

Chapitre 1

Section 1.05

Ministère du Procureur général

Aide juridique Ontario

Suivi des audits de l'optimisation des ressources,
section 3.05 du *Rapport annuel 2018*

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS

	N ^{bre} de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	1		1			
Recommandation 2	2	2				
Recommandation 3	2	1	1			
Recommandation 4	2	1	1			
Recommandation 5	4			4		
Recommandation 6	1		1			
Recommandation 7	2	1	1			
Recommandation 8	1		1			
Recommandation 9	1		1			
Recommandation 10	1	1				
Recommandation 11	1	1				
Recommandation 12	1		1			
Recommandation 13	2		2			
Recommandation 14	1		1			
Recommandation 15	3	1	1	1		
Total	25	8	12	5	0	0
%	100	32	48	20	0	0

Conclusion globale

Selon les renseignements qu'Aide juridique Ontario et le ministère du Procureur général (le Ministère) nous a fournis, au 10 juillet 2020, 32 % des mesures

que nous avons recommandées dans notre *Rapport annuel 2018* avaient été entièrement mises en oeuvre. Aide juridique Ontario et le Ministère avaient réalisé des progrès dans la mise en oeuvre de 48 % des recommandations.

Les recommandations pleinement mises en oeuvre comprenaient la finalisation du processus

qui a donné à Aide juridique Ontario un accès direct aux documents judiciaires. Aide juridique Ontario est maintenant en mesure d'envoyer directement aux tribunaux un courriel qui renferme les détails des renseignements dont ils ont besoin, et les tribunaux peuvent répondre en faisant parvenir les documents numérisés requis dans les 10 jours ouvrables, sans frais pour Aide juridique Ontario. Au moment de notre suivi, Aide juridique Ontario utilisait ce processus pour vérifier les factures des avocats.

Des progrès ont été réalisés dans la mise en oeuvre des recommandations, comme l'élaboration et la mise en oeuvre d'un programme d'assurance de la qualité pour superviser les avocats. Au moment du présent suivi, Aide juridique Ontario demandait des modifications législatives qui lui permettraient d'élaborer et de mettre en oeuvre un programme d'assurance de la qualité. Aide juridique Ontario aurait le pouvoir d'établir une liste d'avocats du secteur privé et d'élaborer des normes dans ce secteur, y compris des normes d'assurance de la qualité pour superviser ces avocats. En prévision de la nouvelle loi, Aide juridique Ontario avait mis sur pied un groupe de travail chargé d'élaborer des règles et des politiques pour les avocats inscrits sur la liste.

Cependant, Aide juridique Ontario avait réalisé peu ou pas de progrès dans la mise en oeuvre de 20 % des recommandations, notamment en ce qui concerne le suivi des raisons pour lesquelles l'admissibilité financière des clients qui ont reçu l'aide d'un avocat de service n'avait pas été évaluée.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé ci-après.

Contexte

Aide juridique Ontario est un organisme du gouvernement de l'Ontario responsable de la prestation de services juridiques aux Ontariens à faible revenu. Il relève du ministère du Procureur

général (le Ministère) en vertu de la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* (la Loi). Notre audit de 2018 a été effectué lorsque Aide juridique Ontario était exploitée en vertu de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*.

Aide juridique Ontario offre trois services principaux :

- Il a financé 79 cliniques juridiques communautaires, dont 7 sociétés étudiantes de services d'aide juridique, partout en Ontario, afin de servir des clients à faible revenu. En 2019-2020, les cliniques ont pris en charge plus de 185 000 dossiers (170 000 en 2017-2018) à un coût total de 89 millions de dollars (85,8 millions de dollars en 2017-2018).
- Il a délivré des certificats à des personnes compétentes pour retenir les services d'avocats du secteur privé, qui ont ensuite facturé les services fournis à Aide juridique Ontario. En 2019-2020, l'organisme a délivré quelque 105 310 certificats (102 870 en 2017-2018) à un coût de 242,8 millions de dollars (252,8 millions de dollars en 2017-2018).
- Il a offert gratuitement les services d'avocats de service devant les tribunaux de l'Ontario. En 2019-2020, des avocats de service ont prêté main-forte à plus de 618 690 personnes (643 970 personnes en 2017-2018) au coût de 56,5 millions de dollars (56,1 millions de dollars en 2017-2018).

En 2019-2020, les coûts de ces programmes et les coûts d'exploitation de 73,4 millions de dollars d'Aide juridique Ontario pour son bureau central et ses 17 bureaux de district et bureaux régionaux ont totalisé 461,7 millions de dollars (476,1 millions de dollars en 2017-2018).

Nous avons notamment constaté ce qui suit en 2018 :

- En 2016-2017, les cliniques d'aide juridique ont traité 9 435 dossiers de demandes et d'appels dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes

handicapées (POSPH), soit 44 % de la charge de travail des cliniques. Soixante-dix-huit pour cent des répondants au sondage dans les cliniques ont indiqué qu'ils pourraient mieux servir les droits de la personne, l'emploi et les questions touchant les aînés s'ils avaient moins de cas du POSPH.

- Le Système d'information sur les cliniques d'Aide juridique Ontario a été achevé avec un retard de trois ans. Il a coûté plus du double du budget de 3,25 millions de dollars, parce que le fournisseur a commencé le projet en retard et a déclaré faillite avant de l'achever. Aide juridique Ontario a ensuite engagé les anciens employés du fournisseur à forfait, et son propre service de TI a géré le projet jusqu'à son achèvement. Cette situation aurait pu être évitée si Aide juridique Ontario avait évalué la viabilité financière du fournisseur avant de lui adjuger le marché.
- Le processus mis en place par Aide juridique Ontario pour vérifier les factures des avocats était inefficace parce qu'il n'avait pas directement accès aux renseignements sur les procédures judiciaires. Il était donc difficile de vérifier le temps consacré par les avocats et les types de procédures judiciaires, ce qui influait sur le montant versé aux avocats.
- 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. Aide juridique Ontario possédait le pouvoir d'exiger que le Barreau de l'Ontario effectue des audits d'assurance de la qualité des avocats, mais l'organisme n'avait jamais demandé qu'un tel audit soit exécuté. Aide juridique Ontario a renvoyé des avocats au Barreau pour des problèmes graves. Le tiers des 211 plaintes reçues par Aide juridique Ontario en 2016-2017 concernaient les services d'avocats, soit une hausse de 30 % par rapport à 2012-2013.

