



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

faciliter l'**ACCÈS** encourager l'**INNOVATION** assurer la **RESPONSABILITÉ** reconnaître la **DIVERSITÉ**



Rapport annuel 2003

Aide juridique Ontario s'acquittera de son mandat avec pour objectif :
l'excellence en matière de qualité et d'accès aux services, l'efficacité des relations avec ceux
qui les fournissent et l'utilisation efficiente, responsable et novatrice de ses ressources.

MANDAT

La *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* donne à Aide juridique Ontario le mandat suivant :

- faciliter l'accès à la justice des Ontariens et Ontariennes à faible revenu en leur fournissant des services d'aide juridique répondant à de hautes normes de qualité;
- encourager et favoriser la souplesse et l'innovation dans la prestation des services d'aide juridique;
- tenir compte des besoins divers sur le plan juridique des personnes à faible revenu et des collectivités défavorisées;
- exercer ses activités avec la responsabilité de rendre compte de l'utilisation des fonds publics.

Pour s'acquitter de ce mandat, Aide juridique Ontario s'engage à fournir des services qui reflètent l'importance de la diversité, de l'accès, de l'équité, de la créativité et de la qualité.

NOTRE VISION

Aide juridique Ontario s'acquittera de son mandat avec pour objectif :

- l'excellence en matière de qualité et d'accès aux services;
- l'efficacité des relations avec ceux qui les fournissent;
- l'utilisation efficiente, responsable et novatrice de ses ressources.

VALEURS

Intégrité

Nous agissons avec intégrité en partant du principe que les autres font de même.

Respect

Nous pratiquons le respect dans tous nos rapports.

Réceptivité

Nous sommes à l'écoute de nos clients, de nos partenaires et de nos employés. Nous traitons les gens de façon équitable et tenons compte de leurs besoins.

Excellence

Nous visons l'excellence et l'amélioration constante de la qualité. Nous tentons d'attirer les meilleurs employés et de les garder.

Autonomie

Nous sommes indépendants du système judiciaire.

Responsabilité

Nous sommes responsables devant le gouvernement, nos clients, nos partenaires et nos employés.

Ouverture d'esprit

Nous consultons et gardons l'esprit ouvert au moment de prendre des décisions.

Cohérence

Nous faisons preuve de cohérence dans nos méthodes de fonctionnement et dans nos décisions. Nous suscitons l'unité dans l'ensemble de l'organisation. Nous prenons nos décisions en s'appuyant sur les faits et sur des principes solides.

TABLE DES MATIÈRES

Mandat, vision et valeurs	
Lettre au ministre	1
Message du président du conseil	2
Message de la présidente- directrice générale	4
Le bilan de 2002–2003	6
Services à la clientèle	10
Soutien à nos fournisseurs de services	17
Ce que nos clients en disent	19
Nos avocats sont dévoués à l'aide juridique	21
Conseil d'administration, comités et haute direction	22
Responsabilité de la direction relativement à l'information financière	23
États financiers vérifiés	24
Commentaires et analyse de la direction	39
Divulcation des salaires	40

Lettre au ministre



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Novembre 2003

L'honorable Michael Bryant
Procureur général de l'Ontario
720, rue Bay
Toronto (Ontario) M5G 2K1

Monsieur le Ministre,

Aide juridique Ontario vous présente son quatrième rapport annuel pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2003, conformément aux dispositions de l'article 72 de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*.

Nous vous remercions, ainsi que votre gouvernement, du soutien dont continue de bénéficier notre organisme et des services qu'il permet d'obtenir dans l'ensemble de la province.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

Le président du conseil,

Sidney B. Linden

Message du président du conseil



La loi confère à Aide juridique Ontario le mandat de « faciliter l'accès à la justice, partout en Ontario, pour les particuliers à faible revenu en fournissant, d'une manière efficiente et efficace par rapport au coût, des services d'aide juridique de haute qualité ».

Ce rapport annuel met en lumière la plupart des réalisations de l'exercice 2002-2003 à l'égard de notre mandat. Nous sommes fiers d'avoir pu venir en aide à un million de personnes à faible revenu durant cette période. Nous sommes déterminés à poursuivre la recherche d'autres moyens d'étendre notre rayonnement et d'adapter nos services aux nouveaux besoins.

La décision du gouvernement provincial d'augmenter le tarif de l'aide juridique pour la première fois en quinze ans marque une étape très importante vers le maintien de l'accès à la justice sans égard au revenu. Deux augmentations ont été annoncées, la première entrant en vigueur en août et la deuxième le 1^{er} avril 2003. Ces deux augmentations se traduisent par une hausse du tarif de 28 pour 100 pour les avocats de service et de dix pour cent pour les avocats à qui des dossiers d'aide juridique sont confiés, contribuant ainsi à mieux assurer les personnes à faible revenu des services d'un avocat.

Aide juridique Ontario a pour priorité la viabilité du régime d'aide juridique ontarien. Nous continuerons de travailler avec le gouvernement et avec les membres du barreau à concevoir un mécanisme qui fasse en sorte que le tarif de l'aide juridique suive le rythme de l'inflation et permette l'exploitation d'un cabinet.

Les services juridiques essentiels offerts par les cliniques communautaires indépendantes couvrent maintenant toutes les régions de l'Ontario. Pour la première fois depuis la création des cliniques juridiques dans les années 1970, on peut profiter de leurs services quel que soit l'endroit où on habite. Aide juridique Ontario a également accru ses services en ouvrant de nouvelles cliniques spécialisées et en introduisant de nouveaux modes de prestation des services offerts par les cliniques. Les cliniques ont aussi signé leur toute première entente avec nous. Cette entente assure un juste équilibre entre leur autonomie dans la prestation des services et la nécessité de rendre compte d'une utilisation appropriée des fonds obtenus.

