

Annexe « C »

POLITIQUE SUR LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ENTRE AJO ET LA CLINIQUE

INTRODUCTION

La présente politique a pour objet d'établir un cadre explicite, complet et équitable dans lequel peuvent être abordées les situations où AJO croit qu'une clinique se s'acquitte pas de ses obligations comme elle le devrait et de trouver une solution au problème.

L'intention de la politique est d'essayer de trouver un juste équilibre entre l'intérêt légitime d'AJO de vouloir s'assurer que la clinique s'acquitte de ses obligations et l'intérêt légitime de la clinique de vouloir être informée des préoccupations d'AJO et de se voir accorder la possibilité de répondre et, au besoin, de remédier à la situation, seule ou avec l'aide d'AJO.

La politique prévoit une démarche de règlement des différends en trois paliers : enquête et règlement non officiel; soutien et aide en matière de gestion et règlement officiel. La politique stipule les droits et responsabilités d'AJO et de la clinique à chaque palier. Les paliers sont progressifs, c'est-à-dire que le processus devient graduellement plus officiel à chaque palier supérieur. À moins que des circonstances urgentes ne le dictent, AJO entend appliquer un palier de mesures dans son intégralité avant de passer au palier supérieur.

Les deux parties conviennent que les différends doivent être réglés de manière constructive, expéditive et solidaire. La plupart des points devraient être réglés au premier palier. AJO n'exercera qu'en dernier ressort son autorité de réduire ou de suspendre le financement de la clinique.

DÉFINITIONS

- 1) Dans la présente politique,
 - a) « la Loi » s'entend de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*, ainsi que de ses règlements;

- b) « clinique » s'entend d'un organisme communautaire indépendant qui est structuré comme une personne morale sans capital-actions et qui fournit, selon une formule autre que le paiement à l'acte, des services d'aide juridique à la collectivité qu'il sert, et comprend le conseil d'administration de ladite clinique;
- c) « comité des cliniques » s'entend du comité du conseil d'administration d'Aide juridique Ontario constitué en vertu de l'article 8 de la Loi;
- d) « services dans les domaines de pratique des cliniques » s'entend des services juridiques ou autres fournis aux termes de la Loi, dans les domaines de pratique des cliniques, notamment la représentation par avocat, les conseils juridiques, le développement et l'organisation communautaire, la réforme du droit et l'éducation juridique du public;
- e) « Aide juridique Ontario », « AJO » ou « société » s'entend d'Aide juridique Ontario créée aux termes de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* et de son conseil d'administration;
- f) « personnel d'AJO » s'entend du personnel d'AJO, ou des personnes désignées par celui-ci, autorisé à exercer les droits et à exécuter les fonctions d'AJO aux termes de la Loi ou du protocole d'entente;
- g) « protocole d'entente » s'entend du protocole d'entente passé entre AJO et la clinique, y compris tous les documents annexés audit protocole;

PARTIE I

PRINCIPES

- 2) La présente politique a été rédigée en s'inspirant des principes suivants :
 - a) Advenant un différend entre AJO et la clinique, les deux parties feront des efforts raisonnables pour le régler par des discussions à l'amiable.
 - b) Les deux parties s'engagent à divulguer de manière franche, sincère et opportune tous les faits, renseignements et documents pertinents afin de faciliter les discussions et de faire

tous les efforts raisonnables pour régler les différends le plus rapidement possible.

- c) Les deux parties conviennent que les différends doivent être réglés de manière à perturber le moins possible la prestation des services dans les domaines de pratique des cliniques aux communautés.

PARTIE II

AUTORITÉ LÉGISLATIVE D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

- 3) L'autorité législative d'AJO de prendre des mesures correctives est stipulée aux articles 37, 38 et 39 de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*.

OBLIGATIONS DE LA CLINIQUE

- 4) Les obligations de la clinique sont stipulées :
 - a) aux articles 37, 38 et 39 de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*;
 - b) dans le protocole d'entente passé entre AJO et la clinique.