- Aide juridique Ontario a utilisé une plus grande partie de son financement provincial pour s'attaquer à l'augmentation du nombre de dossiers d'immigration et de statut de réfugié découlant de décisions stratégiques fédérales. Le financement provincial consacré à ces cas par Aide juridique Ontario est passé à 24,9 millions de dollars en 2017-2018, soit une hausse de près de 30 % depuis 2014-2015. La part fédérale du financement accordé à l'Ontario n'était que de 37 % en 2016-2017 et de 39 % en 2017-2018. En revanche, la part fédérale du financement représentait 72 % en Colombie-Britannique en 2017-2018, 90 % au Manitoba, et 69 % au Québec en 2016-2017.
- Aide juridique Ontario a élargi les critères d'admissibilité aux certificats d'aide juridique en juin 2015 afin de conserver les fonds inutilisés au lieu de les retourner au Ministère comme exigé. Plus de personnes que prévu ont satisfait aux critères d'admissibilité lorsque ceux-ci ont été modifiés, ce qui a contribué à des déficits en 2015-2016 et 2016-2017.

Nous avons formulé 15 recommandations qui comportent 25 mesures de suivi pour donner suite aux constatations de notre audit. Le Ministère et Aide juridique Ontario s'étaient engagés à prendre des mesures en réponse à nos recommandations.

État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre mai 2020 et août 2020. Nous avons obtenu du Ministère et d'Aide juridique Ontario une déclaration écrite selon laquelle ils nous ont fourni des renseignements complets et à jour, au 2 octobre 2020, de l'état des recommandations que

nous avons formulées lors de l'audit initial, il y a deux ans.

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

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 de la Procureure générale, 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.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2022.

Détails

Aide juridique Ontario a enregistré un déficit total de 40 millions de dollars sur deux ans de 2015-2016 à 2016-2017. Il est ressorti de notre audit de 2018 qu'une augmentation importante des cas d'immigration et de statut de réfugié et des coûts connexes a contribué à ces déficits, bien que l'affectation des fonds à l'immigration et au statut de réfugié fournis par la province ait augmenté de façon constante, passant de 19,3 millions de dollars en 2014-2015 à 23,6 millions de dollars en 2016-2017.

Notre audit a également permis de constater que la décision de soutenir les immigrants et les réfugiés était une décision du gouvernement fédéral. Une entente est en place pour la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2022, mais l'entente ne précise pas de répartition en pourcentage des dépenses en matière d'immigration et de statut de réfugié entre l'Ontario et le gouvernement fédéral. Le montant du financement annuel a été calculé à partir de la demande totale de l'Ontario pour les

services d'immigration et de statut de réfugié, à partir des statistiques fournies par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié, par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, ainsi que par la Cour fédérale. Nous avons constaté que si le financement fédéral avait été plus prévisible ou plus stable, Aide juridique Ontario serait plus en mesure de planifier et d'établir un budget en conséquence.

Après notre audit, le gouvernement de l'Ontario a décidé de mettre fin au financement provincial des nouvelles affaires d'immigration et de statut de réfugié, à compter d'avril 2019. Il a en outre été décidé que toute l'aide juridique pour les nouvelles affaires d'immigration et de statut de réfugié en Ontario devrait être financée par le gouvernement fédéral. En août 2019, le gouvernement fédéral a accepté de fournir un financement supplémentaire de 25,7 millions de dollars afin de combler le manque à gagner d'Aide juridique Ontario et de maintenir l'aide juridique pour les nouveaux cas d'immigration et de statut de réfugié pour 2019-2020, ce qui porte le financement fédéral total de l'aide juridique en matière d'immigration et de statut de réfugié en Ontario à 40,9 millions de dollars pour l'année.

Au moment de notre suivi, Aide juridique Ontario avait de nouveau demandé au gouvernement fédéral des fonds additionnels pour 2020-2021 pour les dossiers d'immigration et de statut de réfugié. En août 2020, le gouvernement fédéral a confirmé son intention de verser une contribution supplémentaire pouvant aller jusqu'à 26,8 millions de dollars pour six provinces ayant des programmes d'immigration et de protection des réfugiés, sous réserve de l'approbation du Parlement et du Conseil du Trésor du Canada. Si ce financement supplémentaire est approuvé, il portera la contribution fédérale maximale à l'aide juridique aux immigrants et aux réfugiés de l'Ontario à 36 millions de dollars en 2020-2021.

De plus, nous avons constaté qu'Aide juridique Ontario et le Ministère avaient exprimé leur soutien au gouvernement fédéral en vue d'un financement

viaible et prévisible de l'aide juridique dans les cas d'immigration et de statut de réfugié. Ils ont également appuyé une entente de contribution entre Aide juridique Ontario et le gouvernement fédéral. Le Ministère a indiqué que la renégociation de l'entente existante entre la province et le gouvernement fédéral pourrait assurer un financement plus durable. L'entente actuelle vient à échéance le 31 mars 2022, et les négociations devaient commencer à la fin de 2020.

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.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Il était ressorti de notre audit de 2018 que la prise de décisions hâtive par Aide juridique Ontario avait contribué à des déficits de 40 millions de dollars en 2015-2016 et en 2016-2017. En 2014, Aide juridique Ontario a commencé à recevoir d'autres fonds provinciaux annuels pour augmenter le nombre de personnes admissibles à de l'assistance d'Aide juridique Ontario en rehaussant le seuil d'admissibilité financière aux principaux services juridiques, notamment les certificats de l'aide juridique.

