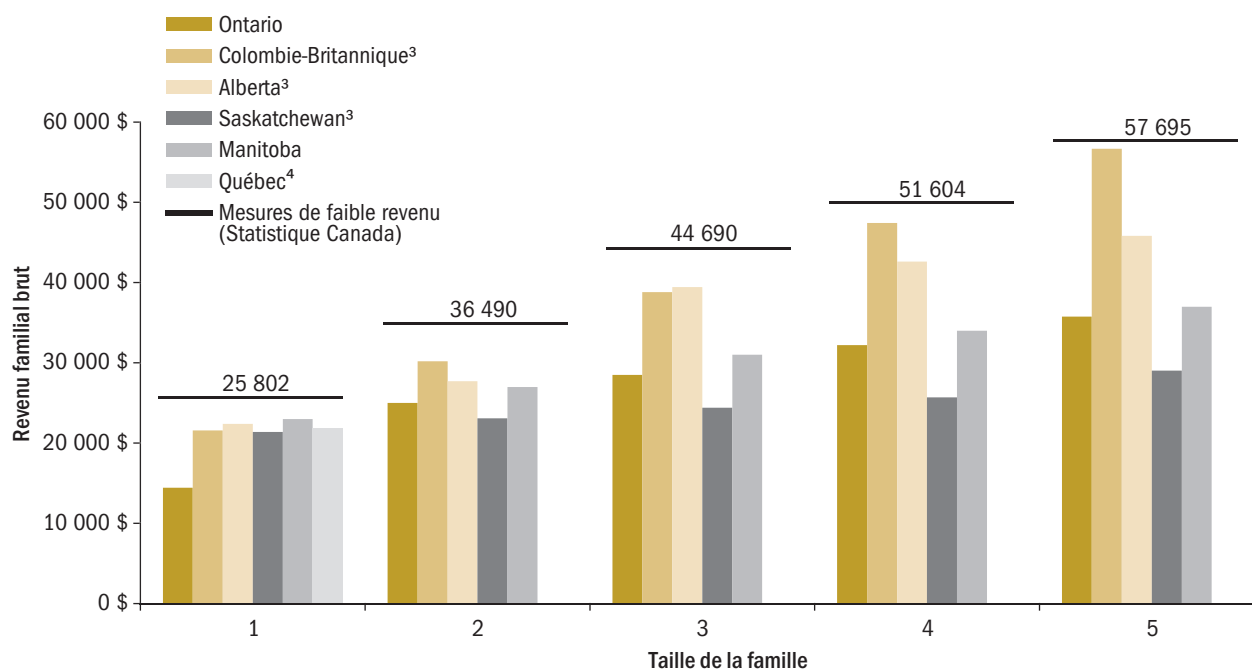
Après 10 ans, soit en 2024, le seuil d'admissibilité financière (fondé sur le revenu familial brut) d'une famille monoparentale sera de 19 341 \$, ce qui se rapprochera de la mesure du faible revenu établie en 2001 par Statistique Canada, soit 22 903 \$. Se reporter à la **figure 12** pour connaître le changement prévu au seuil de revenu brut (pour une famille monoparentale) jusqu'en 2023-2024, et à la **figure 11** pour connaître le coût d'exécution de ce plan.

En comparant l'Ontario avec d'autres grandes provinces dont la population est supérieure à 1 million de personnes (**figure 13**), nous avons constaté que pour une famille monoparentale, en date du 1<sup>er</sup> avril 2018, le seuil de revenu brut de l'Ontario est le plus bas, suivi de celui de la Saskatchewan, de la Colombie-Britannique, du Québec, de l'Alberta et du Manitoba. Dans le cas d'une famille comptant plus d'un membre, le seuil du revenu brut de l'Ontario se situe environ dans la moyenne, c'est-à-dire qu'il est plus élevé que celui de la Saskatchewan, mais plus bas que ceux de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Manitoba. (Le Québec est exclu parce qu'il utilise une définition différente du revenu familial et n'est pas comparable pour une famille de plus d'un membre.)

Pour comprendre ce que paie l'Ontario pour des services d'aide juridique comparativement aux autres provinces, nous avons calculé les dépenses juridiques par habitant dans les grandes provinces (Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan et le Manitoba) lorsque les renseignements sont publics. Nous avons constaté qu'en 2016-2017, l'Ontario présentait les dépenses d'aide juridique par personne les plus élevées, à savoir 33 \$, tandis que celles de la Colombie-Britannique étaient les plus faibles, soit 18 \$, parce qu'en général, Aide juridique Ontario fournit une gamme relativement plus étendue de services juridiques que les autres provinces. Par exemple, l'Ontario finance le droit des pauvres au moyen du système des cliniques et couvre des domaines comme les questions relatives aux propriétaires et aux locataires, le droit de l'emploi, les droits de la personne, et les questions

**Figure 13 : Comparaison du seuil de revenu brut d'Aide juridique Ontario pour l'admissibilité aux certificats avec les autres grandes<sup>1</sup> provinces en avril 2018<sup>2</sup>**

Source des données : Aide juridique Ontario et Statistique Canada



1. Les provinces comptant plus d'un million d'habitants sont comprises.
2. La plupart des provinces, y compris l'Ontario, tiennent compte des avoirs des auteurs de demande pour déterminer l'admissibilité. Nous avons exclu de notre comparaison les évaluations des avoirs.
3. La Colombie-Britannique, l'Alberta et la Saskatchewan ont rapporté leurs seuils de revenu sur la base du revenu net tandis que les autres provinces ont eu recours au revenu brut. Nous avons donc rajusté le seuil du revenu pour la Colombie-Britannique, l'Alberta et la Saskatchewan afin que leurs statistiques de revenu brut soient comparables à celles des autres administrations.
4. Le Québec se sert d'une définition différente du revenu familial qui n'est pas comparable pour une famille de plus d'une personne.

d'assistance sociale. Ce n'est pas le cas de la Colombie-Britannique. (Il est question des services en clinique à la **section 4.3.5**).

## RECOMMANDATION 2

Pour que les fonds limités qui sont consacrés à l'aide juridique continuent d'être dépensés dans les limites du budget, nous recommandons qu'Aide juridique Ontario :

- adopte de nouvelles initiatives à la suite d'une analyse appropriée, en surveille les répercussions et prenne des mesures correctrices si les coûts augmentent;
- demande l'autorisation du ministre du Procureur général avant d'utiliser un excédent ou des crédits inutilisés.

## RÉPONSE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO ET DU MINISTÈRE

En 2015-2016, Aide juridique Ontario (AJO) s'est servie de ses fonds pour élargir ses services afin de combler la demande de services qui ne l'avait pas été. Lorsque ce besoin non comblé s'est révélé trop grand, AJO a pris des mesures correctives en limitant l'expansion et en mettant en oeuvre un plan budgétaire équilibré en vue d'éliminer le déficit, ce qui a donné lieu à un budget équilibré en 2017-2018. AJO continue à peaufiner des mécanismes plus rigoureux d'analyse de l'utilisation des fonds.

Le ministre du Procureur général souscrit à la recommandation et collaborera avec AJO pour remettre l'excédent ou les crédits inutilisés au Ministère.

## 4.2 Certificats d'aide juridique

### 4.2.1 Le processus de vérification des factures présentées à Aide juridique Ontario par les avocats est inefficace

Aide juridique Ontario n'a pas directement accès à des documents originaux du tribunal et à

d'autres renseignements qui indiquent le début et la fin de chaque procédure judiciaire. Il est donc difficile de vérifier la nature de la procédure et le temps effectivement consacré par les avocats au tribunal; les deux facteurs ont une incidence sur la rémunération des avocats.

Aide juridique Ontario peut vérifier si des avocats se sont présentés en cour pour le compte de leurs clients dans des affaires criminelles, familiales et civiles un jour donné. Cependant, il lui est difficile d'assurer le suivi du temps passé par les avocats au tribunal. Les avocats appliquent parfois des taux horaires et parfois des honoraires forfaitaires. Il s'agit d'un montant fixe établi selon le type de service fourni, comme une audience de mise en liberté sous caution. En 2017-2018, le coût du programme de certificat s'élevait à 252,8 millions de dollars, dont 232,4 millions de dollars ont été versés à plus de 4 000 avocats du secteur privé. Les 20,4 millions de dollars restants ont été consacrés à des dépenses en salaires d'avocats salariés qui offrent également des services liés à des certificats.

### La façon de vérifier la nature des procédures judiciaires est chronophage et peu fiable

L'administration des tribunaux de l'Ontario relève du ministre du Procureur général (le Ministère). Le personnel du greffe saisit manuellement des données dans les systèmes d'information sur les tribunaux, et les documents judiciaires originaux sont déposés sous forme imprimée.

Pour vérifier la nature de la procédure, Aide juridique Ontario exige actuellement que l'avocat demande des copies des documents judiciaires originaux au palais de justice et les fournisse à Aide juridique Ontario. Par exemple :

- Si un avocat facture à Aide juridique Ontario le paiement de ses services dans le cadre d'une affaire criminelle, il pourrait facturer 754 \$ pour une présence au tribunal afin de produire un plaidoyer de culpabilité si la Couronne a choisi de procéder par voie

sommaire, ce qui est moins complexe sur le plan juridique. L'avocat pourrait par ailleurs facturer 1 411 \$ si la Couronne a plutôt opté pour une mise en accusation, notamment dans une affaire plus grave. Cependant, pour qu'Aide juridique Ontario puisse vérifier s'il s'agit d'une procédure par voie sommaire ou par mise en accusation, elle charge l'avocat de demander des copies des documents judiciaires originaux au palais de justice et de les lui remettre.

Il est moins sûr de s'en remettre aux avocats qui recueillent et présentent des documents judiciaires à Aide juridique Ontario qu'au Service de la vérification et de la conformité (Service de la conformité) qui obtient les documents directement auprès des tribunaux. Aide juridique Ontario nous a fait savoir qu'au moment de notre audit, elle discutait depuis avril 2018 avec le Ministère pour examiner un processus qui donnerait à Aide juridique Ontario un accès direct aux documents judiciaires afin de vérifier régulièrement les factures. Pour rendre le partage de données judiciaires plus efficace, le Ministère pourrait intensifier ses efforts pour déposer des copies de documents judiciaires sous forme électronique. À l'heure actuelle, de nombreux palais de justice continuent à conserver seulement les copies papier.

### **Il n'est pas pratique de vérifier les heures passées au tribunal**

Aide juridique Ontario ne vérifie pas régulièrement la facturation des avocats du point de vue du temps qu'ils passent au tribunal criminel ou de la famille parce que le processus de vérification actuel est inefficace et coûteux. Pour vérifier la facturation, Aide juridique Ontario devrait demander des transcriptions des débats judiciaires ou une partie de celles-ci, y compris le moment du début et de la fin de l'instance. La durée de la procédure n'est pas consignée dans les documents judiciaires ni sous quelque autre forme utile et accessible à Aide juridique Ontario. Si la transcription justifie la

facturation de l'avocat, Aide juridique Ontario paie le coût des transcriptions. Dans le cas contraire, l'avocat doit acquitter ce coût. En Ontario, les frais rattachés aux transcriptions sont réglementés par la loi.

Ils s'échelonnent de 4,30 \$ la page pour une demande régulière à 8 \$ la page pour des transcriptions produites en 24 heures et sont acquittés par les tiers transcripateurs. Le coût des transcriptions pourrait être onéreux. L'obtention des transcriptions pour vérifier la facturation n'est donc ni efficace ni économique.

En 2016-2017, plus de 2 350 avocats du secteur privé ont facturé à Aide juridique Ontario le temps passé au tribunal sur plus de 27 500 factures pour plus de 22 500 certificats, ce qui représente environ 20 % de tous les certificats au cours de cet exercice. Aide juridique Ontario ne pouvait vérifier ces facturations sans obtenir la transcription judiciaire des transcripateurs tiers pour chacune des factures, à moins que les tribunaux commencent à assurer un suivi de la longueur de l'instance et à partager cette information avec Aide juridique Ontario.

## **RECOMMANDATION 3**

Pour mieux vérifier l'exactitude des factures des avocats du secteur privé relativement aux affaires devant les tribunaux, nous recommandons que le ministère du Procureur général :

- mette la dernière main au processus qui donnerait à Aide juridique Ontario un accès direct aux documents judiciaires;
- prenne des mesures favorisant le dépôt des originaux de documents judiciaires par voie électronique, et consigne et vérifie la durée de l'instance dans ses systèmes d'information des tribunaux.

## **RÉPONSE DU MINISTÈRE**

Le ministère du Procureur général (le Ministère) continue de collaborer avec Aide juridique Ontario (AJO) pour finaliser un processus qui donnerait à AJO un accès direct à des données judiciaires en Cour de justice de l'Ontario (CJO).



Il convient de noter que le Ministère devrait obtenir le consentement de la CJO pour mettre cette recommandation en oeuvre.

Le Ministère en est en outre aux premiers stades de l'examen de la modernisation du processus pénal, y compris une stratégie sur les documents électroniques et des améliorations aux technologies de la justice pénale.