PARTIE III

RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS – GÉNÉRALITÉS

- 5) AJO et la clinique reconnaissent qu'AJO a l'obligation de veiller à ce que la clinique fonctionne conformément à la Loi et au protocole d'entente. Les deux parties reconnaissent qu'AJO a le droit d'enquêter sur les circonstances là où il semble que la clinique ne remplit pas ses obligations.
- 6) Cette politique n'entre en application qu'une fois qu'AJO se rend compte qu'une clinique ne s'acquitte pas comme il se doit de ses obligations.
- 7) À moins que des circonstances urgentes ne le dictent autrement, et sous réserve de l'article 10 de la présente politique, AJO appliquera

un palier de règlement dans son intégralité avant de passer au suivant.

- 8) AJO a le droit d'exiger des rencontres avec la clinique ou de la documentation qu'elle croit nécessaire afin de s'acquitter de ses obligations à n'importe quel stade du processus correctif. AJO avisera raisonnablement à l'avance la clinique de ces demandes. La clinique fera des efforts raisonnables pour y acquiescer. La clinique peut soustraire l'accès à tout renseignement ou document confidentiel concernant une personne à qui elle a fourni des services juridiques, à moins que cette personne ne consente à en permettre l'accès ou à moins que l'information concerne son admissibilité financière à de tels services.
- 9) AJO ou la clinique peut demander que toute entente sur une question soit récapitulée par écrit et signée par un représentant de chacune des parties.
- 10) Une clinique peut renoncer aux délais ou aux procédures stipulés dans la présente politique et demander l'aide d'AJO en tout temps.

PARTIE IV

PREMIER PALIER – ENQUÊTE ET RÈGLEMENT NON OFFICIEL

- 11) Si la clinique ne semble pas s'acquitter de ses obligations comme il se doit, AJO enquêtera de manière non officielle sur la question.
- 12) À ce stade, l'objectif d'AJO sera d'examiner la question avec la clinique afin de vérifier les faits, de déterminer les problèmes éventuels de conformité et, au besoin, de proposer à la clinique des mesures correctives.
- 13) AJO informera la clinique assez longtemps à l'avance des points qui la préoccupent. La clinique aura une possibilité raisonnable de répondre aux questions d'AJO.
- 14) AJO communiquera toute mesure corrective proposée par écrit et donnera à la clinique une possibilité raisonnable pour se conformer à ces mesures.
- 15) À ce stade, il n'y a pas d'échéancier ni de procédure structurés. AJO et la clinique tenteront plutôt de résoudre le problème de manière informelle dans les meilleurs délais possibles.

PARTIE V

DEUXIÈME PALIER – SOUTIEN ET AIDE EN MATIÈRE DE GESTION

- 16) Si le problème n'est pas réglé au premier palier et si les préoccupations d'AJO persistent, celle-ci avisera la clinique par écrit de ses craintes.
- 17) La clinique aura 30 jours pour répondre par écrit à AJO.
- 18) Si, après ces étapes, le problème n'a pas été réglé à la satisfaction d'AJO, cette dernière collaborera avec la clinique à la mise au point d'un plan correctif pour aider la clinique à s'acquitter de ses obligations dans les règles.
- 19) Pendant cette démarche, AJO peut offrir, ou la clinique peut demander, de l'aide ou un soutien, notamment :
 - a) des services de consultation et des conseils en matière de gestion;
 - b) des ressources externes au conseil d'administration de la clinique ou de son personnel par le biais de consultants, de mentorat par des pairs, d'avocats du secteur privé et d'autres ressources;
 - c) une aide au conseil d'administration de la clinique ou à son directeur général en matière de recrutement, d'orientation et de formation;
 - d) l'autorisation de procéder à des enquêtes faites par des tiers indépendants, si cela s'avère approprié;
 - e) l'autorisation de procéder à des évaluations faites par des experts de l'extérieur, si cela s'avère approprié;
 - f) des conseils et un soutien en matière d'emploi, y compris les questions portant sur la discipline et le congédiement d'employés.
- 20) AJO a l'autorité d'exiger l'application de n'importe quelle mesure citée à l'article 19. AJO a aussi l'autorité d'exiger des rencontres avec des personnes ou groupes de personnes appropriés qui sont

membres du personnel ou du conseil d'administration de la clinique. AJO assumera les frais d'avis juridiques, de consultants ou d'experts de l'extérieur, engagés à ce palier.