En février 2015, Aide juridique Ontario avait accumulé 17,1 millions de dollars en fonds inutilisés. Une hausse de 6 % des seuils d'admissibilité financière visés par l'augmentation du financement provincial n'avait pas entraîné l'augmentation prévue du nombre de certificats

délivrés. En juin 2015, au lieu de retourner au Ministère les fonds inutilisés pour 2015-2016 comme exigé, Aide juridique Ontario a élargi ses critères d'admissibilité autres que financiers afin d'inclure les conséquences secondaires, comme la perte potentielle d'un emploi, pour qu'un plus grand nombre de personnes puissent obtenir un certificat. Notre audit a révélé que ce changement de politique avait été mis en oeuvre trop rapidement, sans analyse adéquate. Plus de personnes que prévu par Aide juridique Ontario étaient admissibles à des certificats, ce qui a contribué aux déficits subséquents.

Il est ressorti de notre suivi que, depuis les déficits importants de 2015-2016 et de 2016-2017, Aide juridique Ontario avait enregistré des excédents de fonctionnement de 11,4 millions de dollars, de 13,2 millions de dollars et de 14,4 millions de dollars en 2017-2018, 2018-2019 et 2019-2020 respectivement. Ces excédents ont éliminé son déficit accumulé de 30,9 millions de dollars en 2016-2017.

Entre 2016-2017 et 2019-2020, le financement provincial versé à Aide juridique Ontario a diminué de 86,7 millions de dollars. Comme il est mentionné dans la **recommandation 1**, le gouvernement de l'Ontario avait pris la décision de mettre fin au financement provincial des nouveaux cas d'immigration et de statut de réfugié à compter d'avril 2019. Avant l'annonce d'un financement fédéral supplémentaire, Aide juridique Ontario avait effectué des analyses détaillées des diverses options de réduction des services d'immigration et de statut de réfugié pour éviter les dépassements de coûts, et surveillait et actualisait continuellement les coûts projetés.

Aide juridique Ontario n'avait pas besoin d'obtenir l'approbation du Ministère pour se servir des fonds excédentaires ou inutilisés depuis notre audit. L'organisme a cependant indiqué qu'il s'était engagé à le faire à l'avenir conformément à son protocole d'entente conclu avec le Ministère.

Certificats d'aide juridique

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;

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Notre audit de 2018 a révélé que le processus mis en place par Aide juridique Ontario pour vérifier la facturation des avocats était inefficace. Aide juridique Ontario n'avait pas directement accès à des documents de procédure originaux et à d'autres renseignements qui indiquaient le début et la fin de chaque instance judiciaire. Ainsi, il était difficile de vérifier à la fois la nature de l'instance judiciaire et la quantité de temps consacré par l'avocat au tribunal. Les deux facteurs avaient une incidence sur la rémunération d'un avocat.

Il est ressorti de notre suivi que le Ministère, en collaboration avec Aide juridique Ontario, a mis en oeuvre un processus en mai 2019 pour permettre à l'organisme de demander et d'obtenir des documents de procédure afin de vérifier les factures des avocats. Dans le cadre du nouveau processus, Aide juridique Ontario pourrait envoyer directement aux tribunaux un courriel contenant les détails de l'affaire et les renseignements requis. Les tribunaux répondraient en transmettant les documents numérisés requis dans les 10 jours ouvrables, sans frais pour Aide juridique Ontario. Au moment de notre suivi, Aide juridique Ontario utilisait ce processus pour obtenir des renseignements judiciaires afin de vérifier les factures des avocats.

- 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.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2023.

Détails

Il était ressorti de notre audit de 2018 que de nombreux palais de justice conservaient seulement des copies papier des documents judiciaires, ce qui limitait l'efficacité du partage des renseignements judiciaires. De plus, Aide juridique Ontario ne vérifiait pas régulièrement la facturation des avocats en ce qui a trait au temps consacré à la cour criminelle ou à la cour de la famille parce que le processus de vérification était inefficace et coûteux. Pour vérifier la facturation, Aide juridique Ontario aurait dû demander des transcriptions de transcripateurs tiers indiquant les heures de début et de fin de l'instance. La durée de l'instance n'avait pas fait l'objet d'un suivi dans les documents judiciaires dans un format qui était accessible à Aide juridique Ontario.

Après notre audit, le Ministère a reçu l'autorisation d'accélérer l'élaboration et la mise en oeuvre du dépôt et du paiement électroniques de tous les dossiers devant les tribunaux en matière civile et familiale. Nous avons constaté que certains dossiers judiciaires électroniques en matière civile ont été déposés en 2019-2020, l'objectif étant que tous les dossiers civils soient déposés en ligne d'ici mars 2021 et les dossiers familiaux d'ici janvier 2022.

En outre, le Ministère et le ministère du Solliciteur général ont reçu conjointement l'approbation d'une initiative pluriannuelle appelée « initiative de conception numérique du système de justice pénale » en octobre 2019. L'initiative comporterait plusieurs projets et permettrait des échanges de documents électroniques entre la police, les procureurs de la Couronne, les greffiers et d'autres parties à une affaire. L'initiative permettrait également la gestion numérique des preuves et comprendrait un nouveau système de gestion des causes criminelles. Au moment de notre suivi, certains projets de l'initiative étaient

mis à l'essai. Le Ministère a indiqué qu'il restait beaucoup de travail à accomplir pour sélectionner les fournisseurs, établir d'autres projets pilotes et mettre en oeuvre des solutions pour les services de police municipaux et les tribunaux. Le Ministère avait pour but d'achever l'initiative en avril 2023. Cependant, au moment de notre suivi, le Ministère n'avait pas encore élaboré de plans pour consigner les délais d'instance dans ses systèmes d'information sur les tribunaux ni pour en effectuer le suivi.

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 :

- exige que les avocats fournissent les numéros de dossier à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (la Commission) lorsqu'ils soumettent leurs factures et les relient à ses données de facturation pour toutes les affaires;

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Notre audit de 2018 a révélé que, contrairement aux tribunaux de l'Ontario, le système d'information de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (la Commission) effectuait le suivi de la durée des procédures. Cependant, Aide juridique Ontario ne pouvait comparer directement la facturation de certains avocats aux données sur les instances fournies par la Commission parce qu'elle ne faisait pas de suivi des numéros de dossier, ce qui lui aurait permis de relier ses données de facturation aux données de la Commission.