Nos efforts en vue d'améliorer la prestation des services se révèlent aussi dans le soutien que nous apportons aux prestataires de services que sont les avocats du secteur privé. Nous avons réorganisé notre service de recherche tant apprécié. Désormais appelé *LAO LAW*, il met aujourd'hui à la disposition des avocats qui s'occupent de dossiers d'aide juridique un bulletin électronique sur les nouvelles qui pourraient les intéresser dans le domaine du droit criminel, du droit de la famille et du droit de l'immigration et des réfugiés. *LAO LAW* continue bien sûr de faire des recherches portant sur des causes particulières.

Sur le plan international, Aide juridique Ontario jouit de la réputation bien méritée de faire partie des régimes d'aide juridique les mieux organisés. Au cours de l'exercice qui vient de se terminer, nous avons accueilli des représentants de nombreux pays, dont l'Irlande, l'Angleterre, l'Argentine, l'Australie, la Nouvelle-Zélande, le Chili, la Chine, l'Afrique et le Bangladesh. Ils sont venus ici parce que bon nombre considèrent notre régime comme un exemple. En tant que président du conseil, j'ai été invité, notamment par le Chili, le Royaume-Uni et plusieurs villes des États-Unis, à examiner le régime en place et à fournir des renseignements sur le nôtre. Je reviens de ces visites plus convaincu que jamais que le régime de l'Ontario est parmi les meilleurs au monde.

Les pays qui fonctionnent avec des systèmes judiciaires bien moins évolués que le nôtre recherchent souvent l'aide et les conseils d'Aide juridique Ontario quant à l'accès à la justice. Nous participons à l'heure actuelle à deux initiatives d'aide internationale financées par le gouvernement fédéral qui visent à établir des régimes d'aide juridique au Bangladesh et en Chine. Nous avons beaucoup à offrir à ces pays, mais nous pouvons aussi apprendre de leurs expériences.

J'aimerais profiter de l'occasion pour rendre hommage aux membres du conseil d'administration, formé de représentants du Barreau du Haut-Canada et du gouvernement provincial, pour leur collaboration et leur dévouement. C'est une solide association d'intérêts et un heureux mélange d'expériences qui ont efficacement guidé les pas de l'organisme et lui ont indiqué la voie à suivre pour l'avenir.

Le leadership de notre présidente-directrice générale, Angela Longo, a également joué un rôle déterminant. En très peu de temps, M^{me} Longo a réussi à mettre sur pied une infrastructure administrative qui nous permettra de répondre encore longtemps aux besoins de la population ontarienne. Notre organisme compte sur de nombreux autres employés extrêmement compétents et sur des centaines de personnes qui, par leur participation aux comités régionaux, aux conseils d'administration des cliniques et aux comités consultatifs du conseil d'administration que je préside, font aussi partie de la grande famille d'Aide juridique Ontario. Sans le dévouement et la détermination de notre personnel et de nos bénévoles, nous ne pourrions nous acquitter de notre mandat. À travers eux, des progrès importants ont été accomplis. Aide juridique Ontario est maintenant une entité en pleine possession de ses moyens fin prête à relever les nouveaux défis, où les clients occupent la première place et où la responsabilité est solidement assurée. C'est avec grand plaisir que j'ai occupé mes fonctions à la tête du conseil au cours des années qui l'y ont conduite. ●

Le président du conseil,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'S. Linden'.

Sidney B. Linden

Message de la présidente-directrice générale



Lors de ma prise de fonctions à Aide juridique Ontario, l'un de mes premiers objectifs a été de visiter individuellement tous nos bureaux, afin de connaître notre organisme dans ses moindres recoins. Avec plus de 150 emplacements répartis dans toute la province, je suis parvenue à en visiter quelque 70 pour cent, ce qui m'a permis de constater directement le

dévouement et l'engagement à l'égard de leur travail de tous ceux et celles que j'ai eu l'occasion de rencontrer. Il est très gratifiant de voir un tel nombre de personnes dévouées et compétentes consacrer leur temps et leurs efforts afin d'aider sans relâche nos clients de l'aide juridique.

À l'aube de ma troisième année en poste, c'est avec fierté que je constate les progrès que nous avons accomplis depuis la création de notre société en 1999. Je n'ignore pas qu'il nous reste encore beaucoup à faire. Je fais partie de ces personnes convaincues de l'importance d'expliquer ce que nous faisons — et comment nous le faisons. Cette année, notre rapport décrit nos services de base auprès de nos clients ainsi que nos services de soutien, et il met l'accent sur les progrès accomplis dans tous les volets de nos activités.

Nous avons marqué cette année des progrès considérables dans l'unification de notre organisme et ce, à de nombreux égards. Ensemble, nous aidons près de 4 000 personnes par jour, soit un nombre beaucoup plus élevé de clients que les plus grands cabinets d'avocats de l'Ontario. Cette année, nous sommes parvenus à compléter la couverture géographique du réseau de cliniques d'aide juridique. Nous avons amélioré les services offerts aux clients et en avons créé de nouveaux, par exemple des services d'approche des personnes sans logement. Nous avons amélioré les services aux communautés francophones, mené à bien des

projets pilotes dans des bureaux spécialisés en droit de la famille et étendu les bureaux d'avocats de service dans plusieurs collectivités.