Le Ministère se penchera sur les recommandations relatives à la durée du suivi des procédures judiciaires et sur le dépôt électronique uniformisé pour les versions futures de ce travail.

### L'examen interne des données de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié a permis de relever des factures irrégulières d'une valeur de 100 000 \$

En 2016, Aide juridique Ontario a reçu pour la première fois des données de la Commission d'immigration et du statut de réfugié remontant à 2013 afin d'analyser la durée de l'instance. Aide juridique Ontario a lancé cet examen après avoir appris que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié vérifiait ces données. Les instances dans les cas de réfugiés pour lesquels des avocats qui acceptent des certificats peuvent facturer leur présence ne relèvent pas du Ministère parce que la Commission de l'immigration et du statut de réfugié est un organisme fédéral. Cependant, Aide juridique Ontario peut procéder à l'audit des avocats qui la facturent pour le travail effectué à la Commission. Contrairement aux tribunaux de l'Ontario, le système d'information de la Commission vérifie la durée de l'instance.

Cependant, Aide juridique Ontario ne peut comparer directement les factures présentées par certains avocats aux données sur les instances fournies par la Commission parce qu'elle ne fait pas de suivi des numéros de dossier de la Commission, ce qui lui permettrait de relier ses données de facturation aux données de la Commission. Elle analysait plutôt les données pour déterminer quels

avocats auraient pu, entre 2013 et 2016, facturer beaucoup plus de temps de présence que la durée moyenne d'une audience et pour cibler ces avocats à des fins d'examen plus approfondi.

Au moment de notre audit, le Service de conformité d'Aide juridique Ontario avait procédé à des examens pour 11 avocats. À eux seuls, ces examens se sont traduits par des recouvrements de plus de 100 000 \$. Ils ont en outre permis le retrait de deux avocats des listes parce qu'ils avaient facturé sciemment des audiences n'ayant pas eu lieu et du temps d'audience supérieur à la durée réelle de l'audience. À la fin de notre audit, le Service de conformité avait lancé ou poursuivait l'examen de 24 autres avocats.

### Les données de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié ne sont pas cohérentes avec le temps de présence indiqué par les avocats

Nous avons également examiné les données de la Commission pour analyser la durée de l'instance. Nous avons comparé les données de la Commission aux données de facturation d'Aide juridique Ontario et nous avons pu faire concorder seulement 226 des plus de 17 000 certificats délivrés entre 2014 et 2016 en utilisant des données disponibles comme l'identité des avocats et les dates des audiences. L'appariement complet des données était impossible parce qu'Aide juridique Ontario n'utilise pas les mêmes numéros de dossier que ceux dont la Commission se sert (comme il en a été question précédemment). Notre analyse complémentaire des 226 certificats a révélé ce qui suit :

- Dans 153 cas, ou 68 %, les heures facturées par les avocats étaient plus nombreuses que les heures déclarées par la Commission, l'écart allant de 15 minutes à 6,25 heures. En présumant que cette facturation a été établie à un taux horaire de 122,78 \$, nous avons évalué la surfacturation potentielle totale à 22 215 \$.
- Dans 10 cas, ou 4 %, les heures étaient sous-facturées, l'écart allant de 16 minutes

à 3 heures. Nous avons évalué la sous-facturation potentielle totale à 1 260 \$.

- Dans 63 cas, ou 28 %, les heures étaient facturées avec exactitude, à 15 minutes près.

Nous avons discuté des écarts avec des membres du personnel du Service de conformité et ils ont mentionné qu'ils devraient faire un suivi et approfondir chaque dossier pour confirmer les motifs des écarts.

## RECOMMANDATION 4

Pour mieux vérifier les factures des avocats du secteur privé dans les dossiers d'immigration et de statut de réfugié, nous recommandons qu'Aide juridique Ontario :

- demande aux avocats d'indiquer les numéros de dossier de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (la Commission) lorsqu'ils présentent leurs factures, et qu'elle associe ces numéros à ses données de facturation dans tous les cas;
- fasse enquête, au besoin, auprès des avocats dont la facturation horaire ne correspond pas à la durée réelle de l'instance rapportée par la Commission, et prenne des mesures correctives en cas d'irrégularité.

## RÉPONSE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Aide juridique Ontario (AJO) est d'accord. Des travaux sont en cours pour obtenir des numéros de dossier de cas. AJO a examiné la durée de présence en audition dans des dossiers d'immigration et a pris des mesures de recouvrement à la suite d'irrégularités de facturation.

### 4.2.2 Les suivis des problèmes de facturation relatifs à la rémunération quotidienne garantie ne sont pas effectués en temps opportun

La rémunération quotidienne garantie (la rémunération quotidienne) est constituée d'honoraires fixes de 1 181 \$ versés aux avocats

chaque fois qu'ils doivent se rendre par avion dans un tribunal éloigné ou par la route dans un tribunal qui se trouve à plus de 200 kilomètres du cabinet de l'avocat. Aide juridique Ontario a relevé des cas de facturation inexacte par des avocats, mais n'a pas pris de mesures opportunes de suivi de chaque cas ou de renforcement de ses contrôles pour empêcher la surfacturation, comme il est expliqué ci-après.

### Aide juridique Ontario a versé près de 150 000 \$ à un avocat qui a facturé de façon inappropriée la rémunération quotidienne garantie

Nous avons constaté qu'un avocat a facturé, selon la rémunération quotidienne, près de 150 000 \$ de mai 2013 à août 2016 même si son cabinet se trouvait à seulement 5 kilomètres du tribunal, et qu'il ne se conformait donc pas à la politique sur la rémunération quotidienne. Même si l'avocat devrait être rémunéré au taux horaire pour les services fournis, Aide juridique Ontario ne possédait pas de dossiers pour déterminer quelle aurait dû être la facture présentée. Aide juridique Ontario a mentionné qu'elle a discuté de la question avec l'avocat en août 2016 et que l'avocat a cessé de facturer la rémunération quotidienne depuis. Aide juridique Ontario ne s'est pas penchée sur l'ampleur du paiement en trop ni sur le montant qui aurait dû être recouvré auprès de l'avocat.

### Aide juridique Ontario n'a pas pris de mesures de renforcement de ses contrôles pour empêcher la double facturation

La rémunération quotidienne est approuvée et traitée par les gestionnaires des bureaux de district d'Aide juridique Ontario. Cependant, les comptes rattachés aux dossiers de certificats sont traités au service centralisé de la facturation d'Aide juridique Ontario. Aucun contrôle n'est en place pour veiller à ce que les avocats ne présentent pas deux factures : l'une pour la rémunération quotidienne et l'autre au titre d'un certificat pour la même date.

En s'appuyant sur une pointe d'irrégularités de facturation possibles et sur les résultats de

ses audits réguliers de la facturation des avocats, Aide juridique Ontario a lancé un examen en janvier 2018 pour repérer les doubles facturations. Bien qu'elle puisse reculer de six ans pour l'audit des factures présentées, elle ne l'a pas fait régulièrement en ce qui concerne la rémunération quotidienne. En juillet 2018, Aide juridique Ontario n'avait pas encore achevé son examen. En 2016-2017, les versements totaux à la rémunération quotidienne étaient de 2 millions de dollars facturés par 87 avocats.

Dans le cadre de son examen préliminaire, Aide juridique Ontario a également découvert d'autres exemples de surfacturation :

- L'avocat qui a facturé de façon inappropriée près de 150 000 \$ en rémunération quotidienne, comme il est mentionné plus haut, s'est servi d'une case postale plutôt que de son adresse principale inscrite au dossier du Barreau de l'Ontario. L'avocat a cessé de facturer Aide juridique Ontario une fois que l'affaire a été mise au jour.
- D'autres avocats facturaient à Aide juridique Ontario des repas pris lors de vols alors que les repas sont compris dans le prix du billet d'avion.

Aide juridique Ontario a expliqué qu'un manque de clarté de sa politique sur la rémunération quotidienne pourrait avoir contribué à la facturation inappropriée par des avocats, mais ne pouvait confirmer les causes tant que l'examen ne serait pas achevé.

La rémunération quotidienne a pour objet de reconnaître les difficultés des conditions atmosphériques rigoureuses du Nord, les risques de voyager dans de petits avions et les journées de travail prolongées et imprévisibles, et d'offrir des incitatifs aux avocats, comme ceux qui sont installés à Thunder Bay, pour qu'ils fournissent des services d'aide juridique aux collectivités éloignées. Sont couverts tous les services d'aide juridique ce jour-là, y compris les frais de voyage, à l'exclusion des vols.

## RECOMMANDATION 5

Pour que le versement de la rémunération quotidienne garantie demeure conforme aux règles applicables, nous recommandons qu'Aide juridique Ontario :

- termine son examen dans le but de déterminer en temps opportun l'ampleur de la surfacturation inappropriée;
- mette en oeuvre des contrôles efficaces pour prévenir la double facturation et toute autre facturation inappropriée concernant le lieu du bureau principal et les repas;
- précise la politique sur la rémunération quotidienne garantie et la communique aux avocats du secteur privé en mentionnant qu'il importe de se conformer à la politique;
- recouvre les montants surfacturés par les avocats lorsqu'ils sont identifiés.

## RÉPONSE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Aide juridique Ontario achèvera l'examen de la rémunération quotidienne garantie, clarifiera la politique, renforcera les contrôles et recouvrera les montants facturés en trop.

### 4.2.3 Aide juridique Ontario n'a pas réalisé de progrès avec le Barreau dans l'audit de la qualité des services offerts par les avocats

Nous avons constaté que depuis ses débuts, Aide juridique Ontario n'a jamais ordonné ni demandé au Barreau de l'Ontario (le Barreau) d'effectuer des audits d'assurance de la qualité des avocats qui offrent des services d'aide juridique. La plupart des services d'aide juridique sont fournis par des avocats du secteur privé, mais Aide juridique Ontario n'a pas pour mandat de régir la qualité des services qu'ils offrent.

La *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* (la Loi) exige qu'Aide juridique Ontario mette en oeuvre un programme d'assurance de la qualité

afin de fournir, de manière efficiente et rentable, des services d'aide juridique de haute qualité. La Loi dispose également qu'Aide juridique Ontario effectue des vérifications d'assurance de la qualité auprès des fournisseurs de services d'aide juridique. Cependant, la Société ne doit pas elle-même procéder à des vérifications d'assurance de la qualité auprès des avocats, mais plutôt demander au Barreau de le faire. La Loi précise en outre qu'Aide juridique Ontario doit rembourser au Barreau de l'Ontario ses frais d'audit d'assurance de la qualité, qui varient entre 6 500 \$ et 12 000 \$ chacun et comportent un échéancier de 12 à 15 mois.

Bien que les avocats soient tenus par leurs normes de déontologie et de conduite de fournir des services de haute qualité, il existe encore un risque que les services d'aide juridique ne soient pas toujours de haute qualité. De plus, la clientèle de l'aide juridique est généralement vulnérable et peut ne pas connaître le niveau de service auquel elle peut s'attendre.

### Absence de coordination entre Aide juridique Ontario et le Barreau de l'Ontario quant aux examens de la qualité

Le Barreau et Aide juridique Ontario ont eu des discussions préliminaires sur la réalisation d'audits d'assurance de la qualité et sur les coûts d'éventuels examens de la pratique. Ces discussions se sont étalées sur de nombreuses années, mais ne se sont jamais traduites par un protocole dont les parties auraient convenu. Nous avons également relevé ce problème dans notre audit de 2011 d'Aide juridique Ontario.

Les dernières discussions entre Aide juridique Ontario et le Barreau de l'Ontario au sujet de l'établissement d'un protocole d'entente visant à permettre à Aide juridique Ontario d'utiliser le programme d'inspection de la gestion de la pratique du Barreau aux fins des audits d'assurance de qualité des avocats qui offrent des services d'aide juridique réalisés par Aide juridique Ontario ont eu lieu en 2015 et 2017. Cependant, il n'avait été convenu d'aucun protocole au moment du présent audit.

Le Barreau procède à ses propres examens de la pratique des avocats. Cependant, Aide juridique Ontario n'indique pas quels avocats devraient spécifiquement en faire l'objet. Le Barreau se sert de ses propres critères à cette fin. Le Barreau procède à l'audit de la conformité des avocats dans des domaines comme la gestion du temps, la gestion de dossiers et le service à la clientèle, la gestion financière, les communications, la technologie et le matériel, la gestion professionnelle et la gestion personnelle. La *Loi sur le Barreau* interdit au Barreau de partager ses résultats d'audit avec Aide juridique Ontario. Cependant, rien ne leur interdit de collaborer ensemble pour désigner les avocats qui devraient être soumis à un audit.