Il est ressorti de notre suivi qu'Aide juridique Ontario a modifié son système de facturation en juillet 2019 pour exiger que les avocats saisissent le numéro de dossier de la Commission lorsqu'ils facturent le temps d'audience. Nous avons examiné les données de facturation entre le 21 juillet et le 30 septembre 2019 (les données utilisées pour

effectuer une analyse préliminaire, décrites à la deuxième mesure de la **recommandation 4**), et nous avons constaté que toutes les factures pour les audiences de la Commission durant cette période comprenaient les numéros de dossier de la Commission. Aide juridique Ontario pouvait maintenant comparer les montants facturés aux dossiers de la Commission, comme le temps consacré aux audiences de celle-ci, pour s'assurer que les factures étaient exactes.

- 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 ce qui concerne les irrégularités de facturation.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2021.

Détails

Dans le cadre de notre audit de 2018, nous avons examiné les données de la Commission pour analyser la durée réelle de l'instance. Nous avons comparé les données de la Commission aux données de facturation d'Aide juridique Ontario à l'aide des données accessibles, comme le nom des avocats et les dates des audiences. Nous n'avons pu faire concorder que 226 des quelque 17 000 certificats délivrés entre 2014 et 2016. Le jumelage des données n'a pas pu être effectué parce qu'Aide juridique Ontario n'utilisait pas les mêmes numéros de dossier que ceux utilisés par la Commission. Notre analyse des 226 certificats a révélé que 68 % des certificats faisaient état d'heures facturées supérieures aux heures déclarées par la Commission et que 4 % étaient sous-facturées. En outre, 28 % des certificats étaient exacts à 15 minutes près.

Il est ressorti de notre suivi qu'Aide juridique Ontario avait commencé à utiliser les numéros de dossier de la Commission pour vérifier les heures de facturation dans le cadre de ses vérifications des factures présentées par des avocats spécialisés en immigration et en statut de réfugié, et qu'elle avait

commencé à recouvrer les montants excédentaires établis par la suite. De plus, Aide juridique Ontario avait effectué une analyse préliminaire de plus de 500 certificats qui comprenaient des audiences de la Commission après avoir commencé à assurer le suivi des numéros de dossier de la Commission entre le 21 juillet et le 30 septembre 2019. L'analyse a révélé que les honoraires facturés par les avocats étaient relativement exacts pour la plupart des audiences de la Commission. Nous avons constaté que le fait d'exiger des avocats qu'ils soumettent les numéros de dossiers de la Commission avait probablement un effet dissuasif sur la surfacturation.

Dans son analyse, Aide juridique Ontario a relevé certains cas de surestimation des heures sur les certificats. Par exemple, au cours de la période de deux mois et demi, les 5 avocats ayant le plus d'heures surestimées ont cumulé 40 heures de plus pour les audiences que les données consignées par la Commission sur les délais d'audience étayées par 39 certificats. Certaines de ces heures surestimées ont donné lieu à des paiements en trop aux avocats. Aide juridique Ontario a indiqué qu'elle attendrait la collecte de neuf mois de données de facturation pour effectuer une analyse comparative plus poussée et pour déterminer les mesures à prendre afin de régler les trop-payés. Lors de notre suivi, la collecte de données supplémentaires avait été retardée par la suspension des audiences de la Commission en date du 17 mars 2020 en raison de l'urgence en matière de santé publique causée par la COVID-19. Aide juridique Ontario prévoyait terminer l'analyse d'ici avril 2021, en attendant que la Commission reprenne ses activités à un moment déterminé par le gouvernement fédéral.

Suivis des problèmes de facturation relatifs à la rémunération quotidienne garantie non à propos

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 cette politique;*
- *recouvre les montants surfacturés par les avocats lorsqu'ils sont identifiés.*

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Il est ressorti de notre audit de 2018 que la rémunération quotidienne garantie (la rémunération quotidienne) est constituée d'honoraires fixes de 1 181 \$ versés aux avocats chaque fois qu'ils devaient se rendre par avion dans un tribunal éloigné ou en voiture dans un tribunal qui se trouvait à plus de 200 kilomètres (aller) du cabinet de l'avocat. En 2016-2017, les versements totaux à la rémunération quotidienne étaient de 2 millions de dollars facturés par 87 avocats.

Il est ressorti de notre audit qu'Aide juridique Ontario avait relevé des cas de facturation inexacte de la rémunération quotidienne, mais qu'elle n'avait pas pris de mesures opportunes pour assurer le suivi de chaque cas ou pour renforcer ses contrôles afin de prévenir la surfacturation. En s'appuyant sur un signalement 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 de la rémunération quotidienne en janvier 2018. L'examen a révélé une double facturation (facturation de la rémunération quotidienne et facturation horaire le même jour sur un certificat). Il a également révélé que des avocats avaient facturé des repas pris en avion à Aide juridique Ontario alors que les repas sont inclus dans le coût du billet d'avion. L'examen a également permis de découvrir qu'un avocat avait facturé 150 000 \$ de rémunération quotidienne entre mai 2013 et août 2016, mais qu'il avait utilisé un casier postal plutôt que l'adresse principale inscrite dans le dossier du Barreau de l'Ontario. L'adresse principale de l'avocat se trouvant à seulement cinq kilomètres de la cour, celui-ci n'était donc pas admissible en vertu de la politique sur la rémunération quotidienne.

Il est ressorti de notre suivi qu'Aide juridique Ontario avait réalisé peu de progrès dans le parachèvement de son examen de la rémunération quotidienne et n'avait nullement progressé dans la mise en oeuvre de contrôles efficaces pour prévenir la double facturation et d'autres pratiques de facturation inappropriées liées à l'emplacement du bureau principal et aux repas. En outre, Aide juridique Ontario n'avait ni clarifié ni communiqué la politique sur la rémunération quotidienne et l'importance de se conformer à cette politique aux avocats du secteur privé, et n'avait pas encore pris de mesures pour recouvrer les montants facturés en trop qui avaient été repérés.