Le réseau de cliniques juridiques communautaires de la province, financé par Aide juridique Ontario, a remporté un prix pour l'excellent travail de ces cliniques dans les collectivités qu'elles servent et pour leur engagement au nom des personnes à faible revenu. Ce prix, décerné par la banque alimentaire de Toronto, la *Daily Bread Food Bank*, souligne l'importance du rôle joué par les cliniques juridiques communautaires de la province pour éduquer les personnes à faible revenu et les communautés défavorisées sur les droits que leur confère la loi.

Nous avons lancé une rénovation complète de nos systèmes informatiques avec l'initiative de service intégré TSN. La mise en œuvre de ce projet l'an prochain nous permettra d'améliorer les rapports internes ainsi que nos interactions avec les clients. Elle améliorera aussi le soutien que nous apportons aux avocats qui offrent des services d'aide juridique. Les clients pourront savoir plus rapidement s'ils sont admissibles ou non à un certificat d'aide juridique. Les avocats qui nous appellent pour connaître l'état de leurs comptes obtiendront une réponse plus rapide puisqu'il suffira aux membres de notre personnel de taper quelques données sur leur ordinateur pour accéder aux renseignements requis, au lieu d'avoir à appeler un autre bureau, comme c'est actuellement le cas.

Consciente de l'importance de reconnaître le mérite des membres du personnel et de les remercier, Aide juridique Ontario a mis en place un nouveau programme pour célébrer son personnel, les prix GEM. Ces prix constituent un merveilleux moyen de mettre en valeur le travail de tout le personnel. On peut proposer une personne ou un groupe dont les résultats ou le succès sont exceptionnels. Il s'agit d'un programme conçu et géré par le personnel, et je tiens à féliciter le comité de reconnaissance du mérite pour son leadership.

Nous encourageons aussi notre personnel à saisir toutes les occasions de renforcer leurs connaissances. Un programme de formation interne a été lancé à cette fin. On peut consulter l'horaire des cours et s'y inscrire en ligne. Les thèmes traités comprennent la prestation efficace des services à la clientèle, comment s'adapter aux changements par le biais de la communication ainsi que la gestion du temps et des projets. Des cours portent aussi sur divers logiciels de Microsoft^{MD}. J'ai le plaisir d'annoncer qu'une grande partie du personnel a suivi ces cours et que nous prévoyons être en mesure d'en offrir d'autres lorsque le besoin se fera sentir.

Parallèlement, nous avons investi dans de nouveaux outils informatiques et dans la formation du personnel dans nos cliniques juridiques communautaires. Le financement incluait le développement d'un site Web, le développement de modèles de document ainsi qu'un endroit où les cliniques pourront se procurer de l'équipement adapté à leurs besoins. Nous avons également lancé un examen des besoins de base en gestion. La prochaine étape consistera à mettre au point une stratégie destinée à tous les membres du personnel et des conseils d'administration des cliniques juridiques, afin de leur permettre d'acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour améliorer encore les services qu'ils offrent à leurs clients.

Aide juridique Ontario a introduit un programme pilote dans quatre de ses bureaux afin d'utiliser la technologie vidéo pour recevoir les demandes d'aide juridique provenant de personnes détenues dans certains établissements provinciaux. Selon les premiers résultats de ce programme, l'utilisation de cette technologie nous permet d'enregistrer un plus grand nombre de demandes à moindre prix, tout en donnant aux clients la possibilité d'engager un avocat immédiatement et de porter l'affaire devant les tribunaux plus rapidement.

Nous sommes déterminés à offrir un service axé sur les besoins des clients. Il est important que les gens nous fassent connaître leur opinion sur la qualité de nos services. Nous en sommes tellement convaincus qu'au cours de cette dernière année, nous avons mis au point une procédure plus simple et plus rapide pour permettre aux personnes qui ne sont pas satisfaites de nos services ou ont eu de la difficulté à les obtenir de nous le faire savoir. Notre objectif est de résoudre rapidement les problèmes afin de répondre aux besoins de nos clients.

De nombreuses personnes méritent des remerciements cette année. Je tiens à remercier tout particulièrement les quelque 500 membres des comités régionaux qui donnent bénévolement et généreusement leur temps pour soutenir nos services, ainsi que les quelque 800 membres bénévoles des conseils d'administration des cliniques juridiques. Je remercie aussi les nombreux avocats et représentants d'organismes communautaires qui ont siégé à nos comités consultatifs.

Nous avons la chance d'avoir un président et des membres hautement dévoués et compétents au sein de notre conseil d'administration, qui nous apportent un soutien très généreux. Je tiens également à exprimer ma reconnaissance envers tous les membres du personnel d'Aide juridique Ontario et des cliniques communautaires pour leur dévouement et leur travail sans relâche. C'est avec plaisir que je travaillerai cette année avec tous afin de continuer à offrir des services de haute qualité dans l'ensemble de la province. ●

La présidente-directrice générale,



Angela Longo

Le bilan de 2002–2003

PREMIÈRE AUGMENTATION DU TARIF EN 15 ANS POUR LES AVOCATS FOURNISSANT DES SERVICES D'AIDE JURIDIQUE

Le procureur général de la province a annoncé deux augmentations de tarif pour les avocats qui fournissent des services d'aide juridique. Il s'agit là des premières modifications du tarif d'aide juridique depuis plus de 15 ans. La première augmentation de cinq pour cent a pris effet le 1^{er} août 2002, la seconde, de cinq pour cent également, le 1^{er} avril 2003. De plus, les avocats agissant à titre d'avocats de service ont bénéficié d'une augmentation de 28 pour cent. Grâce à ces augmentations, les services d'aide juridique sont plus rentables pour les avocats, et les personnes à faible revenu auront un plus grand nombre d'avocats à leur disposition.