En janvier 2018, le Barreau a publié le Rapport du Groupe de travail sur l'aide juridique : « Un intérêt constant et de longue date ». Le groupe de travail avait notamment pour mandat de relever les occasions d'appuyer et d'améliorer la prestation de services d'aide juridique solides et durables et de collaborer avec Aide juridique Ontario. Le rapport soulignait qu'il existe de nombreux motifs impérieux pour lesquels le Barreau devrait prendre part davantage à l'aide juridique dans le but de tisser des liens plus solides entre les deux organisations, car elles ont toutes deux intérêt à faciliter l'accès à la justice. Le rapport mentionnait en outre qu'à titre d'organisme de réglementation, le Barreau devrait se concentrer sur l'assurance de la qualité des services d'aide juridique fournis par les titulaires de permis et déterminer s'il conviendrait de modifier les règles. Cependant, au moment du présent audit, aucune modification n'avait été apportée et aucune décision n'avait été prise relativement à un programme d'assurance de la qualité des avocats du secteur privé qui offrent expressément des services d'aide juridique.

Par ailleurs, Aide juridique Ontario dispose d'un processus pour renvoyer les avocats au Barreau si elle est mise au courant de problèmes graves comme une inconduite professionnelle potentielle. Aide juridique Ontario est en liaison avec le Barreau au sujet des mesures disciplinaires prises contre les

avocats et lancées par le Barreau en conséquence du renvoi par Aide juridique Ontario. En 2016-2017, Aide juridique Ontario a renvoyé sept avocats au Barreau pour des problèmes liés au service et à la conduite.

L'Ontario compte quelque 50 000 avocats. Le Barreau effectue annuellement environ 500 inspections de la gestion de la pratique. Outre ces inspections, le Barreau reçoit et traite les plaintes du public qui portent sur des avocats et des parajuristes et fait enquête au sujet de celles qui sont justifiées. En 2016, il a reçu plus de 6 300 plaintes, dont quelque 2 000 justifiaient une enquête formelle. De ce nombre, 50 % portaient sur des problèmes au niveau du service comme le défaut de communiquer avec les clients ou de bien les servir.

### **La qualité des conseils juridiques donnés par des avocats du secteur privé n'est pas mesurée dans le cas des dossiers rattachés à un certificat et des avocats de service**

Comme il en a été question précédemment, aucun des avocats du secteur privé au service d'Aide juridique Ontario n'a vu son travail soumis à des audits d'assurance de la qualité. En 2016-2017, quelque 4 196 avocats du secteur privé ont présenté des factures pour des certificats d'aide juridique et des services d'avocat de service. (En ce qui concerne les certificats et les avocats de service, voir la **section 2.2** pour prendre connaissance des principaux types de services d'aide juridique fournis.) Des avocats du secteur privé s'occupent de la majeure partie des activités du programme des certificats d'aide juridique, qui ont totalisé 254 millions de dollars en 2016-2017 (pour 112 000 certificats). Des avocats salariés d'Aide juridique Ontario offrent des services à des clients qui ont reçu un certificat d'aide juridique, mais seulement dans une proportion de 9 % des 254 millions de dollars.

En date du 1<sup>er</sup> avril 2008, Aide juridique Ontario employait 196 avocats salariés dans des bureaux des avocats de service situés dans les tribunaux de l'Ontario. Aide juridique Ontario recrute également

des avocats de service dans le secteur privé sur une base quotidienne pour combler les postes vacants ou pendant les congés annuels, ou encore au cours des périodes de pointe dans les tribunaux. Aide juridique Ontario dispose d'un processus d'évaluation du rendement pour ses avocats salariés à l'interne. Cependant, aucune procédure formelle d'assurance de qualité ne s'appliquait à 34 % (soit 217 205 des 643 975 services des avocats de service en 2017-2018) qui ont été fournis par des avocats du secteur privé.

### **Aide juridique Ontario a entrepris des examens par les pairs dans les cas d'immigration et de statut de réfugié**

Aide juridique Ontario effectue des examens par les pairs à l'interne dans des dossiers complexes d'immigration et de statut de réfugié, mais ne le fait pas dans des dossiers types comportant un certificat. L'organisation a commencé récemment à réaliser des examens par les pairs d'avocats qui s'occupent de dossiers d'immigration et de statut de réfugié parce qu'Aide juridique Ontario a été informée de problèmes de qualité chez certains avocats; toutefois, elle n'a pas exécuté de tels examens sur une base proactive et régulière par le passé.

### **Taux de satisfaction de la clientèle mitigés d'après des sondages d'Aide juridique Ontario**

Depuis 2011, Aide juridique Ontario a sondé ses clients pour mesurer la satisfaction de la clientèle. En 2016, les clients, dans une proportion de 93 %, ont répondu en personne à un sondage d'Aide juridique Ontario qu'ils étaient satisfaits de la qualité globale des services de l'avocat. Six pour cent se sont prononcés négativement et un pour cent était neutre. Les résultats du sondage réalisé sur le Web étaient toutefois considérablement différents. Seulement 43 % des clients se sont dits satisfaits de la qualité générale du service de l'avocat, tandis que 47 % ont répondu défavorablement. Dix pour cent étaient neutres. Aide juridique Ontario a indiqué qu'un sondage

Web pourrait révéler un taux de satisfaction moindre pour de nombreux motifs. Par exemple, les clients qui remplissent un tel sondage peuvent avoir l'impression qu'ils peuvent être plus honnêtes à l'égard des avocats qu'ils évaluent en répondant au sondage en privé plutôt qu'en personne.

### Les plaintes sur la qualité du service des avocats augmentent : un plus grand nombre d'entre eux sont retirés des listes

Le nombre de plaintes déposées contre des avocats auprès d'Aide juridique Ontario a augmenté de 30 %, passant de 162 en 2012-2013 à 211 en 2016-2017. Il pourrait s'agir d'une alerte d'un problème croissant sur le plan de la qualité des services fournis par les avocats. Comme l'illustre la **figure 14**, la plupart des plaintes, soit 72 sur 211, ont trait à des problèmes de service.

Aide juridique Ontario semble prendre des mesures à l'égard des problèmes qui portent sur les services des avocats. La **figure 15** révèle que le nombre d'avocats du secteur privé retirés des listes d'Aide juridique Ontario est passé de 2 en 2012-2013 à 29 en 2015-2016 et à 20 en 2016-2017.

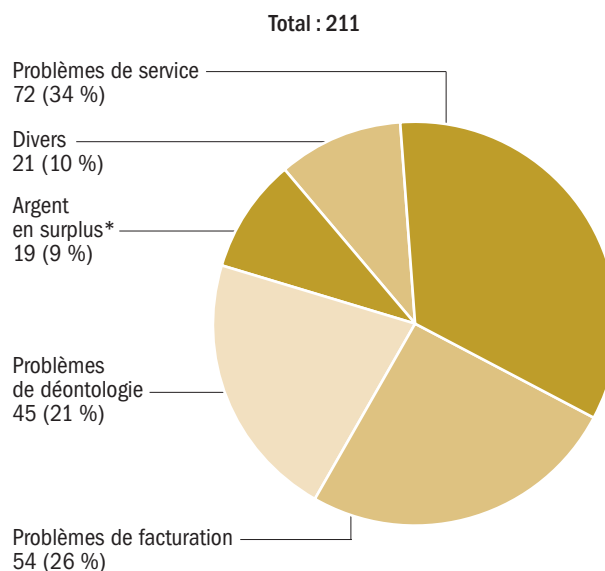
La *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* permet à Aide juridique Ontario de retirer un avocat d'une liste s'il ne respecte pas les normes ou pour un motif raisonnable, comme être déclaré coupable d'inconduite professionnelle ou d'une infraction criminelle.

Parmi les 20 avocats retirés de la liste en 2016-2017, 2 ne respectaient pas les normes d'Aide juridique Ontario, 3 ont fait l'objet d'accusations criminelles, 4 éprouvaient des problèmes avec le Barreau et 11 ont été retirés pour une cause raisonnable. Les motifs de cause raisonnable comprenaient par exemple la mauvaise foi dans les interactions avec Aide juridique Ontario, avoir franchi des limites professionnelles avec un client, ou des conclusions de comportement inapproprié tirées par un tribunal.

Les retraits ont été effectués en réaction à des plaintes plutôt qu'à la suite d'une mesure proactive

**Figure 14 : Catégories de plaintes relatives à des avocats en 2016-2017**

Source des données : Aide juridique Ontario



\* Les avocats ne peuvent accepter d'argent de clients en surplus de l'argent versé aux termes du certificat.

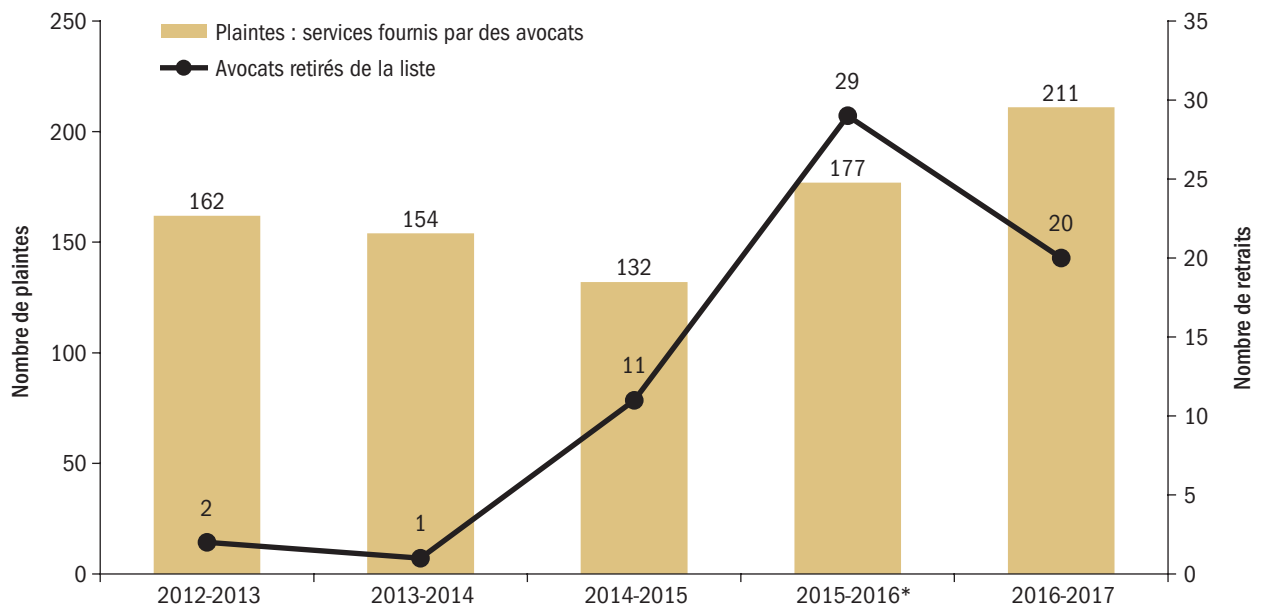
d'Aide juridique Ontario visant à déterminer la qualité des services au moyen d'un examen régulier des avocats.

## RECOMMANDATION 6

Pour superviser les avocats ou étudier la faisabilité d'élaborer et de mettre en oeuvre un programme d'assurance de la qualité indépendant, nous recommandons qu'Aide juridique Ontario collabore avec le Barreau de l'Ontario pour élaborer un programme d'audit d'assurance de la qualité, y compris un examen par les pairs au terme des instances, afin de superviser les avocats ou de demander des modifications à la loi qui lui permettraient d'élaborer et de mettre en oeuvre un programme d'assurance de la qualité de façon autonome.

**Figure 15 : Nombre de plaintes reçues au sujet des services fournis par des avocats et nombre d'avocats retirés de la liste d'Aide juridique Ontario de 2012-2013 à 2016-2017**

Source des données : Aide juridique Ontario



\* En 2015-2016, 29 avocats ont été retirés de la liste, 13 de leurs dossiers ont été ouverts en 2014-2015, mais n'ont pas été finalisés avant 2015-2016.

## RÉPONSE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Aide juridique Ontario (AJO) surveille le travail et la facturation des avocats. Toutefois, AJO étudiera avec le Barreau de l'Ontario s'il est possible de procéder à un examen de la qualité du service qui répond aux besoins d'AJO. Si ce n'est pas possible, AJO demandera des modifications à la réglementation.

### 4.2.4 Les avocats du secteur privé offrent des services sans répondre à toutes les exigences professionnelles d'Aide juridique Ontario

**Les avocats qui ne confirment pas qu'ils ont satisfait aux exigences de formation continue ne font l'objet d'aucun suivi ni ne subissent de conséquences**

Au cours de l'exercice 2016, quelque 1 959 des 5 423 avocats du secteur privé qui figurent sur les listes d'Aide juridique Ontario n'avaient pas remis

leur déclaration annuelle. Aide juridique Ontario exige, dans le cadre d'un mécanisme de vérification de la compétence, que tous les avocats inscrits sur les listes confirment chaque année qu'ils ont satisfait aux exigences en matière d'expérience et de formation continue. Les exigences varient selon les listes, mais elles prévoient toutes six heures de formation juridique et le règlement d'un nombre minimal de dossiers au cours de l'année précédente.