Aide juridique Ontario a indiqué qu'elle devait consulter les Services juridiques Nishnawbe Aski, la société autochtone de services juridiques qui fournit des services aux peuples de la nation Nishnawbe-Aski financés par Aide juridique Ontario, avant de finaliser l'examen, de mettre en oeuvre des contrôles, de clarifier la politique sur la rémunération quotidienne et de recouvrer les montants facturés en trop. Aide juridique Ontario a noté que les Services juridiques Nishnawbe Aski avaient suspendu toutes les consultations pour protéger leurs collectivités pendant l'urgence en santé publique liée à la COVID-19 et qu'ils ne

pouvaient donc pas fournir d'échéancier pour la mise en oeuvre de cette recommandation. Aide juridique Ontario a également indiqué qu'elle attendait que la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* soit adoptée avant de modifier sa politique sur la rémunération quotidienne et les contrôles connexes. La *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* a été adoptée en juillet 2020, mais n'a pas encore été promulguée par le gouvernement.

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.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2021.

Détails

Il était ressorti de notre audit de 2018 que les avocats du secteur privé qui fournissent des services d'aide juridique n'avaient pas fait l'objet d'une évaluation de la qualité ni d'un examen par les 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 de 1998 sur les services d'aide juridique* conférait à Aide juridique Ontario le pouvoir d'exiger que le Barreau de l'Ontario effectue des audits d'assurance de la qualité des avocats. Cependant, Aide juridique Ontario n'a pas demandé au Barreau de l'Ontario de le faire depuis sa création. L'organisme a toutefois renvoyé des avocats au Barreau lorsqu'il a eu connaissance d'affaires 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.

Après notre audit, Aide juridique Ontario a demandé que des modifications soient apportées à la loi pour lui permettre d'élaborer et de mettre en oeuvre de façon autonome un programme d'assurance de la qualité. Une nouvelle loi, la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique*, avait fait l'objet d'une troisième lecture au moment de notre suivi et avait été adoptée en juillet 2020. En vertu de la nouvelle loi, Aide juridique Ontario a le pouvoir d'établir des listes d'avocats et des normes, y compris des normes d'assurance de la qualité, pour superviser ces avocats.

En prévision de la nouvelle loi, Aide juridique Ontario avait mis sur pied un groupe de travail chargé d'élaborer des règles et des politiques pour sa liste d'avocats du secteur privé. Ces politiques comprendraient l'assurance de la conformité et la production de rapports, ainsi que l'établissement de normes de qualité, de suspensions administratives, de programmes de surveillance et de mesures correctives. Au moment de notre suivi, cependant, Aide juridique Ontario n'avait pas encore exploré la possibilité d'un examen par les pairs après le procès dans un cadre d'assurance de la qualité.

En juillet 2020, la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* a été adoptée après un retard causé par l'urgence en santé publique liée à la COVID-19. En juin 2020, Aide juridique Ontario s'attendait à finaliser les règles et politiques relatives à la gestion des listes d'avocats du secteur privé avant l'entrée en vigueur de la Loi, prévue à ce moment-là en avril 2021.

Recommandation 7

Pour aider les avocats du secteur privé à mieux répondre aux exigences professionnelles d'Aide juridique Ontario, 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;

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2021.

Détails

Il est ressorti de notre audit de 2018 qu'au cours de l'exercice 2016, 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 variaient selon les listes, mais elles prévoyaient 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 un total de 7,7 millions de dollars du 1^{er} avril 2017 au 28 mars 2018. Aide juridique Ontario n'avait pas imposé de conséquences aux avocats qui n'avaient pas soumis de déclaration volontaire.

Notre audit a également révélé que les nouveaux avocats ou ceux qui étaient nouveaux dans un domaine particulier du droit et qui ne répondaient 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 pourraient être admis sous condition dans une liste s'ils acceptaient de répondre aux exigences d'expérience minimale d'ici deux ans. Nous avons constaté qu'en date de février 2018, 1 064 des 5 059 avocats du secteur privé qui figuraient 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 admis sous condition sont autorisés à accepter des certificats. Cependant, leur statut signifiait qu'ils n'avaient

pas répondu à toutes les exigences d'Aide juridique Ontario.

Après notre audit, Aide juridique Ontario a mis en oeuvre des contrôles automatisés qui éliminaient la nécessité d'effectuer un suivi auprès des avocats qui n'avaient pas soumis de rapport annuel, comme il en est question dans la prochaine mesure recommandée.

Notre suivi a révélé qu'il y avait encore de nombreux avocats admis sous condition depuis plus de deux ans. Au 31 mars 2020, 996 des 4 839 avocats du secteur privé qui figuraient dans des listes à ce moment-là étaient admis sous condition sur au moins une liste depuis plus de 2 ans. Nous avons toutefois constaté qu'Aide juridique Ontario examinait le dossier de ces avocats et assurait un suivi manuel auprès d'eux. Aide juridique Ontario a indiqué que d'autres mesures, comme l'automatisation de la collecte et de la correction des données, se révélaient nécessaires pour faire progresser le suivi et réduire le nombre d'avocats admis sous condition. Ces étapes devaient être achevées à temps pour la mise en oeuvre de la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique*, prévue à ce moment-là d'ici avril 2021.

- *établit des conséquences financières efficaces pour les avocats qui ne présentent pas de déclaration volontaire annuelle sur leur formation continue.*

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Au début de 2020, Aide juridique Ontario a mis en oeuvre un nouveau mode de contrôle dans son système de facturation en ligne. En l'absence de déclaration volontaire annuelle sur l'apprentissage continu, l'avocat ne serait pas en mesure d'accepter de nouveaux certificats ni de soumettre des comptes aux fins de paiement au moyen du système de facturation en ligne jusqu'à ce que la déclaration volontaire soit terminée. De plus, Aide juridique Ontario prévoyait aviser les avocats qui n'avaient pas soumis leur déclaration volontaire annuelle

dans les huit mois suivant la date d'échéance qu'ils pourraient être retirés des listes.

Cliniques juridiques communautaires

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 davantage le nombre de dossiers du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées qui sont portés en appel.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2022.