OUVERTURE DE CINQ NOUVELLES CLINIQUES D'AIDE JURIDIQUE

Des cliniques juridiques communautaires servant les comtés de Huron et de Perth (Goderich et Stratford), les comtés de Grey et de Bruce (Owen Sound), le comté de Wellington (Guelph), les comtés d'Elgin et d'Oxford (St. Thomas) et la région de Timmins-Timiskaming ont ouvert leurs portes cette année. À la fin de cet exercice, Aide juridique Ontario a ainsi réalisé pour la première fois son objectif d'étendre à toute la province son réseau de cliniques afin que les personnes à faible revenu aient accès à leurs services partout en Ontario. Il y a désormais 79 cliniques juridiques communautaires fonctionnant en tant qu'organismes autonomes financés par Aide juridique Ontario et dirigés par leurs propres conseils d'administration.

OUVERTURE DE DEUX CLINIQUES D'AIDE JURIDIQUE POUR LES FRANCOPHONES

Aide juridique Ontario a inauguré la première clinique d'aide juridique en Ontario à offrir des services exclusivement en français aux personnes à faible revenu. Un partenariat avec le Centre médico-social communautaire de Toronto (CMSC), un centre de santé communautaire, a été établi afin d'offrir aux personnes à faible revenu des conseils juridiques dans divers domaines du droit, notamment les droits des locataires,

l'immigration et les réfugiés, l'aide sociale, l'emploi et les droits de la personne. Les Services d'aide juridique du CMSC offriront aussi des services d'avocat aux francophones, dans leur propre langue, pour les représenter auprès de divers tribunaux administratifs ainsi que des programmes d'éducation communautaire tels des ateliers. En outre, plus de 20 000 francophones dans la province bénéficient d'un meilleur accès à des services juridiques en français grâce à un partenariat novateur conclu l'an dernier entre Aide juridique Ontario et le Centre des services communautaires Vanier. Le Centre mettra en place et offrira des services juridiques qui viendront s'ajouter aux services auxquels les francophones ont déjà accès par le biais de quatre cliniques de la région d'Ottawa. Des services seront offerts dans certains domaines du droit, notamment le logement, l'aide sociale, les pensions, les accidents du travail et l'assurance-emploi.

L'UTILISATION DE L'ÉLECTRONIQUE : UN SUCCÈS AUPRÈS DES AVOCATS

Au 31 mars 2003, Aide juridique Ontario payait environ 86 pour cent de ses comptes par dépôts directs. Ce service a été inauguré en 2001, et notre objectif est de porter ce nombre à 100 pour cent d'ici la fin de 2003. De plus, environ 20 pour cent des avocats travaillant pour le compte d'Aide juridique Ontario utilisent maintenant notre service de facturation électronique et de dépôt direct pour présenter leurs factures et recevoir leurs paiements (l'utilisation du dépôt direct est obligatoire pour la facturation électronique). Ceci fait partie de notre engagement à offrir un meilleur soutien aux avocats qui fournissent des services d'aide juridique.

INTRODUCTION DE LA TECHNOLOGIE VIDÉO POUR LES DEMANDES PROVENANT DE PERSONNES EN DÉTENTION

Lancée sous forme de projet pilote l'an dernier dans quatre des bureaux régionaux d'Aide juridique Ontario, l'utilisation de la vidéoconférence permet aux personnes détenues dans certains établissements provinciaux de faire leurs demandes d'aide juridique. Dans quatre bureaux d'aide juridique, soit ceux d'Oakville, Barrie,

Sudbury et Ottawa, notre personnel a pu ainsi recevoir des demandes d'aide juridique en communiquant par vidéoconférence avec les personnes détenues. Ce projet accélère la procédure et permet au client de retenir immédiatement les services d'un avocat et de porter l'affaire plus rapidement devant les tribunaux.

FACILITER L'ACCÈS À L'AIDE JURIDIQUE POUR LES PERSONNES SANS LOGEMENT

À l'automne dernier, Aide juridique Ontario a lancé un projet pilote visant à permettre aux personnes sans logement d'avoir plus facilement accès aux services d'aide juridique. Ce projet vise principalement à offrir les services juridiques à des endroits où les personnes sans logement sont à l'aise, plutôt que de les obliger à se rendre à un bureau central. Neighbourhood Legal Services de Toronto, le bureau torontois d'Aide juridique Ontario et plusieurs organismes communautaires ont mis en commun leurs ressources et leurs compétences pour améliorer l'accès à la justice des sans-abri à Toronto. Les organismes communautaires accueillent à tour de rôle le personnel du projet, tandis que le bureau de Toronto facilite l'obtention de certificats d'aide juridique s'il y a lieu. Les services offerts couvrent pratiquement tous les problèmes juridiques auxquels ces personnes peuvent se heurter, notamment dans les domaines du droit criminel, de la famille, de la santé mentale, de l'immigration, du logement et du maintien du revenu.