Parmi les 1 959 avocats qui n'ont pas remis leur déclaration volontaire, 395 ont facturé à Aide juridique Ontario 7,7 millions de dollars du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 28 mars 2018, tandis que les 1 564 autres n'offraient pas activement de services d'aide juridique et n'avaient rien facturé. Parmi ce groupe de 395 avocats, 329 n'avaient pas non plus fourni de déclaration volontaire pour l'exercice 2017. Toutefois, Aide juridique Ontario n'impose pas de conséquences aux avocats qui ne soumettent pas de déclaration volontaire.

Le portail de facturation en ligne d'Aide juridique Ontario rappelle automatiquement aux avocats de remplir leur déclaration volontaire

lorsqu'ils se connectent, tant qu'ils ne l'ont pas fait. En dehors de cela, Aide juridique Ontario ne fait pas de suivi régulier pour vérifier que les avocats se conforment aux exigences chaque année. Le défaut de présenter une déclaration volontaire annuelle n'entraîne pas de conséquences administratives.

### Aide juridique Ontario ne fait pas de suivi des avocats admis sous condition

Les nouveaux avocats ou ceux qui sont nouveaux dans un domaine du droit en particulier et qui ne répondent pas aux exigences en matière d'expérience et ne peuvent donc pas figurer sur une liste d'Aide juridique Ontario dans leur domaine du droit peuvent être admis sous condition dans une liste s'ils acceptent de répondre aux exigences d'expérience minimale d'ici deux ans. Nous avons constaté qu'en date de février 2018, quelque 1064 des 5 059 avocats du secteur privé figurant sur des listes à ce moment-là étaient admis sous condition pour au moins une liste depuis plus de 2 ans et 800 depuis plus de 3 ans.

Les avocats qui sont admis sous condition doivent suivre une formation et être encadrés. Ils sont rémunérés au taux horaire le moins élevé, soit 109,14 \$. Les avocats qui perçoivent le tarif le plus élevé, soit 136,43 \$ l'heure, doivent posséder au total plus de 10 ans d'expérience et plus de 4 ans d'expérience en droit criminel ou en droit civil.

Notre examen nous a permis de constater que bien que ces 1 064 avocats n'ont facturé à Aide juridique Ontario que des montants minimes (en moyenne moins de 1 500 \$ par avocat en 2017-2018) dans le domaine du droit pour lequel ils sont admis sous condition, Aide juridique Ontario n'effectue pas de suivi régulier de la durée de ce statut des avocats. Les avocats admis sous condition sont autorisés à accepter des certificats. Cependant, leur statut signifie qu'ils n'ont pas répondu à toutes les exigences d'Aide juridique Ontario.

## RECOMMANDATION 7

Pour aider les avocats du secteur privé à mieux répondre à ses exigences professionnelles, nous recommandons qu'Aide juridique Ontario :

- assure sans délai un suivi auprès des avocats admis sous condition depuis plus de deux ans et de ceux qui n'ont pas produit chaque année de déclaration volontaire sur les exigences de formation continue;
- établisse des conséquences financières efficaces pour les avocats qui ne présentent pas de déclaration volontaire annuelle sur leur formation continue.

## RÉPONSE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO ET DU MINISTÈRE

Aide juridique Ontario (AJO) mettra en oeuvre des processus économiques de suivi des avocats inscrits sur des listes de façon conditionnelle et de ceux qui ne font pas de déclaration volontaire.

AJO et le ministère du Procureur général croient que les avocats du secteur privé qui ne satisfont pas aux exigences professionnelles d'AJO ne devraient plus avoir le droit de recevoir des certificats d'aide juridique, et AJO collaborera avec le Ministère pour rationaliser le processus afin de gérer ses listes d'avocats du secteur privé de manière efficace et efficiente.



## 4.3 Cliniques juridiques communautaires

### 4.3.1 Les dossiers de demandes et d'appels dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) représentent 44 % de la charge de travail des cliniques juridiques communautaires

La collaboration avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC) pour diminuer le nombre d'appels relatifs au POSPH offre une occasion d'avoir moins recours aux cliniques juridiques communautaires et d'abaisser les coûts

En 2016-2017, les cliniques juridiques communautaires (les cliniques) ont traité 9 435 demandes et dossiers d'appels dans le cadre du POSPH, ce qui représentait 44 % (soit 9 435 dossiers sur 21 289) de leur charge de travail, tel qu'il est illustré à la **figure 16**. Aide juridique évaluait que le coût total de ces 9 435 dossiers était

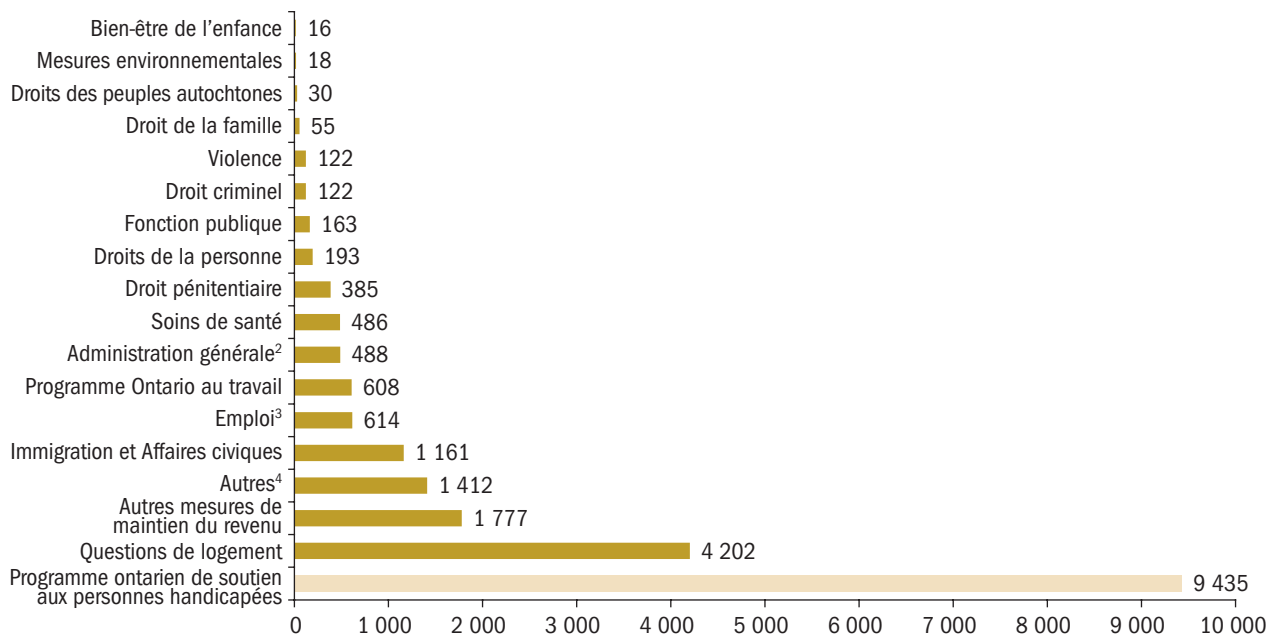
d'environ 21 millions de dollars, soit environ 2 200 \$ par dossier. Ce montant correspond à environ 24 % du budget d'Aide juridique Ontario consacré aux cliniques.

En raison des initiatives récentes abordées plus loin dans la présente section qui ont été prises par le MSESSC et par le Tribunal pour simplifier leurs mécanismes, le nombre de dossiers du POSPH en pourcentage du total des dossiers traités par des cliniques est passé de 53 % en 2014-2015 à 44 % en 2016-2017 (dernier exercice pour lequel des données étaient disponibles). Néanmoins, les dossiers du POSPH, notamment l'aide fournie dans les demandes et les appels, demeurent les dossiers les plus fréquents dont les cliniques s'occupent.

Deux des quatre cliniques avec lesquelles nous avons eu une discussion plus approfondie ainsi qu'une clinique spécialisée ont indiqué que les ressources importantes consacrées aux dossiers du POSPH les empêchaient de fournir des services dans d'autres domaines, comme le droit de la consommation, les affaires touchant les droits

**Figure 16 : Répartition des dossiers cliniques par type en 2016-2017<sup>1</sup>**

Source des données : Aide juridique Ontario



1. Les données excluent la société étudiante de services d'aide juridique. 2016-2017 est l'exercice comportant les données les plus récentes qui sont disponibles.
2. Les questions d'administration générale peuvent inclure l'aide pour obtenir un numéro d'assurance sociale, un certificat de naissance ou un changement de nom.
3. Les questions d'emploi peuvent inclure les questions sur des normes d'emploi, des congédiements injustifiés ou la santé au travail.
4. Les autres questions peuvent inclure la protection du consommateur, les dettes, ou les successions et testaments.

des débiteurs et des créanciers, les testaments et les procurations, les problèmes des locataires et les affaires d'immigration et de statut de réfugié. En outre, 78 % des répondants à notre sondage destiné aux cliniques indiquaient que si le volume des dossiers du POSPH était réduit, ils pourraient combler d'autres besoins, notamment dans les domaines du droit de l'emploi, des questions des droits de la personne, de l'indemnisation des travailleurs, des questions qui touchent le droit du logement et les personnes âgées, et de l'élargissement des secteurs des services déjà desservis.

Ce ne sont pas tous les dossiers du POSPH qui ont été soumis au Tribunal, et Aide juridique Ontario ignorait combien de ces dossiers traités par les cliniques ont été déférés au Tribunal. Il se peut que certaines cliniques aient recueilli ces données. Cependant, elles ne sont pas tenues de signaler le nombre d'appels à Aide juridique Ontario tant que le système d'information (dont il est question à la **section 4.3.3**) n'est pas tout à fait fonctionnel. Ce renseignement est utile parce qu'il permet à Aide juridique Ontario et aux cliniques de comprendre combien de ressources des cliniques ont été consacrées à chaque stade des dossiers du POSPH et de déterminer quels secteurs doivent être améliorés.

### **Le ministère du Procureur général finance les auteurs de demande et le Tribunal dans le cadre du processus d'appel**

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC) est responsable du POSPH, qui fournit de l'assistance et des avantages financiers aux personnes handicapées. Les demandes présentées dans le cadre du POSPH sont évaluées d'après des critères d'admissibilité financière et la question de savoir si une personne répond à la définition que donne le programme d'une personne handicapée ou à d'autres critères.

Les auteurs de demande peuvent faire une demande en ligne par eux-mêmes ou en personne avec l'aide d'un chargé de cas du POSPH. Les

demandes sont détaillées et exigent que l'auteur de la demande fournisse des renseignements financiers et que les professionnels des soins de santé fournissent des dossiers médicaux complets et d'autres documents. Si les auteurs de demande se voient refuser des avantages pour des motifs financiers ou parce qu'ils ne répondent pas à la définition d'une personne handicapée, ils peuvent interjeter appel, d'abord par écrit, ce que l'on appelle une révision à l'interne, puis, si leur demande est rejetée, devant le Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal). Les cliniques apportent du soutien et des services de représentation dans ces appels. Certaines cliniques donnent également des conseils sur les demandes avant qu'elles soient présentées au MSESSC.

Le ministère du Procureur général, au moyen de fonds transférés par Aide juridique Ontario aux cliniques, remet des fonds aux cliniques et au Tribunal. La rentabilité serait possible si le nombre d'appels du POSPH était diminué de manière à ce que des ressources complémentaires du ministère du Procureur général ne soient pas consacrées aussi souvent à financer le processus d'appel. Le grand nombre d'appels du POSPH pose problème depuis longtemps, comme l'audit du POSPH figurant dans notre *Rapport annuel 2009* en fait état. En vertu de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*, l'auteur d'une demande a le droit d'interjeter appel de la décision du MSESSC auprès du Tribunal.

### **Différentes raisons d'annuler les décisions du MSESSC sur des dossiers du POSPH**

Nous avons constaté que 73 % des dossiers d'appel du POSPH entendus par le Tribunal en 2017-2018 allaient à l'encontre des décisions du MSESSC (**figure 17**). Le taux de révocation élevé des appels découle en partie du fait que le Tribunal recevait souvent plus de renseignements médicaux au moment des appels que ce qui avait été soumis au MSESSC avant les appels. Cependant, le Tribunal n'assure pas de suivi formel de la fréquence des

**Figure 17 : Nombre de dossiers d'appel du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées entendus devant le Tribunal de l'aide sociale et taux global de révocation de ceux-ci, de 2013-2014 à 2017-2018**

Source des données : Tribunal de l'aide sociale

	Nombre de décisions en appel du POSPH <sup>1,2</sup>	Taux de révocation (%) <sup>2</sup>
2013-2014	7 227	66
2014-2015	7 617	67
2015-2016	6 369	66
2016-2017	6 160	72
2017-2018	4 784	73

1. Ces appels comprennent d'autres dossiers non représentés par des cliniques.
2. Inclut seulement les dossiers dans lesquels le Tribunal de l'aide sociale a accueilli ou rejeté un appel, lorsque l'auteur de la demande était présent. Les dossiers ayant été résolus pour d'autres motifs ou rejetés parce que l'appelant ne s'est pas présenté à l'audience ne sont pas compris.

renseignements soumis et ne pouvait pas fournir d'estimation.