Détails

Notre audit de 2018 a révélé qu'en 2016-2017, les cliniques ont traité 9 435 dossiers liés à des demandes de clients faites dans le cadre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (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 Ontario évaluait que le coût total de ces dossiers était d'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. Soixante-dix-huit pour cent (78 %) des répondants à notre sondage destiné aux cliniques juridiques communautaires indiquaient que si le nombre de dossiers du POSPH était réduit, ils pourraient répondre à d'autres besoins, notamment dans les domaines du droit de l'emploi, des droits de la personne et des questions qui touchent les personnes âgées, en plus d'offrir leurs services dans d'autres secteurs existants.

De plus, notre audit a permis de constater que le Ministère, au moyen des fonds transférés par Aide juridique Ontario aux cliniques, finance

les cliniques et le Tribunal de l'aide sociale (le Tribunal) qui entend les appels du POSPH. La rentabilité serait possible si le nombre d'appels du POSPH était diminué de manière à ce que les ressources du Ministère ne soient pas consacrées aussi souvent au financement du processus d'appel.

Après notre audit, les efforts conjoints du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC) et du Tribunal pour rationaliser le processus d'appel, comme le règlement anticipé des différends, ont continué d'entraîner une réduction du nombre d'appels dont le Tribunal a été saisi. Notre suivi a révélé que le nombre d'appels accueillis ou rejetés après une audience a diminué, passant de 7 617 en 2014-2015 à 4 784 en 2017-2018, puis à 4 318 en 2018-2019 et à 3 649 en 2019-2020, soit une baisse de 52 % depuis 2014-2015.

De plus, le Ministère avait entrepris un examen des tribunaux de l'Ontario, y compris le Tribunal de l'aide sociale, tandis que le MSESSC avait lancé une initiative de réforme de l'aide sociale. Dans le cadre de ces initiatives, le Ministère et le MSESSC ont collaboré à d'éventuelles réformes du processus d'appel du POSPH et du Tribunal. Les travaux achevés comprenaient des analyses des pratiques exemplaires des administrations, l'élaboration d'options de réforme et l'estimation des échéanciers. Le Ministère a indiqué que les modifications au processus actuel nécessiteraient l'adoption d'une loi, prévue pour mars 2022.

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 consacrée aux demandes plutôt qu'aux appels.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2021.

Détails

Notre audit de 2018 a révélé que même si les cliniques aidaient à la fois les demandes et les appels du POSPH, le système d'information des cliniques ne faisait pas de distinction entre les demandes et les appels. Aide juridique Ontario ne savait pas non plus combien d'appels traités par les cliniques avaient été portés devant le Tribunal. Il se peut que certaines cliniques aient recueilli ces données. Cependant, elles n'étaient pas tenues de signaler le nombre d'appels à Aide juridique Ontario. Ce renseignement se serait révélé utile parce qu'il aurait permis à Aide juridique Ontario et aux cliniques de comprendre la proportion des ressources des cliniques consacrée à chaque stade des dossiers du POSPH et de déterminer quels secteurs doivent être améliorés.

Il est ressorti de notre suivi qu'Aide juridique Ontario avait apporté des changements au Système de gestion de l'information sur les cliniques afin de permettre aux cliniques d'établir la distinction entre les demandes présentées au POSPH et les appels. Toutefois, l'utilisation de la fonctionnalité par les cliniques était limitée, principalement parce qu'elles n'étaient pas encore tenues de le faire. Aide juridique Ontario a indiqué que les cliniques seraient tenues de déclarer ce renseignement lorsque le rapport sur la mesure du rendement aura été pleinement mis en oeuvre, ce qui devrait être fait d'ici avril 2021.

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.

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

En 2018, notre audit a révélé que 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, et à un coût total de 7 millions de dollars, soit plus du double de son budget initial de 3,25 millions de dollars. Le retard du fournisseur à lancer le projet, puis ses difficultés financières et son incapacité à terminer le projet avant de déclarer faillite en février 2017 constituaient les causes principales du retard et des dépassements budgétaires. Par la suite, Aide juridique Ontario a recruté à forfait les anciens employés du fournisseur et a confié à son service informatique interne la gestion du projet jusqu'à son achèvement. Cela aurait probablement pu être évité si Aide juridique Ontario avait évalué la viabilité financière du fournisseur avant de lui adjuger le contrat.

Au moment de notre audit, 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 relevé plusieurs exemples d'autres administrations qui recommandent d'évaluer la viabilité financière dans les cas d'achats complexes. Ces administrations comprennent le gouvernement fédéral canadien, le gouvernement de la Colombie-Britannique et le ministère des Finances de l'Australie.

Il est ressorti de notre suivi qu'Aide juridique Ontario avait conclu un contrat en janvier 2019 avec une compagnie qui fournissait des rapports de solvabilité à des fournisseurs potentiels. Au moment de notre suivi, Aide juridique Ontario avait reçu de tels rapports pour plusieurs fournisseurs potentiels. Les rapports contenaient des renseignements détaillés sur les fournisseurs, les services qu'ils offraient et les industries dans lesquelles ils exerçaient leurs activités. En outre, les rapports évaluaient le risque opérationnel, la viabilité financière et la stabilité, et établissaient une probabilité que le fournisseur mette fin à ses activités.

En juin 2020, Aide juridique Ontario a mis en oeuvre une nouvelle politique d'approvisionnement. La politique stipulait qu'une

équipe d'approvisionnement déterminerait le niveau de diligence raisonnable requis pour chaque approvisionnement, ce qui pourrait comprendre une confirmation de la viabilité financière.

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 prenne sa valeur, nous recommandons qu'Aide juridique Ontario continue à s'occuper des plaintes reçues des cliniques et règle les problèmes cernés.

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Pendant notre audit de 2018, nous avons découvert que les quatre cliniques avec lesquelles nous avons discuté de façon plus approfondie et les représentants de l'Association des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario ont mentionné que le nouveau Système de gestion de l'information sur les cliniques (le Système) avait eu une incidence défavorable sur les opérations des cliniques. Parmi les plaintes courantes, mentionnons le temps excessif pour charger et économiser, les fonctions qui ne fonctionnent pas et l'absence de rapports utiles. Les quatre cliniques ont également mentionné que des problèmes posés par le nouveau Système avaient ajouté au fardeau imposé sur leurs ressources, comme la nécessité de procéder à la saisie de données après les heures. Notre sondage effectué auprès d'autres cliniques juridiques communautaires qui n'étaient pas incluses dans nos discussions approfondies a appuyé ces observations.