LE RÉSEAU DE CLINIQUES D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO HONORÉ PAR LA DAILY BREAD FOOD BANK

La *Daily Bread Food Bank* de Toronto, la deuxième banque alimentaire au Canada, a décerné le prix d'éducation du public au réseau de cliniques d'Aide juridique Ontario. Ce prix souligne l'importance du travail remarquable des cliniques juridiques communautaires dans la communauté et du rôle qu'elles jouent dans la défense des intérêts des personnes à faible revenu. Il est décerné chaque année à des organismes qui défendent ces intérêts et ceux de la communauté en général. En Ontario, 79 cliniques juridiques communautaires autonomes, financées par

Aide juridique Ontario, offrent des conseils juridiques et des services de représentation à des clients à faible revenu. Ces personnes reçoivent des conseils et de l'information et sont représentées au besoin par un avocat pour des questions touchant le logement, l'aide sociale, les pensions, les accidents du travail et l'assurance-emploi. Le personnel des cliniques exerce aussi des activités d'éducation du public sur des questions de droit et défendent les intérêts des groupes défavorisés.

NOUVEAU NOM ET NOUVEAUX SERVICES POUR LE SERVICE DE RECHERCHE

Appelé désormais *LAO LAW*, le service de recherche d'Aide juridique Ontario a étendu ses services. Il dispose maintenant d'un site Web à jour qui a été consulté plus de 31 000 fois en 2002–2003. Le contenu du site de *LAO LAW* est organisé selon les divers domaines du droit : droit criminel, droit de la famille, droit de l'immigration et des réfugiés, droit correctionnel et droit de la santé mentale. Le site inclut aussi un bulletin d'information électronique sur les derniers développements dans les domaines du droit qui présentent un intérêt particulier pour les avocats. *LAO LAW* offre également des services de recherche individualisée portant sur des causes particulières d'aide juridique en Ontario, dans les domaines du droit criminel, du droit de la famille et du droit de l'immigration et des réfugiés.

SOCIÉTÉS ÉTUDIANTES D'AIDE JURIDIQUE

Aide juridique Ontario a régularisé sa relation avec les sociétés étudiantes d'aide juridique qui sont gérées par les six universités de la province dotées d'une faculté de droit. Même si la coopération avec les cliniques étudiantes remonte à plusieurs années, l'année dernière a marqué la régularisation de leur financement et le premier examen par notre personnel de la qualité des services offerts.

RÉVISION DU MANUEL DU TARIF ET DE LA FACTURATION

Cet important document de référence pour les avocats fournissant des services d'aide juridique a subi une mise à jour et une révision complète l'an dernier. Des membres du personnel d'Aide juridique Ontario et un groupe d'avocats dévoués ont contribué à ce document qui explique, en langage clair, les politiques et procédures relatives à la facturation des services et au tarif de l'aide juridique. On peut consulter ce manuel en ligne sur notre site Web.

LES PRIX GEM FONT BRILLER LES EMPLOYÉS D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Les prix GEM ont été introduits pour souligner et célébrer les réalisations du personnel dans l'ensemble d'Aide juridique Ontario. Il s'agit d'un programme conçu et géré par les employés d'Aide juridique Ontario. On peut proposer pour ces prix des personnes, des équipes ou même des services entiers. À l'automne de l'an dernier, les membres du personnel d'Aide juridique Ontario ont ainsi rendu hommage à 50 de leurs collègues pour leurs contributions exceptionnelles, au cours d'une cérémonie qui s'est tenue à Toronto.

RECOUVREMENT DES COMPTES EN SOUFFRANCE ET DES AUTRES CRÉANCES

Dans le cadre de notre engagement à répondre de notre gestion devant ses clients et le public, Aide juridique Ontario a mis en place un projet pilote en janvier 2003 afin de recouvrer les comptes en souffrance et d'assurer que les soldes courants soient payés à temps. À la fin de mars 2003, plus de 300 000 \$ avait ainsi été encaissé.

EMBAUCHE D'UN DIRECTEUR DE LA GESTION DES CAUSES MAJEURES

Aide juridique Ontario a embauché son premier directeur à temps plein chargé de coordonner le programme de gestion des causes majeures. Depuis 1995, ce programme vise à gérer les causes d'aide juridique particulièrement complexes ou coûteuses (entre 20 000 \$ et 75 000 \$). Le comité des exceptions, constitué d'avocats chevronnés

et de directeurs régionaux d'Aide juridique Ontario, examine en détail toutes les demandes de plus de 75 000 \$ et guide les avocats chargés de ces causes majeures.

LANCEMENT D'UN NOUVEAU SITE WEB ET D'UN RÉSEAU INTRANET

Aide juridique Ontario a inauguré un site Web entièrement remodelé (www.legalaid.on.ca). Ce site est bilingue et comprend de nouvelles sections, notamment des explications sur la façon d'obtenir des services d'aide juridique, des renseignements à l'intention des avocates et avocats qui s'intéressent à l'aide juridique, une rubrique où l'on trouve des communiqués de presse, des allocutions et des annonces, ainsi qu'une page de liens vers d'autres ressources gouvernementales et d'aide juridique. Cette inauguration a été suivie, plus tard dans l'année, de l'introduction du premier réseau intranet d'Aide juridique Ontario. Les employés d'Aide juridique Ontario peuvent y trouver les politiques, les procédures, des nouvelles, des ressources, les offres d'emploi ainsi que des renseignements sur les divers services et principales initiatives d'Aide juridique Ontario.

DEUX CLINIQUES D'AIDE JURIDIQUE CÉLÈBRENT 25 ANNÉES DE SERVICE

La clinique juridique communautaire de Rexdale et McQuesten Legal and Community Services ont célébré 25 ans de services d'aide juridique aux personnes à faible revenu dans leurs collectivités. Cette dernière est l'une des trois cliniques de la ville d'Hamilton. Au total, l'Ontario compte 79 cliniques juridiques communautaires fonctionnant en tant qu'organismes autonomes financés par Aide juridique Ontario et dirigés par leurs propres conseils d'administration.