Il existe un autre motif pour lequel de nombreux appels sont renversés : le Tribunal estime que les témoignages des demandeurs constituent une preuve formelle, mais le MESSC n'est pas de cet avis. Un examen interne du mandat du Tribunal effectué en 2016 révélait que le processus du ministère des Services sociaux et communautaires tel qu'il s'appelait alors était un processus papier tandis qu'à l'audience du Tribunal, les auteurs de demande pouvaient fournir un témoignage et expliquer la preuve en personne. Les membres du Tribunal ont indiqué que des renseignements supplémentaires sur la gravité d'un handicap peuvent être tirés d'un témoignage en personne. Il est à noter que l'article 15 de la *Loi sur l'exercice des compétences légales* (la Loi) confère au Tribunal le pouvoir de considérer comme preuve tout témoignage pertinent à l'objet de l'instance. (Cette Loi fournit le cadre général de la tenue des audiences devant les tribunaux administratifs de l'Ontario.) Cependant, le Tribunal ne vérifie pas formellement à quelle fréquence les témoignages ont contribué à la révocation d'une décision du

MESSC. Bien que toutes les décisions du Tribunal soient rendues publiques, il n'est pas toujours indiqué si les témoignages oraux ont contribué à la révocation de décisions du MESSC.

De plus, nous avons obtenu les taux de révocation dans les cinq régions géographiques (Centre, Nord, Est, Sud et Ouest) et avons constaté que pour 2017-2018, les taux de révocation variaient entre 67 % dans la région du Centre et 84 % dans celle du Nord. Le Tribunal ne pouvait expliquer l'écart entre les régions, mais il a indiqué que chaque décision est unique parce qu'elle a été prise au cas par cas.

### Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ainsi que le Tribunal collaborent pour simplifier les processus

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MESSC) a collaboré avec le Tribunal pour simplifier le processus décisionnel au MESSC et pour améliorer le mécanisme d'appel au Tribunal. Par exemple, le Tribunal a lancé un projet pilote sur le règlement rapide de l'examen des dossiers médicaux en novembre 2015, auquel le MESSC participe. Le projet vise à revoir les appels et à clarifier, échanger et partager de l'information, dans le but de conclure un règlement dès que possible. Le MESSC et le Tribunal ont également commencé à échanger des données liées aux appels du POSPH par voie électronique pour augmenter les gains de productivité des deux organisations.

Nous avons constaté que le taux de révocation du MESSC dans son propre mécanisme d'examen interne est passé de 7 % en 2014-2015 à 11 % en 2017-2018, ce qui fait que davantage de cas ont été réglés avant la tenue d'une audience formelle au Tribunal. Les taux de révocation imputables à des renseignements médicaux additionnels soumis avant les dates d'audience au Tribunal ont également augmenté, passant de 24 % en 2014-2015 à 37 % en 2017-2018, ce qui révèle

que plus de cas ont été réglés avant une audience formelle au Tribunal.

Au Tribunal, nous avons également constaté que le nombre d'appels a diminué pendant la même période, passant de 7 617 en 2014-2015 à 4 784 en 2017-2018 (**figure 17**), soit une baisse de 37 %, parce que davantage de dossiers ont été réglés au MSESSC.

## RECOMMANDATION 8

Pour contribuer à une meilleure utilisation des ressources des cliniques juridiques communautaires, nous recommandons que le ministère du Procureur général, pour le compte d'Aide juridique Ontario et du Tribunal de l'aide sociale, continue à collaborer avec le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires afin de réduire encore plus le nombre de dossiers du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées qui sont portés en appel.

## RÉPONSE DU MINISTÈRE

Le ministère du Procureur général est d'accord avec cette recommandation et collaborera avec les Tribunaux de la justice sociale de l'Ontario, le Tribunal de l'aide sociale et le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour régler cette question.

## RECOMMANDATION 9

Pour mieux comprendre de quelle façon les cliniques juridiques communautaires (les cliniques) utilisent les ressources dans les dossiers du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, nous recommandons qu'Aide juridique Ontario collabore avec les cliniques pour consigner formellement la partie des ressources des cliniques qui est utilisée pour les demandes par rapport aux appels.

## RÉPONSE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Aide juridique Ontario (AJO) collaborera avec des cliniques pour consigner le type de travail effectué dans les dossiers du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées afin de mieux aider le gouvernement à apporter des changements sous-jacents suivant la **recommandation 8**. Le nouveau système de gestion de l'information sur les cliniques permet à AJO et aux cliniques d'assurer un suivi des ressources pour divers types de cas.

### 4.3.2 Le système de TI a excédé le budget de près de 4 millions de dollars, accuse un retard de 3 ans et fait augmenter le travail administratif des cliniques

Le système de gestion de l'information des cliniques (le Système) d'Aide juridique Ontario était en place en 2017 à un coût total de 7 millions de dollars, soit 3,75 millions de dollars (115 %) de plus que son budget initial de 3,25 millions de dollars, et avec un retard de 3 ans. Nous avons constaté que la demande de propositions relative au Système d'Aide juridique Ontario, bien que concurrentielle, ne comprenait pas une évaluation de la viabilité financière du fournisseur. Compte tenu de l'importance stratégique du nouveau système pour toutes les cliniques juridiques communautaires de l'Ontario, une évaluation de la viabilité financière aurait pu éviter les dépassements de coûts, les retards dans le projet, et les difficultés à achever le Système.

Au début de 2013, Aide juridique Ontario a commencé à accepter les propositions de fournisseurs en vue d'un nouveau système de gestion des dossiers pour les cliniques juridiques communautaires. Le nouveau système électronique devait remplacer le système précédent dont se servaient les cliniques depuis 1999 pour vérifier les données des clients, les données sur les dossiers et les heures travaillées par le personnel. À ce moment-là, Aide juridique Ontario prévoyait que le Système serait complètement opérationnel en

avril 2014. Toutefois, le fournisseur retenu n'a commencé à élaborer le Système qu'en juin 2014 et il a été achevé seulement en septembre 2017. Au moment du présent audit, le Système ne fonctionne pas encore comme prévu, comme il en est question à la **section 4.3.3**.

Aide juridique Ontario a mentionné que ce sont le retard du fournisseur à lancer le projet, ses difficultés financières et son incapacité à terminer le projet avant de déclarer faillite en février 2017 qui sont les causes principales du retard et des dépassements budgétaires. Par la suite, Aide juridique Ontario a dû recruter à contrat les anciens employés du fournisseur et recourir à son propre service informatique interne pour gérer le projet.

Aide juridique Ontario nous a fait savoir qu'au moment de la demande de propositions, la directive sur l'approvisionnement de la fonction publique de l'Ontario et le processus d'approvisionnement interne d'Aide juridique Ontario n'exigeaient pas d'examen de la viabilité financière d'un fournisseur potentiel. Nous avons noté plusieurs exemples d'autres administrations qui recommandent d'évaluer la viabilité financière dans des cas d'approvisionnement complexe, tels que les suivants :

- Le guide d'approvisionnement du gouvernement du Canada exige que tous les fournisseurs aient la capacité financière de remplir le contrat, et il incombe à la partie contractante de vérifier cette capacité.
- En Colombie-Britannique, un guide provincial sur le processus de demandes de propositions indique la viabilité financière comme critère d'évaluation de la capacité d'un fournisseur d'exécuter le contrat.
- Le ministère des Finances de l'Australie mentionne que les projets complexes, à valeur élevée et relativement importants, comme la centralisation de la technologie de l'information, devraient prendre en compte la nécessité d'évaluer la viabilité financière.

## RECOMMANDATION 10

Pour contribuer à ce que les projets futurs proviennent d'une source fiable et pour éviter que les fournisseurs n'achèvent pas leurs projets, nous recommandons qu'Aide juridique Ontario mette en oeuvre une politique d'évaluation de la viabilité financière des fournisseurs dans le cas des acquisitions essentielles.

## RÉPONSE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Les processus et les politiques d'approvisionnement d'Aide juridique Ontario sont mis à jour et seront mis en oeuvre de manière à inclure un critère de viabilité financière.

### 4.3.3 Les cliniques exigent que des améliorations soient apportées au Système de gestion de l'information, qui représente un fardeau

Les quatre cliniques avec lesquelles nous avons discuté de façon plus approfondie et le représentant de l'Association des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario ont mentionné que le nouveau Système de gestion de l'information des cliniques (le Système) a eu une incidence défavorable sur les opérations des cliniques. Voici certaines plaintes courantes :

- trop de temps consacré à télécharger et à sauvegarder de l'information dans le Système;
- le Système n'est pas convivial et ne fonctionne pas logiquement;
- la saisie des données sur le client prend beaucoup plus de temps que le travail juridique même pour le client. Il faut donc recourir à des solutions de rechange, par exemple en consignnant manuellement les données, puis en procédant à leur saisie dans le Système, ce qui crée un dédoublement des tâches;
- certains éléments, comme les vérifications des conflits d'intérêts, ne fonctionnent pas;

- les rapports doivent être personnalisés sans qu'il existe de lignes directrices pour le faire.

Les quatre cliniques ont également mentionné que des problèmes posés par le nouveau Système ont ajouté au fardeau imposé sur leurs ressources. Une clinique ferme ses portes une matinée par semaine afin que son personnel puisse rattraper son retard dans la saisie des données. Le personnel d'une autre a révélé que la saisie des données est effectuée après les heures de travail. Une troisième a recruté un autre employé qui se consacre à la gestion des problèmes liés au nouveau Système après que des employés ont menacé de démissionner en raison d'une augmentation de la charge de travail. La quatrième clinique a mentionné des problèmes et une frustration similaires.

D'après le sondage auprès des cliniques juridiques communautaires avec lesquelles nous n'avons pas eu de discussions approfondies, nous avons relevé des problèmes similaires :

- 80 % des répondants des cliniques ont indiqué que le Système est lent et requiert beaucoup de temps pour charger et sauvegarder l'information.
- 82 % ont mentionné que le Système n'est pas convivial et ne passe pas logiquement d'un écran à un autre.
- 69 % ont indiqué que la saisie des données sur le client prend beaucoup plus de temps que le travail juridique même pour le client.
- Pour procéder à la saisie des données dans le Système, 22 % des cliniques ferment leurs portes pendant les heures de bureau, 33 % demandent aux employés de rester après les heures, et 27 % ont recruté d'autres employés pour aider à saisir les données.
- 58 % des répondants des cliniques se sont dits plutôt ou fortement en désaccord avec l'affirmation selon laquelle le Système atteint le but visé, soit améliorer la saisie et la communication des données sur les clients et les dossiers; 24 % se sont dits plutôt d'accord, tandis que 18 % étaient neutres.

- 91 % des répondants de la clinique ont déclaré que la mise en oeuvre du Système a imposé un fardeau administratif à la clinique, tandis que 9 % ont mentionné qu'elle a eu peu ou pas d'impact sur les opérations quotidiennes de la clinique. Toutefois, 22 % des répondants ont dit que le Système, en plus d'imposer un fardeau administratif, fournissait plus de données pour favoriser une meilleure prise de décisions.

Aide juridique Ontario a répondu qu'elle s'employait à améliorer le Système d'après la rétroaction formelle reçue des cliniques qui avaient soulevé des préoccupations similaires tel que mentionné précédemment. Aide juridique Ontario, de concert avec des représentants de certaines cliniques, a créé le Groupe de travail sur le Système de gestion de l'information sur les cliniques. Il se compose des directeurs exécutifs des cliniques et de leur personnel et du département de TI d'Aide juridique Ontario et s'emploie à établir les priorités de certaines exigences en matière de TI. Aide juridique Ontario a également recruté un fournisseur tiers pour aider son service de TI à mettre en place des changements à la navigation et d'autres améliorations au flux du Système comme le demandent les cliniques. Les derniers changements ont été apportés en mai 2018.

### RECOMMANDATION 11

Pour favoriser une meilleure utilisation du temps de prestation des services des cliniques juridiques communautaires et pour veiller à ce que l'investissement important dans le nouveau Système de gestion de l'information sur les cliniques en vaille la peine, nous recommandons qu'Aide juridique Ontario continue à s'occuper des plaintes reçues des cliniques et règle les problèmes cernés.

### RÉPONSE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Aide juridique Ontario a apporté des améliorations importantes au Système de

gestion de l'information sur les cliniques depuis son implantation et reste déterminée à collaborer avec les cliniques pour améliorer davantage le système.

#### 4.3.4 À ce jour, Aide juridique Ontario a été incapable d'atténuer les écarts de financement entre les cliniques

La majeure partie du financement des cliniques repose sur des montants antérieurs – ce qui signifie que le financement est essentiellement fondé sur celui des années antérieures – plutôt que réparti équitablement en fonction des besoins locaux de chaque communauté. Par conséquent, le financement moyen par personne à faible revenu varie beaucoup selon les cliniques.