Il est ressorti de notre suivi qu'Aide juridique Ontario avait continué de collaborer avec les cliniques pour régler les problèmes liés au Système. Nous avons également constaté que le groupe de travail sur le Système a continué de se réunir et de travailler à l'amélioration du Système, et que les demandes de soutien au Système soumises par les

cliniques à Aide juridique Ontario sont passées de 406 en 2018 à 266 en 2019.

Nous nous sommes entretenus à nouveau avec les quatre cliniques avec lesquelles nous avons eu des discussions approfondies durant notre audit, ainsi qu'avec l'Association des cliniques juridiques communautaires de l'Ontario. Les cliniques ont souligné qu'Aide juridique Ontario avait apporté d'importantes améliorations au Système depuis notre audit de 2018, et qu'elle avait consacré des ressources additionnelles à l'amélioration continue et au règlement des problèmes. Par exemple, des améliorations ont été apportées à la vitesse et à la fonctionnalité du Système ainsi qu'aux rapports. En outre, une formation a été offerte. Toutefois, les représentants de ces cliniques avaient encore des préoccupations et des suggestions d'amélioration. Par exemple, ils auraient aimé que le Système fonctionne de façon plus rigoureuse. Aide juridique Ontario s'était engagé à continuer de répondre rapidement aux préoccupations des cliniques dans les limites de son budget lorsqu'il disposait des ressources nécessaires.

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.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2021.

Détails

Notre audit de 2018 a constaté que la majeure partie du financement des cliniques reposait sur des montants antérieurs – ce qui signifie que le financement était essentiellement fondé sur celui des années antérieures – plutôt que d'être réparti équitablement en fonction des besoins locaux de chaque communauté. Par conséquent, le financement moyen de chaque personne à faible revenu variait considérablement d'une clinique à

l'autre. 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 obtenu en moyenne seulement 14 \$, ce qui a donné lieu à un écart de 61 \$. Malgré certains efforts déployés par Aide juridique Ontario pour réduire l'écart de financement entre les cliniques, nous avons constaté que l'organisme n'avait pas été en mesure de le faire. L'écart entre les 10 cliniques ayant obtenu le plus de fonds et les 10 cliniques ayant reçu le moins de fonds avait augmenté de 19 % — passant de 51 \$ en 2013-2014 à 61 \$ en 2016-2017.

Les spécialistes de l'aide juridique considèrent la cartographie de l'endroit où vivent les personnes à faible revenu comme un indicateur efficace pour déterminer les besoins en services offerts par les cliniques. Aide juridique Ontario a commencé à utiliser cette mesure pour repérer les cliniques qui avaient le moins de ressources par personne à faible revenu.

Notre suivi a révélé que les cliniques avaient maintenant la possibilité de déclarer certains renseignements démographiques supplémentaires sur les clients au moyen du Système de gestion de l'information sur les cliniques, comme l'âge et les trois premiers caractères du code postal du client. En mars 2020, les cliniques pouvaient également consigner des renseignements sur l'origine raciale des clients. Aide juridique Ontario offrait une formation aux cliniques sur la façon de poser aux clients des questions axées sur l'origine raciale pour les cliniques qui souhaitaient recueillir des données axées sur ce sujet.

Aide juridique Ontario avait également commencé à compiler des données démographiques sommaires pour les zones de service des cliniques afin d'éclairer les décisions en matière de financement. Ces données comprenaient des renseignements comme le niveau de scolarité, la citoyenneté, le lieu de naissance et la situation d'emploi. Aide juridique Ontario a indiqué qu'elle n'avait pas encore décidé comment elle allait

utiliser ces renseignements pour déterminer le financement, mais qu'elle prévoyait apporter des changements au modèle de financement des cliniques dans le cadre de la mise en oeuvre de la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique*, dont l'entrée en vigueur était alors prévue d'ici avril 2021.

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.*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2021.

Détails

Dans notre audit de 2018, nous avons constaté que les cliniques juridiques communautaires ont mesuré leurs extrants, tels que le nombre de causes, de séances de formation publiques tenues et de renvois, et ont présenté des rapports à cet égard. Cependant, Aide juridique Ontario ne disposait pas de données agrégées indiquant si ces extrants atteignaient les résultats de programme souhaités dans chaque clinique, comme les taux de succès des appels en matière de revenu d'invalidité et les différends entre propriétaires et locataires. Nous avons également cerné ce problème dans notre audit de 2011 d'Aide juridique Ontario.

Il est ressorti de notre suivi qu'Aide juridique Ontario a commencé à mettre à l'essai les mesures de rendement et les rapports de gestion du rendement dans 9 des 72 cliniques en février 2020. Au moment de notre suivi, Aide juridique Ontario n'avait pas décidé des mesures de rendement à utiliser pour évaluer l'efficacité des cliniques, indiquant qu'elle évaluerait l'utilité des mesures après que toutes les cliniques ont commencé à produire des rapports et qu'elles disposaient de données suffisantes. Aide juridique Ontario entendait présenter par étape les rapports de gestion du rendement aux autres cliniques à compter de septembre 2020.

De plus, Aide juridique Ontario a indiqué que les règles, les politiques et les contrats élaborés pour les cliniques dans le cadre des nouvelles mesures liées à la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* comporteraient des mesures pour remédier au rendement insatisfaisant. L'organisme a ajouté qu'il commencerait à surveiller le rendement insatisfaisant dès l'entrée en vigueur de la Loi, prévue à ce moment-là d'ici avril 2021.

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.

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2021.