AMÉLIORATION OPÉRATIONNELLE DES ACTIVITÉS D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

L'initiative de service intégré TSN est le grand projet de modernisation par lequel Aide juridique Ontario remplace ses systèmes informatiques par un réseau souple et complet facile à entretenir. L'objectif de l'initiative TSN est de bâtir un système qui utilise la technologie de l'Internet afin d'améliorer le service qu'Aide juridique Ontario offre à ses clients et à ses fournisseurs de services.

Les clients pourront savoir plus rapidement s'ils sont admissibles à un certificat d'aide juridique. Les avocats qui communiquent avec Aide juridique Ontario pour connaître l'état de leurs comptes obtiendront une réponse plus rapidement. Grâce à cette nouvelle technologie, Aide juridique Ontario sera en mesure d'utiliser efficacement l'informatique. L'initiative TSN permettra notamment d'intégrer les systèmes de gestion financière et de gestion de l'information et, par conséquent, d'améliorer continuellement les méthodes de gestion. La mise en œuvre du nouveau système devrait se faire au cours de la prochaine année.

LANCEMENT DU PROGRAMME DE FORMATION D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Aide juridique Ontario a introduit un projet pilote afin d'offrir à son personnel un certain nombre de programmes de formation. Les premiers cours offerts comprenaient la prestation efficace des services à la clientèle, la gestion des changements par la communication, ainsi que l'utilisation de divers logiciels de Microsoft^{MD}, dont le traitement de texte et le courriel. La plupart de ces cours ont eu lieu au centre de formation d'Aide juridique Ontario à Toronto.

SUCCÈS DES PROGRAMMES PILOTES EN DROIT DE LA FAMILLE

L'évaluation du programme pilote d'extension des avocats de service en droit de la famille et de celui de l'établissement de bureaux du droit de la famille a, dans les deux cas, été positive. Tous ces bureaux font désormais partie intégrante de notre mode de prestation des programmes pour les deux types d'élargissement des services fournis par les avocats de service. Ces programmes, en place à Hamilton, Oshawa et London, font appel à une combinaison d'avocats du secteur privé et d'avocats salariés d'Aide juridique Ontario pour étendre la plage de services d'aide juridique en droit de la famille fournis par les avocats de service.

Les bureaux du droit de la famille, situés à Thunder Bay, Ottawa et Toronto, emploient des avocats salariés pour fournir des services aux clients munis de certificats d'aide juridique. Aide juridique Ontario a aussi augmenté le nombre d'avocats de service principaux dans la province. Les avocats de service principaux travaillent en collaboration avec les avocats du secteur privé afin d'améliorer la gestion de l'ensemble du programme des avocats de service. La plupart des régions disposeront d'un avocat de service principal à la fin de 2003.

PLANIFICATION DE LA PREMIÈRE CONFÉRENCE SUR LES DOMAINES DE PRATIQUE DES CLINIQUES

Le personnel d'Aide juridique Ontario et des représentants de son réseau de cliniques juridiques communautaires ont entrepris l'organisation d'une grande conférence internationale axée sur les domaines de pratique des cliniques prévue pour juin 2003. La conférence vise à dégager des moyens par lesquels Aide juridique Ontario et ses cliniques peuvent cerner et combler la diversité des besoins des collectivités de l'Ontario, renforcer et améliorer la participation de la communauté, améliorer la qualité, l'efficacité et l'efficience des services ainsi qu'encourager la souplesse et l'innovation dans la prestation des services des cliniques juridiques.

MANUELS DE POLITIQUES MIS À JOUR POUR LES AVOCATS DE SERVICE ET LES BUREAUX RÉGIONAUX D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Pour la première fois depuis plusieurs années, le manuel des avocats de service d'Aide juridique Ontario a été mis à jour et rendu disponible en ligne. Ce manuel contient des renseignements détaillés à l'intention des avocats salariés et des avocats du secteur privé sur des questions touchant les services d'aide juridique dans les domaines du droit criminel, du droit civil et du droit de la famille. Mis à jour récemment, le manuel des bureaux régionaux contient des renseignements sur les politiques à observer en ce qui concerne la portée des certificats d'aide juridique et la prestation d'autres services d'aide juridique. Ce manuel donne aussi de l'information sur la mise en place d'un bureau régional et sur la gestion des services d'avocats de service dans la région concernée. ●

Services à la clientèle

CE QUE NOUS FAISONS

Aide juridique Ontario aide les personnes défavorisées ou à faible revenu aux prises avec des problèmes juridiques divers, notamment en ce qui concerne les affaires criminelles, les litiges familiaux, les questions et les audiences relevant du droit de l'immigration et des réfugiés, ainsi que les questions relatives au droit de la pauvreté, comme les litiges entre locateurs et locataires, l'assurance-emploi et l'indemnisation des accidentés du travail.

Nos clients sont des personnes très pauvres, dont le revenu est en général inférieur à 29 000 \$. Ce sont aussi les personnes les plus vulnérables, qui ont des différences de culture ou de langue, des lacunes en matière d'éducation ou d'alphabétisme, ou des problèmes de santé mentale, de drogue ou d'alcoolisme, ainsi que les victimes de violence familiale ou de violation des droits de la personne. Par ailleurs, la topographie de l'Ontario pose en elle-même un véritable défi, parce qu'elle complique l'accès aux services.