En 2016-2017, le financement total des cliniques était de 87,1 millions de dollars, dont 80,9 millions étaient accordés aux cliniques pour la prestation directe de services. Sur les 80,9 millions de dollars, 71,6 millions étaient fondés sur des montants antérieurs, 5,4 millions constituaient du financement au titre de l'admissibilité financière (dont il est question à la **section 4.1.2**), et les 3,9 millions restants étaient des fonds réservés aux cliniques qui avaient le moins de ressources par personne à faible revenu.

Aide juridique Ontario s'est engagée à augmenter le financement des cliniques qui disposaient des ressources les moins importantes par personne à faible revenu en leur accordant un total de 10,2 millions de dollars pour les trois exercices entre 2014-2015 et 2016-2017 pour contribuer à refermer les écarts de financement, et a pris un engagement de 3,9 millions de dollars en financement annuel permanent par la suite.

Cela ne représentait toutefois que 5 % du financement annuel total versé aux cliniques, et le léger ajustement n'a pas diminué les écarts de financement entre les cliniques et les régions. Par exemple, en 2016-2017, les 10 cliniques ayant obtenu le plus de fonds ont reçu en moyenne 75 \$ par personne à faible revenu tandis que les 10

cliniques ayant obtenu le moins de fonds ont reçu en moyenne seulement 14 \$, ce qui a donné lieu à un écart de 61 \$. L'écart entre les premières et les dernières a augmenté de 19 %, passant de 51 \$ en 2013-2014 à 61 \$ en 2016-2017.

Le financement moyen des cliniques par personne à faible revenu en 2016-2017 différait entre les 4 régions comme suit :

- Nord : 61 \$
- Centre et Est : 43 \$
- Région du grand Toronto : 29 \$
- Sud-Ouest : 28 \$.

Le financement moyen des cliniques était de 36 \$ par personne à faible revenu.

En 2016-2017, la clinique ayant reçu le plus de fonds en Ontario a obtenu 145 \$ par personne à faible revenu dans sa zone desservie, en comparaison avec 11 \$ par personne à faible revenu pour la clinique qui a obtenu le moins de fonds. La clinique la mieux financée a reçu 145 \$ par personne à faible revenu en 2016-2017, soit une augmentation de 14 % par rapport aux 127 \$ de 2013-2014. Au cours de cette période, le financement de la clinique a augmenté de 6 %, tandis que la population de la zone desservie jugée à faible revenu a diminué de 7 %.

La cartographie des lieux où les gens à faible revenu vivent est considérée par les spécialistes du secteur de l'aide juridique comme un indicateur de remplacement efficace pour cerner les besoins de service en clinique. Aide juridique Ontario s'est donc servie de cette mesure pour augmenter le financement des cliniques qui disposaient du moins de ressources par personne à faible revenu.

De plus, en avril 2018, Aide juridique Ontario a commencé à recueillir des données démographiques portant notamment sur les races pour le programme des certificats d'aide juridique pour comprendre les utilisateurs du programme et mieux planifier leurs besoins (voir la **section 4.1.3**). Il est prévu de recueillir des données similaires auprès des cliniques une fois que les problèmes du système d'information auront été résolus comme il en est question à la **section 4.3.3**.

## RECOMMANDATION 12

Pour mieux combler les besoins locaux et tenir compte des priorités locales de façon équitable, nous recommandons qu'Aide juridique Ontario, de concert avec les cliniques juridiques communautaires, recueille des données démographiques complètes, exactes et à jour pour fonder ses décisions sur l'attribution de fonds aux cliniques.

## RÉPONSE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Aide juridique Ontario collaborera avec les cliniques juridiques communautaires (les cliniques) pour recueillir des données démographiques complètes, exactes et à jour et d'autres données pertinentes sur les clients de la clinique et les communautés, afin d'éclairer les allocations de fonds aux cliniques.

### 4.3.5 Les cliniques ont reçu plus de fonds, ont donné plus de conseils, mais ont traité moins de dossiers

Les cliniques disent offrir des services aux clients dans trois grandes catégories : les dossiers, les services brefs et les conseils. Les dossiers sont le service qui nécessite le plus de ressources, tandis que les conseils requièrent le moins de ressources

(comme l'illustre la **figure 18**). Aide juridique Ontario a augmenté le financement des cliniques d'aide juridique communautaires. Cependant, nous avons constaté que les cliniques donnaient plus de conseils, mais traitaient moins de dossiers.

Au cours des quatre années qui se sont écoulées entre 2013-2014 et 2016-2017, le financement accordé par Aide juridique Ontario aux cliniques s'est accru de 12,7 millions de dollars (soit 19 %), passant de 68,2 millions de dollars à 80,9 millions de dollars. La majeure partie de la hausse du financement a découlé de l'élargissement des critères d'admissibilité financière (dont il est question à la **section 4.1.2**). Nous avons toutefois noté qu'au cours de la même période, le nombre de conseils donnés a augmenté de 17 %, mais le nombre de dossiers a diminué de 5 %. Le nombre de services brefs a légèrement augmenté, de 1 %. Voir la **figure 18** pour prendre connaissance de l'analyse des tendances.

Nous avons aussi noté les exemples qui suivent :

- Une clinique a reçu 24 % de financement de base de plus en 2016-2017 qu'en 2013-2014. Toutefois, le nombre de dossiers a diminué de 15 %.
- Une autre clinique a reçu 38 % de financement de base de plus en 2016-2017 qu'en 2013-2014; toutefois, le nombre de dossiers a baissé de 34 %.

**Figure 18 : Cliniques juridiques communautaires<sup>1</sup> – Nombre de clients ayant reçu de l'aide par type de service, en 2013-2014 et 2016-2017**

Source des données : Aide juridique Ontario

Type de service	Temps moyen consacré	Nombre de personnes aidées		
		2013-2014	2016-2017	Variation (en %)
<b>Dossier</b> – Tout groupe de services liés à l'affaire d'un client dans le cadre desquels la clinique assure une représentation devant les tribunaux judiciaires ou administratifs ou un conseil	11 à 23 heures <sup>2</sup>	22 316	21 289	(5)
<b>Service bref</b> – Aide qui consiste en une défense des droits minimale et ne comporte pas de représentation	1/2 heure à 2 heures	41 053	41 423	1
<b>Conseils</b> – Conseils sans défense des droits	1/2 heure ou moins	111 162	129, 749	17

1. Les données excluent la société étudiante de services d'aide juridique.

2. La quantité de temps consacrée à chaque dossier a été établie à partir des résultats du sondage. Trente-huit pour cent des répondants au sondage ont estimé qu'un dossier moyen nécessitait de 11 à 23 heures. Vingt-cinq pour cent des répondants ont évalué ce nombre à 24 heures ou plus.



Nous reconnaissons que toutes les causes cliniques sont dénombrées de la même façon, qu'il s'agisse d'un seul client représenté dans une affaire, ou d'une « cause type » qui peut avoir un impact systémique plus vaste sur les personnes à faible revenu dans l'ensemble de la province. Une cause type est une cause qui établit un précédent pour d'autres causes qui portent sur la même question de droit. Cette dernière nécessiterait beaucoup plus de temps et d'efforts. Toutefois, au moment du présent audit, Aide juridique Ontario n'était pas en mesure de fournir une ventilation des causes selon les types ou la complexité, ni le nombre d'heures consacrées par les cliniques à la cause moyenne.

### Suivi des résultats du rendement des cliniques considérablement retardé

Les cliniques juridiques communautaires mesurent leurs extrants, tels que le nombre de causes, de séances de formation publiques tenues et de renvois, et présentent des rapports à cet égard. Cependant, Aide juridique Ontario ne dispose pas de données agrégées sur la question de savoir si ces extrants donnent les résultats de programme souhaités pour les questions de pratique des cliniques, telles que les appels accueillis pour chaque clinique dans les affaires relatives aux prestations d'invalidité (nos données sur les appels liés au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées proviennent du Tribunal de l'aide sociale) et les litiges entre propriétaires et locataires. Nous avons également cerné ce problème dans notre audit de 2011 d'Aide juridique Ontario.

Aide juridique Ontario a mentionné qu'elle prévoit régler ce problème en continuant à développer le Système de gestion de l'information sur les cliniques abordé à la **section 4.3.3**. Aide juridique Ontario a élaboré la première version de ses mesures de rendement proposées au début de 2013, dans le but de faire rapport de diverses mesures de rendement par l'entremise du Système de gestion de l'information sur les cliniques en décembre 2015. Toutefois, au moment du présent

audit, les données sur le rendement qui étaient nécessaires pour produire ces mesures n'avaient pas encore fait l'objet de rapports des cliniques.

## RECOMMANDATION 13

Pour contribuer à ce que le financement des cliniques juridiques communautaires (les cliniques) continue d'être utilisé pour les services prévus et pour réaliser le résultat souhaité, nous recommandons qu'Aide juridique Ontario collabore avec les cliniques pour :

- achever le rapport sur les mesures de rendement qui sont utilisées pour évaluer l'efficacité des cliniques;
- contrôler les résultats réels et régler les problèmes de rendement inadéquat en temps opportun.

## RÉPONSE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Aide juridique Ontario (AJO) continuera de collaborer avec les cliniques pour mettre en oeuvre des mesures de rendement et la production de rapports sur les résultats pour qu'AJO et les conseils des cliniques puissent soutenir et évaluer l'efficacité de la clinique sur le plan du service à leurs communautés. Les résultats seront surveillés, et les données seront utilisées pour régler les problèmes de rendement inadéquat en temps opportun.

### 4.3.6 Il n'y a pas eu d'examen complet du modèle des cliniques juridiques communautaires au cours de la dernière décennie

Au moment de notre audit, Aide juridique Ontario, de concert avec les cliniques, élaborait un plan pour celles-ci afin de renouveler son cadre de responsabilisation et de gouvernance applicable individuellement aux cliniques ainsi qu'au réseau des cliniques. Aide juridique Ontario ne prévoit toutefois pas effectuer d'examen du modèle des cliniques, ce qui n'a pas été fait durant la dernière décennie.

En vertu de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* (la Loi), les cliniques doivent être des organismes communautaires indépendants. Elles sont structurées comme une personne morale sans capital-actions qui fournit des services d'aide juridique à la collectivité à faible revenu qu'elles servent. La loi établit en outre que le conseil d'administration d'une clinique détermine les besoins juridiques des collectivités et des particuliers servis. Il a été établi que l'indépendance par rapport à Aide juridique Ontario et au gouvernement était essentielle parce que le gouvernement est fréquemment la partie adverse dans un litige qui met en cause les clients de la clinique.

### Tension historique entre Aide juridique Ontario et les cliniques juridiques communautaires

Dans notre audit de 2011 d'Aide juridique Ontario, nous avons constaté une tension importante entre l'organisme et les cliniques juridiques communautaires. À ce moment-là, les efforts déployés par Aide juridique Ontario pour accroître les gains d'efficacité dans ses cliniques juridiques communautaires avaient mené à une détérioration des relations. Quoique la Loi confère techniquement des pouvoirs et des contrôles importants à Aide juridique Ontario en ce qui concerne les activités et les dépenses des cliniques, ces efforts se sont heurtés à la culture d'autonomie des cliniques et à la structure de gouvernance du conseil d'administration de chacune d'elles. Les cliniques ont résisté aux tentatives d'Aide juridique Ontario d'imposer des critères de mesure parce que l'application de ces critères prend du temps et a tendance à nuire à la prestation de services.

Bien qu'elles soient légalement indépendantes, les cliniques dépendent presque entièrement du financement et du soutien d'Aide juridique Ontario, notamment en matière de technologie de l'information. Par exemple, Aide juridique Ontario approuve le seuil d'admissibilité financière des clients, les budgets, les salaires, le loyer et les exigences de soutien.

Au moment de notre audit, les relations entre Aide juridique Ontario et les cliniques juridiques communautaires s'étaient globalement améliorées depuis notre audit de 2011. Toutefois, les quatre cliniques avec lesquelles nous avons eu des discussions plus approfondies ont dit craindre que les services des cliniques juridiques n'obtiennent pas assez d'attention et qu'Aide juridique Ontario se contente de réagir aux problèmes des cliniques. Voici certaines des préoccupations soulevées par les cliniques :

- La demande de financement annuel est coûteuse et requiert beaucoup de ressources, ce qui fait que les bénéfices réalisés sont minimes. Certains ont proposé de modifier le processus de façon à en faire un exercice de financement pluriannuel (aux trois ans). Quelque 79 % des répondants à notre sondage ont soutenu qu'à leur avis, la fréquence des demandes de financement annuel était inappropriée, tandis que 11 % ont dit qu'elle était adéquate et que 10 % étaient neutres; 58 % des répondants au sondage ont mentionné qu'une fréquence triennale serait plus adéquate.
- Les cliniques ne reçoivent le budget approuvé par Aide juridique Ontario que plusieurs mois après le début de l'exercice (généralement vers juillet), ce qui fait que les cliniques peuvent difficilement gérer et planifier leurs dépenses. D'après notre sondage, 81 % des répondants ont indiqué que leur budget de 2017-2018 a été approuvé entre juillet et septembre 2017, soit déjà au deuxième trimestre de cet exercice; 17 % ont mentionné qu'il a été approuvé entre octobre et décembre 2017, au troisième trimestre de l'exercice; et seulement 2 % ont soutenu que leur budget a été approuvé entre avril et juin 2017, au premier trimestre de l'exercice. Trente-huit pour cent des répondants ont dit que les approbations tardives avaient une incidence défavorable sur leur capacité de gérer et de budgéter leurs dépenses.