- 21) Avant de demander à la clinique de mettre en application les mesures énumérées à l'article 19, le personnel d'AJO soumettra à la haute direction d'AJO ou à son délégué un rapport écrit faisant état de ses préoccupations, des actions prises par la clinique jusqu'à ce jour et des mesures correctives recommandées.

PARTIE VI

TROISIÈME PALIER – RÈGLEMENT OFFICIEL

- 22) Si, de l'avis du personnel d'AJO, la question n'est pas réglée aux premier et deuxième paliers, et si le personnel d'AJO croit qu'une clinique a commis un manquement essentiel à ses obligations, tel qu'il est défini ci-après, le personnel d'AJO peut recommander au conseil d'administration d'AJO que cette dernière impose une mesure corrective du troisième palier.
- 23) Avant de recommander au conseil d'administration d'AJO qu'une mesure corrective du troisième palier soit imposée, le personnel d'AJO soumettra à la haute direction d'AJO un rapport écrit faisant état des préoccupations du personnel, des actions prises par la clinique jusqu'à cette date, des mesures correctives recommandées et des raisons pour lesquelles il croit qu'il y a eu un manquement essentiel aux obligations de la clinique.
- 24) Une intervention du troisième palier peut comprendre une ou plusieurs des mesures correctives suivantes :
- a) L'imposition de conditions spéciales au financement de la clinique, conformément au paragraphe 34(5) de la Loi;
 - b) L'établissement d'une directive à l'égard de la clinique, lui ordonnant de faire tout ce que le conseil d'administration d'AJO juge approprié pour faire en sorte que la clinique observe la Loi et les conditions de son financement et, de façon générale, fonctionne plus efficacement, conformément à l'article 38 de la Loi;
 - c) La réduction ou la suspension du financement de la clinique, conformément à l'article 39 de la Loi.

- 25) Un « manquement essentiel » aux obligations de la clinique comprend notamment :
- a) Le fait de ne pas participer à un plan correctif du deuxième palier, sans motifs valables;
 - b) Un refus ou un manque de la part de la clinique de s'acquitter de ses responsabilités aux termes de la Loi ou du protocole d'entente; ou
 - c) Une incapacité de la part de la clinique de s'acquitter de ses responsabilités aux termes de la Loi ou du protocole d'entente
- ayant comme conséquences une très mauvaise gestion financière, une faute ou négligence professionnelle grave, une présentation inexacte de l'information statistique, financière ou autre fournie à AJO, une réduction importante des services dans les domaines de pratique des cliniques, d'importants problèmes de personnel ou de régie par le conseil.
- 26) Si le personnel d'AJO conclut que des mesures du troisième palier sont justifiées, il préparera un rapport écrit afin de le soumettre à la considération du conseil d'administration d'AJO. Le rapport fera état des préoccupations d'AJO, des interventions de la clinique jusqu'à ce jour, des mesures correctives recommandées et des raisons qui le porte à croire qu'il y a manquement essentiel aux obligations de la clinique. Une copie du rapport sera également remise à la clinique, par courrier recommandé, par télécopieur, par messagerie ou par transmission électronique.
- 27) La clinique peut répondre par écrit au conseil d'administration d'AJO dans les 30 jours qui suivent la date à laquelle elle reçoit le rapport du personnel d'AJO. La réponse écrite doit porter sur les problèmes soulevés dans le rapport du personnel d'AJO.
- 28) Après avoir examiné le rapport écrit du personnel d'AJO et la réponse écrite de la clinique, le conseil d'administration d'AJO peut décider de tenir une audience.
- 29) Le conseil d'administration d'AJO peut décider d'imposer l'une ou l'autre des mesures du troisième palier énumérées dans la présente politique.
- 30) Le conseil d'administration d'AJO rendra sa décision à la clinique par écrit, y compris les motifs sur lesquels elle repose, qu'il

remettra par courrier recommandé, par télécopieur, par messagerie ou par transmission électronique dans les 30 jours suivant la réception des observations écrites de la clinique ou dans les 30 jours suivant la date de l'audience, selon la dernière de ces dates. La décision fera état des mesures, le cas échéant, que la clinique doit prendre afin de redresser la situation. La décision stipulera également un délai raisonnable dans lequel les mesures doivent être prises et menées à bien.