En 1998, le gouvernement ontarien a adopté la *Loi sur les services d'aide juridique*, par laquelle la province donnait un nouvel élan à son engagement en matière d'aide juridique. Cette loi a créé Aide juridique Ontario, une société autonome à but non lucratif, ayant son propre conseil d'administration, financée par l'État et responsable devant celui-ci, et chargée d'administrer le régime provincial d'aide juridique. Aide juridique Ontario est le deuxième plus grand fournisseur de services juridiques en Ontario.

Aide juridique Ontario dispose de 51 bureaux régionaux répartis dans 48 villes de la province. Ces bureaux régionaux reçoivent et traitent les demandes des clients, et délivrent des certificats d'aide juridique aux personnes qui satisfont aux critères d'admissibilité financière, leur permettant de bénéficier des services juridiques d'un avocat de leur choix.

CERTIFICATS D'AIDE JURIDIQUE

L'aide juridique comprend diverses catégories de services répondant aux besoins des clients. Les certificats d'aide juridique constituent l'une de ces catégories. Munis d'un certificat, les clients peuvent recevoir conseils et représentation de la part d'avocats du secteur privé ou d'avocats salariés d'Aide juridique Ontario. En acceptant un certificat, un avocat devient l'avocat commis au dossier du client : il ouvre le dossier et s'occupe de l'affaire jusqu'à sa résolution.

Quiconque réside en Ontario et a besoin d'aide juridique peut demander un certificat. Aide juridique Ontario examine les demandes selon un certain nombre de critères, dont la situation financière du client et le genre de question ou de cause dont il s'agit, afin de déterminer si on a droit à un certificat.

En 2000–2001, Aide juridique Ontario a réexaminé son programme de gestion des certificats. Aide juridique Ontario a ainsi été en mesure de gérer la totalité de son programme de certificats dans les limites de son budget, tout en s'assurant que les personnes à faible revenu reçoivent les services nécessaires dans tous les cas requis par la loi ainsi que dans ceux correspondant aux besoins les plus pressants. Au cours de ce même exercice, Aide juridique Ontario a délivré 114 000 certificats. En 2002–2003, avec comme objectif de réduire ce total d'environ huit pour cent, un peu plus de 106 000 certificats ont été délivrés.

AIDE JURIDIQUE ONTARIO EN CHIFFRES

Ce tableau indique le nombre de personnes ayant bénéficié des services d'Aide juridique Ontario en 2002–2003 par le biais des avocats de service, de l'assistance téléphonique en tout temps, des avocats salariés et d'avocats du secteur privé travaillant aux termes de certificats ainsi que des cliniques juridiques communautaires.

Personnes ayant reçu de l'aide

Certificats délivrés	106 622
Avocats de service	714 264
Dossiers des cliniques juridiques communautaires*	14 856
Conseils juridiques et services sommaires*	122 122
Orientation par les cliniques*	63 854
TOTAL	1 021 718

* Les statistiques des cliniques correspondent à l'année civile 2002.

800 est le nombre de personnes qui offrent bénévolement de leur temps à Aide juridique Ontario en siégeant aux conseils d'administration des cliniques juridiques communautaires.

550 est le nombre d'avocats et de représentants de la collectivité qui siègent aux comités régionaux d'Aide juridique Ontario dans les diverses régions de l'Ontario.

29 000 \$ est le revenu maximal d'une famille de quatre personnes admissible à des services d'aide juridique gratuits en Ontario.

724 est l'effectif total du personnel d'Aide juridique Ontario dans les bureaux régionaux et au bureau provincial (ce nombre n'inclut pas les directeurs régionaux à temps partiel, le personnel temporaire ni les employés contractuels sans avantages sociaux).

236 personnes travaillent au bureau provincial d'Aide juridique Ontario.

349 est le nombre des employés des bureaux régionaux chargés de l'administration courante du programme de certificats d'aide juridique.

105 avocats fournissent des services juridiques immédiats aux clients pour des causes relevant du droit criminel, du droit de la famille ou des adolescents, en jouant le rôle d'avocats de service dans les tribunaux de l'Ontario.

Nombre de certificats délivrés

	Droit criminel	Droit de la famille	Droit de l'immigration	Autres affaires civiles	Total
2000–2001	65 279	32 787	11 470	8 013	117 540
2001–2002	63 203	29 672	13 732	7 437	114 044
2002–2003	61 074	27 160	11 590	6 798	106 622

Coût moyen par cause

	2001–2002	2002–2003
Droit criminel	1 359 \$	1 345 \$
Droit de la famille	1 650 \$	1 730 \$
Droit de l'immigration	1 735 \$	1 708 \$
Autres affaires civiles	843 \$	958 \$
Moyenne globale	1 426 \$	1 445 \$

Honoraires, débours et frais administratifs payés (en milliers de dollars)

	Honoraires (x 1 000)	Débours (x 1 000)	Frais administratifs* (x 1 000)	Total (x 1 000)
Droit criminel	72 029 \$	4 794 \$	2 355 \$	79 166 \$
Droit de la famille	36 573 \$	3 374 \$	933 \$	40 904 \$
Droit de l'immigration et des réfugiés	12 903 \$	2 848 \$	456 \$	16 222 \$
Autres affaires civiles	4 297 \$	716 \$	221 \$	5 201 \$
Dépenses totales	125 802 \$	11 731 \$	3 965 \$	141 498 \$
Différence de la charge à payer (de mars 2002 à mars 2003) (voir la note 5 des états financiers)				2 663 \$
Conférences en vue d'une transaction				191 \$
Coût du programme de délivrance de certificats d'après les états financiers				144 352 \$

* Montants versés aux avocats lorsqu'ils acceptent un certificat d'aide juridique. Ils correspondent à une demi-heure de travail au taux horaire de l'avocat.