- Certains des contrats de location de locaux conclus avec des cliniques prennent fin et Aide juridique Ontario ne s'était pas engagée à faire face aux coûts accrus qui étaient prévus par les cliniques. Parmi les cliniques sondées qui prévoient une hausse de loyer au cours des deux prochaines années, 73 % ont mentionné qu'Aide juridique Ontario ne s'était pas engagée à faire face à ces augmentations prévues de loyer au moment du sondage.

### Les cliniques communautaires dans les autres administrations

L'Ontario est la seule province canadienne qui fournit des services dans les domaines de pratique des cliniques par l'intermédiaire de cliniques communautaires indépendantes. D'autres provinces offrent des services en clinique similaires dans le cadre de leur programme d'aide juridique. Voir l'**annexe 5** pour une comparaison entre administrations.

La majorité des administrations australiennes ont des cliniques communautaires similaires à celles de l'Ontario. Plusieurs États ont procédé à un examen complet de leur réseau de cliniques pour veiller à ce qu'elles répondent le mieux possible aux besoins de leurs clients en respectant les budgets fixés. À titre d'exemple, le projet intitulé Community Legal Service Review Project d'Australie-Méridionale prévoyait la demande sur des périodes de 5 et 10 ans en se servant des données prévisionnelles de la population de l'administration locale pour évaluer la croissance prévue de la population pour chaque combinaison de codes postaux, de groupes d'âge et de genre. Le lieu de résidence de la population à faible revenu était également pris en compte. Certaines questions cliniques regroupées par type (comme les plaintes de clients et les problèmes de logement) sont prévues par région afin qu'il soit possible de prévoir la nécessité de chaque clinique.

## RECOMMANDATION 14

Pour aider les cliniques juridiques communautaires à réaliser leur mandat prévu par la loi et leurs objectifs souhaités de façon rentable, nous recommandons que le ministère du Procureur général collabore avec Aide juridique Ontario pour procéder à un examen complet du modèle de prestation de service et cerner les secteurs à améliorer.

## RÉPONSE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO ET DU MINISTÈRE

La réorganisation d'Aide juridique Ontario (AJO) qui entrera en vigueur en janvier 2019 fera en sorte qu'un vice-président aura la responsabilité de superviser les cliniques et examinera (avec la contribution des cliniques) le modèle de service pour déterminer les secteurs à améliorer et pour revoir les documents de base qui définissent la relation entre AJO et les cliniques.

Le ministère du Procureur général souscrit à la recommandation et effectuera, en collaboration avec AJO, un examen exhaustif de la loi et du modèle de prestation de service et cerner les secteurs à améliorer dans les cliniques juridiques communautaires.

## 4.4 Avocats de service

### Critères d'admissibilité non appliqués pour 95 % des clients dans des affaires criminelles

En 2016-2017, des avocats de service ont prêté assistance à 600 570 personnes qui avaient besoin d'assistance juridique devant les tribunaux de juridiction criminelle et civile. La plupart d'entre eux, soit 456 594, ont reçu de l'assistance devant des tribunaux de juridiction criminelle, et 143 976 ont bénéficié de l'assistance des tribunaux de juridiction civile.

Les services des avocats de service reposent essentiellement sur l'honneur, parce que

l'application d'un critère d'admissibilité est nécessaire seulement lorsque l'avocat de service soupçonne que la personne n'est pas admissible.

En 2016-2017 (soit l'exercice le plus récent pour lequel des données sont accessibles), les avocats de service n'ont pas appliqué de critères d'admissibilité à 95 % des personnes ayant obtenu de l'assistance (voir la **figure 19**). Dans une proportion de 4 % supplémentaires des personnes auxquelles le critère d'admissibilité a été appliqué, ces personnes ont été jugées admissibles. Les gens qui restent (une proportion de 1 %) ont été jugés non admissibles.

Au cours du même exercice, sur les 143 976 personnes ayant obtenu de l'assistance en matière civile, les avocats de service n'ont pas appliqué de critères d'admissibilité à 37 % des personnes qui ont obtenu de l'assistance (voir la **figure 19**). Sur le nombre de personnes soumises au test, 38 % ont été jugées admissibles et 25 %, non admissibles.

Nous avons observé que les avocats de service ne saisissent pas non plus toutes leurs données sur l'assistance apportée de façon cohérente dans le système de suivi. Les pratiques des avocats de service varient selon les provinces pour les tribunaux de juridiction criminelle et civile. La quantité de temps de non-application du critère qui a été inscrite variait selon le palais de justice, comme l'illustre la **figure 20**.

Aide juridique Ontario ne pouvait pas expliquer l'écart important, mais a mentionné que les données et les statistiques exigées ne faisaient pas l'objet d'une saisie cohérente entre provinces. Aide juridique Ontario a mentionné que certains services ne nécessitent pas qu'une personne soit financièrement admissible, comme les audiences

de mise en liberté sous caution, les personnes incarcérées, les renvois, les remises ou les déjudiciarisation. Toutefois, les avocats de service ne vérifient pas de manière cohérente si le critère est requis ou non et dans quelles circonstances.

Dans d'autres cas, un juge pourrait donner instruction à un avocat de service d'aider des personnes qui ne sont pas représentées au tribunal, afin de rendre le processus judiciaire plus efficace.

Toutefois, Aide juridique Ontario ne tient pas compte du nombre de fois que des juges ont ordonné à des avocats de service de prêter assistance à des personnes qui n'étaient pas admissibles financièrement. On ne sait donc pas à quelle fréquence cela s'est produit dans l'ensemble des tribunaux de l'Ontario. De plus, Aide juridique Ontario n'était pas en mesure de nous fournir une estimation des coûts connexes.

L'avocat de service peut informer le juge que la personne n'est pas admissible. On nous a avisé que dans bon nombre de ces dossiers, la personne obtient de l'aide de toute façon en raison de la pression exercée par les juges de veiller à l'efficacité du processus judiciaire.

Dans certaines circonstances, un avocat de service nommé par un juge est nécessaire pour que les tribunaux puissent fonctionner efficacement, parce que la représentation par soi-même au tribunal est inefficace et frustrante pour les tribunaux. Cependant, Aide juridique Ontario est la seule entité qui acquitte le coût des services.

La loi actuelle ne dit mot de l'identité de l'organisme qui devrait payer les services juridiques des personnes qui ne sont pas financièrement admissibles aux services de l'aide juridique. Offrir à l'excès les services d'avocats de

**Figure 19 : Pourcentage des critères d'admissibilité financière appliqués aux clients des avocats de service en 2016-2017**

Source des données : Aide juridique Ontario

Tribunal	Aucun critère appliqué	Critère appliqué		Total
		Admissibles	Non admissibles	
Tribunaux de juridiction criminelle	95	4	1	100
Tribunaux de juridiction civile	37	38	25	100

**Figure 20 : Pourcentage des clients des avocats de service ayant obtenu de l'aide auxquels le critère d'admissibilité financière n'a pas été appliqué en 2016-2017**

Source des données : Aide juridique Ontario

% des clients aidés auxquels aucun critère n'a été appliqué	Nombre de tribunaux	
	criminels	civils
80-100	39	10
60-79	8	11
40-59	3	9
20-39	0	9
1-19	1	11
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>50</b>

service à ces clients pourrait soustraire de telles ressources qui serviraient normalement à aider des clients admissibles.

### RECOMMANDATION 15

Pour recueillir des données fiables sur l'aide fournie par l'intermédiaire de l'avocat de service, nous recommandons qu'Aide juridique Ontario :

- donne instruction aux avocats de service de procéder à la saisie appropriée et cohérente des données sur l'assistance apportée dans l'ensemble de la province;

- assure un suivi de l'aide donnée par l'intermédiaire de l'avocat de service à des clients non admissibles à la suite de directives des juges à cet effet;
- assure un suivi des motifs pour lesquels l'admissibilité financière n'a pas été évaluée, notamment parce qu'un critère d'admissibilité financière n'était pas nécessaire et dans quelles circonstances.

### RÉPONSE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Aide juridique Ontario (AJO) s'engage à améliorer la production de rapports cohérents et exacts sur l'aide fournie par l'intermédiaire d'avocats de service et a élaboré un outil pour appuyer cette initiative.

AJO donnera instruction aux avocats de service de procéder à la saisie de données de façon cohérente et appropriée dans l'ensemble de la province. AJO élaborera un processus de suivi de l'aide apportée par l'intermédiaire d'avocats de service à des clients qui ne sont pas admissibles lorsqu'un critère d'admissibilité financière est appliqué, et assure un suivi des raisons pour lesquelles un critère d'admissibilité financière n'a pas été appliqué.

## Annexe 1 : Cliniques juridiques communautaires

Source des données : Aide juridique Ontario

### Région du grand Toronto – 22

Services juridiques autochtones	Parkdale Community Legal Services Inc.
Chinese and Southeast Asian Legal Clinic	Rexdale Community Legal Clinic
Community Legal Clinic of York Region	Scarborough Community Legal Services
Downsview Community Legal Services	Services d'aide juridique du Centre francophone de Toronto
East Toronto Community Legal Services Inc.	South Asian Legal Clinic of Ontario
Flemington Community Legal Services	South Etobicoke Community Legal Services
Jane Finch Community Legal Services	The Centre for Spanish-Speaking Peoples
Kensington-Bellwoods Community Legal Services	Unison Health and Community Services
Mississauga Community Legal Services	West Scarborough Community Legal Services
Neighbourhood Community Legal Services	West Toronto Community Legal Services
North Peel and Dufferin Community Legal Services	Willowdale Community Legal Services

### Région du Sud-Ouest – 15

Chatham-Kent Legal Clinic	Justice Niagara
Community Legal Assistance Sarnia	Legal Assistance of Windsor
Community Legal Clinic - Brant, Haldimand, Norfolk	Legal Clinic of Guelph and Wellington County
Elgin-Oxford Legal Clinic	Neighbourhood Legal Services (London and Middlesex) Inc.
Grey-Bruce Community Legal Clinic	Niagara North Community Legal Assistance
Halton Community Legal Services	Waterloo Region Community Legal Services
Clinique juridique communautaire de Hamilton	Clinique juridique bilingue Windsor-Essex
Huron/Perth Community Legal Clinic	

### Région du Centre-Est – 13

Centre des services communautaires de Vanier	Kingston Community Legal Clinic
Clinique juridique populaire de Prescott et Russell Inc.	Lake Country Community Legal Clinic
Clinique juridique Roy McMurtry Legal Clinic	Northumberland Community Legal Centre
Community Advocacy and Legal Centre	Peterborough Community Legal Centre
Community Legal Clinic-Simcoe, Haliburton, Kawartha Lakes	Renfrew County Legal Clinic
Services juridiques communautaires d'Ottawa	The Legal Clinic
Durham Community Legal Clinic	

### Région du Nord – 10

Algoma Community Legal Clinic	Lake Country Community Legal Clinic
Clinique juridique communautaire Grand Nord Community Legal Clinic	Clinique juridique communautaire de Nipissing
Clinique juridique communautaire d'Elliot Lake et Rive Nord	Northwest Community Legal Clinic
Keewaytinok Native Legal Services	Clinique juridique communautaire de Sudbury
Kinna-aweya Legal Clinic	Clinique juridique communautaire Timmins-Témiscamingue

### Cliniques spécialisées<sup>1</sup> – 13

Centre ontarien de défense des droits des locataires	Industrial Accident Victims Group Ontario
Centre de défense des intérêts des personnes âgées	Injured Workers' Consultants
ARCH Disability Law Centre	L'organisme JFCY (Justice for Children and Youth)
Association canadienne du droit de l'environnement	Landlord's Self-Help Centre
Éducation juridique communautaire Ontario	Queen's Prison Law Clinic
HIV and AIDS Legal Clinic Ontario	Toronto Workers' Health and Safety Legal Clinic
Centre d'action pour la sécurité du revenu	

### Sociétés étudiantes de services d'aide juridique<sup>2</sup> – 7

Community and Legal Aid Services Program (Osgoode Hall Law School)	Downtown Legal Services (University of Toronto)
Community Legal Aid University of Windsor	Lakehead University Community Legal Services
Community Legal Services (University of Western Ontario)	Queens Legal Aid Clinic
	Clinique juridique communautaire de l'Université d'Ottawa

1. Les cliniques spécialisées représentent des personnes en particulier, comme les aînés, ou des personnes qui vivent avec le SIDA, et traitent de domaines du droit en particulier, comme le droit des personnes handicapées ou le droit du logement.