PARTIE VII

RÉEXAMEN

- 31) Le conseil d'administration de la clinique peut demander à celui d'AJO de réexaminer sa décision initiale, prise conformément aux paragraphes 34(5), 38(1) ou 39(4) de la Loi et à la Partie VI de la présente politique. La décision relative à l'imposition d'une mesure corrective du troisième palier ne prendra pas effet avant la fin de la période pendant laquelle il est possible de demander un réexamen ou avant que le conseil d'administration d'Aide juridique Ontario n'ait pris de décision quant à la demande de réexamen présentée par la clinique, selon la dernière de ces dates.
- 32) La demande de réexamen de la part du conseil d'administration de la clinique doit être faite dans les 21 jours qui suivent la réception de la décision du conseil d'administration d'AJO. La demande doit être faite par écrit et expliquer pourquoi la clinique croit qu'une mesure du troisième palier n'est pas justifiée ou nécessaire.
- 33) Le conseil d'administration d'AJO évaluera la demande de réexamen dans les 30 jours qui suivent sa réception. Le conseil peut décider de tenir une audience pour la clinique, sur demande. Une audience sera obligatoire si la décision initiale du conseil d'administration d'AJO avait pour effet de réduire considérablement le financement accordé à la clinique ou d'affecter notablement la capacité de la clinique d'offrir des services dans les domaines de pratique des cliniques.
- 34) Le conseil d'administration d'AJO remettra sa décision écrite à la clinique par courrier recommandé, par télécopieur, par messagerie ou par transmission électronique, dans les 30 jours suivant la réception des observations écrites de la clinique ou dans les 30 jours suivant la date de l'audience, selon la dernière de ces dates.

- 35) Le conseil d'administration d'AJO peut confirmer, varier ou révoquer la décision initiale.
- 36) Si la décision initiale du conseil d'administration d'AJO est confirmée, elle prendra effet dans les 10 jours qui suivent la décision du conseil à la suite du réexamen.

PARTIE VIII

CIRCONSTANCES URGENTES

- 37) Des circonstances exceptionnelles peuvent porter AJO à croire que des mesures d'urgence s'imposent afin d'empêcher de faire un tort sérieux ou irréparable à la clinique, à ses clients ou à sa communauté. Ces circonstance peuvent comprendre la démission soudaine du conseil de la clinique, d'importantes irrégularités financières ou des situations apparentées demandant une intervention immédiate
- 38) Dans ces circonstances, AJO a l'autorité de raccourcir la démarche stipulée dans la présente politique, dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour régler ou redresser la situation.
- 39) Dans ces circonstances, le personnel d'AJO soumettra au conseil d'administration d'AJO un rapport écrit faisant état en détail de toutes les circonstances pertinentes et recommandant un redressement de la situation. Le rapport précisera les raisons qui portent le personnel d'AJO à croire que des mesures d'urgence s'imposent.
- 40) Le personnel d'AJO fournira immédiatement à la clinique une copie de son rapport écrit. La clinique aura 7 jours pour redresser la situation ou soumettre une réponse écrite au conseil d'administration d'AJO.
- 41) Le conseil d'administration d'AJO examinera le rapport écrit du personnel d'AJO et, le cas échéant, la réponse écrite de la clinique.
- 42) Le conseil d'administration d'AJO a l'autorité d'imposer l'une ou l'autre des mesures de redressement dont il est question dans la présente politique. Le conseil fera part de sa décision à la clinique, immédiatement, par écrit.

- 43) Une clinique qui reçoit un tel avis dispose d'un délai de 7 jours pour soit redresser la situation, dans la mesure du possible, soit soumettre une demande écrite de réexamen au conseil d'administration d'AJO.
- 44) Une demande de réexamen sera traitée conformément à la procédure stipulée à la Partie VII de la présente politique.

DÉLÉGATION

- 45) Conformément à l'article 61 de la Loi, le conseil d'administration d'AJO peut déléguer au comité des cliniques du conseil tout pouvoir ou fonction aux termes de la présente politique.