Détails

Au moment de notre audit de 2018, aucun examen du modèle des cliniques communautaires n'était prévu. Un tel examen n'avait pas été effectué au cours de la décennie précédente. Nous avons constaté que l'Ontario était la seule province canadienne à avoir offert des services juridiques par l'entremise de cliniques communautaires indépendantes. D'autres provinces ont offert des services en clinique similaires dans le cadre

de leurs programmes d'aide juridique. Nous avons également constaté que la plupart des administrations australiennes avaient des cliniques communautaires semblables à celles de l'Ontario et que plusieurs États australiens avaient procédé à des examens exhaustifs de leurs systèmes de cliniques pour s'assurer qu'ils répondaient le plus possible aux besoins des clients dans les limites des budgets fixés.

Après notre audit, Aide juridique Ontario et le Ministère ont tenu des réunions en août et septembre 2019 avec des intervenants clés, y compris des cliniques, divers comités consultatifs, des employés et des représentants syndicaux sur la prestation de l'aide juridique en Ontario. Ces réunions comportaient des discussions importantes concernant le modèle de prestation des services des cliniques et les améliorations possibles. En décembre 2019, le procureur général a déposé la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique*. Cette loi avait fait l'objet d'une troisième lecture au moment de notre suivi. Elle a été adoptée en juillet 2020. La nouvelle loi permet à Aide juridique Ontario de conclure des ententes avec un plus vaste éventail de fournisseurs de services. Le Ministère a indiqué que les cliniques juridiques communautaires continueraient de jouer un rôle dans la prestation de services juridiques aux Ontariens à faible revenu.

Au moment de notre audit, le Ministère nous a informés que si la nouvelle loi était adoptée, il travaillerait, avec Aide juridique Ontario et les intervenants, à l'élaboration de nouvelles ententes pour les fournisseurs de services, y compris les cliniques, en harmonie avec la nouvelle loi. Le Ministère prévoyait que le nouveau cadre d'entente serait achevé en avril 2021, date d'entrée en vigueur de la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* prévue à ce moment-là.

Avocat de service

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;*

État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2021.

Détails

Il est ressorti de notre audit de 2018 qu'en 2016-2017 (soit l'exercice le plus récent pour lequel des données étaient accessibles), les avocats de service n'ont pas appliqué de critères d'admissibilité à 95 % des personnes auxquels ils ont prêté assistance en matières criminelles. Les services des avocats de service étaient surtout offerts sans critère d'admissibilité, sauf si l'avocat de service soupçonnait que la personne n'était pas admissible et parce que certains services (comme les audiences de mise en liberté sous caution) ne nécessitaient pas qu'une personne soit financièrement admissible. Toutefois, comme les avocats de service n'indiquaient pas de façon régulière si chaque dossier devait se conformer à un critère d'admissibilité financière, on ne sait pas nettement quelle proportion des 95 % de personnes aidées aurait dû être vérifiée, et n'aurait peut-être pas été admissible à l'aide juridique.

À la suite de notre audit, Aide juridique Ontario a mis en oeuvre un changement de système en mars 2020 qui rendra obligatoire le choix de l'admissibilité financière des avocats de service. Le personnel des avocats de service devra indiquer si un client est admissible, non admissible, exonéré ou s'il n'a pas été en mesure d'effectuer le test d'admissibilité financière. Aide juridique Ontario avait mis les avocats de service au courant des changements et avait élaboré une formation obligatoire. Toutefois, la formation, qui devait être achevée au premier trimestre de 2020-2021,

a été retardée en raison de l'urgence en santé publique de la COVID-19. Aide juridique Ontario attendait l'achèvement de la formation, prévu pour avril 2021, avant de changer de système.

- 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;

État : Pleinement mise en oeuvre.

Détails

Notre audit de 2018 a découvert que dans d'autres cas, un juge pourrait donner instruction à un avocat de service d'aider des personnes qui n'étaient pas représentées au tribunal, afin de rendre le processus judiciaire plus efficace. Cependant, Aide juridique Ontario n'avait pas effectué le suivi du nombre de fois où un juge a ordonné à un avocat de service de fournir une aide à une personne qui n'était pas admissible financièrement, de sorte qu'on ne sait pas à quelle fréquence cela s'est produit dans les tribunaux de l'Ontario. Le fait d'étendre les services d'avocats de service à des clients non admissibles aurait pu supprimer les ressources disponibles pour aider les clients qui étaient admissibles.

Après notre audit, en juin 2019, Aide juridique Ontario a informé les juges de la cour criminelle et de la cour de la famille que l'accès à un avocat de service se limiterait aux clients jugés admissibles au moyen du critère d'admissibilité financière ou à ceux réputés exemptés du critère, comme les clients sous garde ou les affaires de protection de l'enfance dans lesquelles il est nécessaire d'amener un enfant en lieu sûr. Par conséquent, cette mesure a été prise.

- 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.

État : Peu ou pas de progrès.

Détails

Dans notre audit de 2018, nous signalions que les avocats de service ne vérifiaient pas de façon uniforme si des critères d'admissibilité étaient requis ou non, ni les circonstances de chaque service.

Comme il est mentionné dans la première mesure de la **recommandation 15**, l'avocat de service devra bientôt indiquer si un client est exempté du critère d'admissibilité financière. Aide juridique Ontario avait des critères d'exemption limités clairement définis, de sorte qu'il ne sera pas nécessaire d'effectuer un suivi des motifs d'exemption. Les critères d'exemption comprenaient la mise sous garde du client, les accusations au criminel et les questions urgentes de protection de l'enfance.

Même si l'avocat de service ne sera plus en mesure d'indiquer simplement qu'aucun critère d'admissibilité financière n'a été appliqué sans fournir de justification, dans le cadre des changements aux systèmes mentionnés précédemment, il devra indiquer s'il n'a pas été en mesure d'appliquer le critère. Aide juridique Ontario avait établi des directives selon lesquelles cette option ne devrait être choisie que dans des circonstances atténuantes lorsqu'il n'est pas possible d'appliquer le critère, par exemple lorsque l'interaction avec le client était trop brève ou que le client souffrait d'une crise de santé mentale. Toutefois, en ne consignait pas la raison pour laquelle l'avocat de service n'a pas vérifié le critère, Aide juridique Ontario ne pourra évaluer si la décision était justifiée et si les ressources de l'avocat de service sont utilisées de façon appropriée.