2. Les sociétés étudiantes de services d'aide juridique sont exploitées à partir de sept facultés de droit de l'Ontario.

## Annexe 2 : Directions d'Aide juridique Ontario et responsabilités correspondantes

Source des données : Aide juridique Ontario

Secteur	Nombre d'employés à temps plein	Obligations
17 bureaux de district et régionaux	161	Gérer la liste des avocats membres, des certificats de clients et des services d'avocats de service. Il s'agit du premier palier d'appel pour les clients dont les demandes d'aide juridique sont rejetées.
Service de la vérification et de la conformité	7	Procéder à l'audit des factures des avocats pour assurer leur conformité avec ses règles de facturation. Ce service effectue des audits aléatoires et ciblés des factures des avocats, et lorsque des erreurs ou des tendances sont relevées, il formule des recommandations à Aide juridique Ontario en matière d'amélioration du processus de facturation et de communication et de formation sur certains sujets pour les avocats d'Aide juridique Ontario inscrits sur une liste. Lorsqu'une erreur est constatée, le service fournit de l'information pour aider les avocats à présenter des factures exactes et recouvre les fonds en cas de paiements excédentaires.
Service des plaintes	5	Aider à régler les plaintes reçues dans tous les domaines, notamment au sujet des avocats, de la politique et du personnel d'Aide juridique Ontario, des avocats de service et des services des cliniques. Aide juridique Ontario estime que les plaintes constituent des occasions de créer un répertoire des problèmes, de cerner les tendances, et d'évaluer son rendement à titre d'organisme. La politique sur les plaintes d'Aide juridique Ontario prévoit le règlement des plaintes à l'échelon local avant que la plainte soit réglée par le service provincial des plaintes. Outre le règlement des plaintes, le service des plaintes fait le lien entre Aide juridique Ontario et le Bureau de l'ombudsman.
Centre du service à la clientèle et services des comptes	121	Les membres du personnel qui travaillent au centre d'appels prennent les demandes de certificat par téléphone, évaluent l'admissibilité financière et répondent aux questions des clients (notamment au sujet de leurs ententes de contribution).
Bureau provincial, politiques, administration et autres	226	Prendre les décisions ministérielles et stratégiques d'Aide juridique Ontario. Administration et autres comprend l'exécution de recherches juridiques pour les avocats du secteur privé et les cliniques, les finances, les ressources humaines, la comptabilité, les communications, les installations, les conseils généraux et autres.
Avocats de service	196	Donner de l'assistance juridique immédiate aux personnes qui comparaissent au tribunal. Des avocats de service sont disponibles dans plus de 50 palais de justice de l'Ontario et dans quelque 30 lieux éloignés et accessibles par avion.
Personnel de soutien des opérations des avocats de service	91	Soutenir les opérations des avocats de service pour faire avancer le dossier juridique d'un client au moyen du triage, de l'information procédurale et des renvois (auxiliaire de l'aide juridique et parajuriste).
Bureau du droit criminel, de la famille et des réfugiés	81	Offrir aux clients admissibles un éventail de services juridiques liés au droit criminel, au droit de la famille et au droit des réfugiés.
Technologie de l'information	54	Responsable du soutien, de la stratégie, de l'architecture et du développement de tous les travaux de technologie de l'information. Le service soutient tous les employés d'Aide juridique Ontario et quelque 1 000 employés des cliniques.

Secteur	Nombre d'employés à temps plein	Obligations
Service des audits internes	4	Fournir des services indépendants et objectifs pour aider l'équipe de direction d'Aide juridique Ontario et le conseil d'administration à réaliser leurs objectifs stratégiques. Les services d'assurance et de consultation offerts par les Services des audits internes sont conçus pour améliorer l'efficacité des pratiques de gouvernance, la gestion du risque des contrôles internes, et pour ajouter de la valeur à Aide juridique Ontario, en formulant des recommandations d'audit dans le but d'améliorer les processus.
Service des enquêtes	5	Protéger Aide juridique Ontario contre la fraude et produire des stratégies pour diminuer le risque financier et le risque pour la réputation courus par l'organisme. Ce service fait également le lien entre Aide juridique Ontario et le Barreau de l'Ontario. Les enquêtes se rangent généralement dans deux catégories : relatives à l'avocat et relatives au client. Les enquêtes relatives à l'avocat portent sur des irrégularités de facturation et l'inconduite de l'avocat, tandis que celles qui portent sur le client touchent des questions d'admissibilité financière.
Services et paiements aux avocats	30	Fournir des services de soutien à la facturation et verser les paiements aux avocats du secteur privé qui facturent à Aide juridique Ontario des travaux d'aide juridique.
<b>Total des employés à temps plein</b>	<b>981</b>	



## Annexe 3 : Critères d'audit

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

1. Les rôles et les responsabilités sont clairement définis et les exigences de responsabilisation sont établies de façon à fournir des services d'aide juridique aux Ontariens et Ontariennes à faible revenu.
2. Les besoins et l'admissibilité des clients sont bien évalués et vérifiés de façon opportune et efficace, et appariés aux services juridiques les plus adéquats disponibles.
3. Des processus efficaces sont en place pour veiller à ce que les services d'aide juridique répondent aux normes minimales d'assurance de la qualité et aux besoins du client. Des examens de la qualité des services fournis par les avocats et les cliniques juridiques communautaires sont effectués en temps opportun et des mesures adéquates sont prises pour régler les problèmes cernés.
4. Des contrôles appropriés et efficaces sont en place relativement à la facturation et au paiement des avocats et des cliniques juridiques communautaires et à la perception des contributions des clients.
5. Les systèmes de gestion de l'information fournissent efficacement de l'information à jour, exacte et complète en vue de la prise de décisions sur les critères d'admissibilité, la structure de facturation, l'exécution de programme et la prestation de service, la gestion de la charge de travail, les ententes de financement, les coûts de fonctionnement et les prévisions.
6. Des mesures de rendement adéquates sont en place pour contrôler l'efficacité des services d'aide juridique et la rendre publique. De plus, des objectifs raisonnables sont fixés pour permettre d'évaluer le rendement par rapport à ces objectifs et les rapports publics périodiques. Des mesures correctives sont prises en temps opportun lorsque des problèmes apparaissent.

## Annexe 4 : Événements importants relatifs aux déficits d'Aide juridique Ontario en 2015-2016 et 2016-2017

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Date	Événement
Décembre 2013	Aide juridique Ontario présente une analyse de rentabilisation au ministère du Procureur général (le Ministère) pour élargir l'admissibilité financière sur une période de 10 ans afin qu'elle concorde davantage avec la mesure du faible revenu de 2011 de Statistique Canada, soit 22 903 \$ pour une personne seule.
Juin 2014	Le Ministère approuve l'analyse de rentabilisation dans le cadre du budget de juin 2014 de l'Ontario.
Août 2014	Aide juridique Ontario reçoit la confirmation du Ministère qu'elle est autorisée à effectuer les augmentations annuelles de 6 % demandées du seuil d'admissibilité financière fondé sur le revenu brut pour les trois premiers exercices (de 2014-2015 à 2016-2017). Par la suite, la province engage des fonds additionnels pour quatre autres exercices (soit de 2017-2018 à 2020-2021).
Février 2015	Aide juridique Ontario constate que les seuils d'admissibilité financière élargis n'ont pas donné lieu à l'augmentation prévue du nombre de certificats et qu'elle ne sera pas en mesure d'utiliser tous les fonds disponibles d'ici le 31 mars 2016. Aide juridique Ontario doit remettre à la province les fonds accordés au titre de l'admissibilité financière qu'elle n'a pas utilisés à cette date.
Juin 2015	Le conseil d'Aide juridique Ontario approuve l'élargissement de ses critères d'admissibilité autres que financiers pour les clients vulnérables. En peu de temps, soit entre février et juin 2015, il est décidé d'élargir les critères d'admissibilité autres que financiers dans sept domaines du droit, la date de mise en oeuvre étant la même dans chaque cas. Aide juridique Ontario ne calcule pas les coûts finaux prévus qui sont présentés au conseil dans un rapport complet unique.
De juin 2015 au 31 mars 2016	Le nombre d'auteurs de demande qui sont admissibles à des certificats augmente de façon spectaculaire. Aide juridique Ontario délivre 108 259 certificats en 2015-2016, soit 20 980 certificats de plus qu'en 2014-2015, et dépense plus que prévu.
Mars 2016	Aide juridique Ontario enregistre un déficit de 14 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2016. Malgré le déficit, la haute direction d'Aide juridique Ontario croit avec optimisme que les excédents réalisés dans l'avenir compenseront ce qu'elle appelle un déficit « à court terme »; il se pourrait donc qu'elle ne modifie pas la politique.
Le 1 <sup>er</sup> juin 2016	La direction d'Aide juridique Ontario propose au conseil une stratégie de resserrement des critères d'admissibilité autres que financiers, qui a été élaborée en juin 2015, pour délivrer moins de certificats.
Décembre 2016	Aide juridique Ontario décide de suspendre les critères d'admissibilité autres que financiers, qui ont été élargis en juin 2015, pour diminuer encore davantage la délivrance de certificats et s'attaquer au déficit en hausse.
Mars 2017	Le déficit d'Aide juridique Ontario est de 26 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2017, ce qui porte le total de deux exercices à 40 millions de dollars.

## Annexe 5 : Comparaison entre administrations des services qui relèvent du domaine de pratique des cliniques au Canada \*

Préparée par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Province/ Territoire	Description des services offerts qui relèvent du domaine de pratique des cliniques	Prestation de service
Alberta	Les services qui relèvent du domaine de pratique des cliniques comprennent le soutien du revenu et les avantages gouvernementaux.	La prestation est intégrée par l'entremise du programme d'aide juridique de l'Alberta, Legal Aid Alberta.
Manitoba	Les services qui relèvent des domaines de pratique des cliniques comprennent la location résidentielle, la santé mentale, les prestations gouvernementales, le droit d'intérêt public et les autres dossiers acceptés sur une base discrétionnaire.	Services offerts par le Centre juridique de l'intérêt public, qui est un bureau indépendant d'Aide juridique Manitoba, partiellement financé par cet organisme.
Ontario	Les services qui relèvent des domaines de pratique des cliniques comprennent les appels du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, les questions de logement, le programme Ontario au travail, les droits de la personne, l'emploi, et d'autres questions.	Services offerts par 80 cliniques juridiques communautaires indépendantes de l'ensemble de la province qui sont financées par Aide juridique Ontario.
Québec	Les services qui relèvent des domaines de pratique des cliniques comprennent l'aide sociale, les questions de logement, l'assurance automobile, la pension de vieillesse, la protection du consommateur, les accidents de travail, l'assurance invalidité et autres.	La prestation est intégrée par l'entremise du programme d'aide juridique du Québec, la Commission des services juridiques.
Terre-Neuve-et-Labrador	Les services qui relèvent des domaines de pratique des cliniques comprennent les appels en matière d'indemnisation des travailleurs, la commission d'examen en santé mentale, les appels en matière d'assurance-emploi, les appels en matière de prestations de retraite du Canada, et les appels en matière d'aide sociale.	La prestation est intégrée par l'entremise du programme d'aide juridique de Terre-Neuve-et-Labrador, la Newfoundland and Labrador Legal Aid Commission.
Nouvelle-Écosse	Les services qui relèvent des domaines de pratique des cliniques comprennent la pension d'invalidité du Canada, l'assurance-emploi, l'aide au revenu, la location à usage d'habitation et les questions relatives aux locataires et aux locataires.	La prestation est intégrée par l'entremise du programme d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse, Legal Aid Nova Scotia.
Nunavut	Les services qui relèvent des domaines de pratique des cliniques comprennent les questions relatives aux locataires et aux locataires, les questions de droit de l'emploi, les questions de droits de la personne, et autres.	La prestation est intégrée par l'entremise du programme d'aide juridique du Nunavut, la Commission des services juridiques du Nunavut.
Territoires du Nord-Ouest	Les services qui relèvent des domaines de pratique des cliniques comprennent les questions relatives aux locataires et aux locataires, les droits liés à l'emploi, les réclamations présentées à la commission de la santé et de la sécurité au travail, les conseils sur les testaments et les successions, l'examen des cas de santé mentale et de tutelle, les mauvais traitements aux personnes âgées, les questions relatives aux débiteurs, aux créanciers et aux petites créances, l'assurance-emploi, et autres.	La prestation est exécutée par une clinique juridique communautaire externe, qui est financée par le programme d'aide juridique des Territoires du Nord-Ouest, la Commission d'aide juridique.
Yukon	Les services qui relèvent des domaines de pratique des cliniques comprennent l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et l'assurance invalidité relevant de ce régime, les prestations d'aide sociale, les questions relatives au locateur et au locataire, ainsi que les questions d'invalidité.	La prestation est exécutée par le centre juridique de quartier, qui est financé par le programme d'aide juridique du Yukon, la Société des services d'aide juridique du Yukon.

\* Les provinces ou les territoires qui ne figurent pas dans la liste n'offrent pas de services qui relèvent des domaines de pratique des cliniques financés par leur régime d'aide juridique. Toutefois, certains services des cliniques peuvent être fournis par des organismes sans but lucratif qui ne sont pas financés par le gouvernement.