CLINIQUES D'AIDE JURIDIQUE

En 2002–2003, cinq nouvelles cliniques juridiques communautaires ont ouvert leurs portes, portant à 79 le nombre total de ces cliniques en Ontario. Ainsi, pour la première fois, les personnes à faible revenu, quel que soit l'endroit où elles demeurent en Ontario, ont accès aux services des cliniques juridiques.

Les cliniques sont des organismes autonomes à but non lucratif, financés annuellement par Aide juridique Ontario. Elles répondent aux besoins juridiques uniques des personnes à faible revenu ou défavorisées, comme les victimes d'accidents du travail, les personnes ayant un handicap, les personnes seul soutien de famille et leurs enfants, les personnes âgées, les nouveaux immigrants, les autochtones et d'autres personnes vivant dans la pauvreté.

Chaque clinique est gouvernée par un conseil d'administration composé de membres bénévoles élus, choisis parmi la collectivité servie par la clinique et responsables devant elle. Ce conseil s'occupe des politiques, des finances et des services de la clinique.

Services fournis par les cliniques

	2001*	2002*
Nouveaux dossiers de clients	15 122	14 856
Personnes dirigées	57 872	63 854
Conseils juridiques et services sommaires	119 286	122 122
Nouveaux dossiers de réforme du droit	452	440
Nouveaux dossiers de développement communautaire	828	753
Documents d'information juridique publiés	1 855 501	2 031 353
TOTAL	2 049 061	2 233 378

* Correspond à l'année civile

Nouveaux dossiers de clients

	2002*
Logement	3 369
Sécurité du revenu	8 811
Affaires administratives	1 581
Autres	1 095
TOTAL	14 856

* Correspond à l'année civile

Aide juridique Ontario contribue aussi au financement de nombreuses cliniques spécialisées dans un domaine particulier du droit, notamment l'indemnisation des accidentés du travail, l'environnement et la santé et la sécurité des travailleurs, ou représentant certaines catégories de personnes, par exemple les personnes âgées, les personnes handicapées ou les autochtones.

Certaines cliniques fournissent aussi des services spécialisés dans certains domaines du droit s'adressant aux personnes non seulement pauvres mais marginalisées. Les cliniques spécialisées servent des clients demeurant n'importe où en Ontario, contrairement aux cliniques générales dont le territoire se limite à un secteur donné. Les cliniques spécialisées constituent également une ressource pour les autres cliniques, les avocats du secteur privé, les députés provinciaux et les organismes communautaires.

AVOCATS DE SERVICE

Les avocats de service aident les personnes qui se présentent sans avocat en cour criminelle, aux tribunaux de la famille et aux tribunaux pour adolescents. Ils fournissent des services comparables à ceux de la personne qui supervise l'équipe médicale des urgences d'un hôpital : ils font une évaluation rapide de la situation du client, l'avisent des diverses solutions possibles, l'aident à résoudre son problème et, au besoin, le dirigent vers d'autres services ou vers l'aide appropriée.

Au cours du dernier exercice, les avocats de service ont aidé plus de 650 000 personnes dans la province. Avocats du secteur privé payés à l'heure ou avocats à temps plein d'Aide juridique Ontario, les avocats de service informent, conseillent et représentent les clients. Dans les affaires de droit criminel et de droit familial, il arrive souvent que l'avocat de service soit le seul avocat auquel le client fait appel, surtout dans les causes les plus simples. Il est plus avantageux pour Aide juridique Ontario que les avocats de service s'occupent d'autant d'affaires que possible, afin de réserver le programme des certificats aux causes plus complexes.

Aux tribunaux de droit criminel pour adultes et pour adolescents, les avocats de service avisent les clients de leur droit de plaider coupable ou non coupable et les aident à présenter une demande d'ajournement ou de mise en liberté sous caution. Les avocats de service peuvent représenter les clients aux enquêtes sur le cautionnement, aux plaidoyers de culpabilité et au prononcé de la sentence. Les avocats de service en droit criminel peuvent aussi aider leurs clients à détourner leur cause du système de justice pénale si les circonstances le permettent. Aux tribunaux de la famille, les avocats de service donnent des conseils, préparent ou examinent les documents, représentent leurs clients au moment de certaines motions et audiences et les aident dans les négociations en vue d'une transaction.

Aide juridique Ontario a des avocats de service dans tous les tribunaux provinciaux, soit plus de 70 tribunaux, ainsi que dans les tribunaux satellites de l'Ontario. De plus, Aide juridique Ontario fournit des services d'avocats de service et d'avocats-conseils à environ 33 endroits accessibles par avion dans les régions éloignées et au nord.

Par ailleurs, Aide juridique Ontario a confirmé que le programme d'extension des avocats de service en droit de la famille aux tribunaux d'Hamilton, d'Oshawa et de London se poursuivraient. Initialement ouverts comme projets pilotes, les bureaux où ce programme prend forme font à appel à la fois à des avocats du secteur privé et à des avocats salariés (employés par Aide juridique Ontario) afin de fournir un service continu aux clients, y compris la représentation en cour, la tenue des dossiers et la recherche de moyens de résoudre les affaires sans passer par les tribunaux.

Les clients peuvent aussi bénéficier des services d'avocats-conseils disponibles à environ 130 endroits dans la province, ainsi que dans les centres d'information sur le droit de la famille. Les heures de disponibilité des services varient d'un endroit à l'autre.

Aide juridique Ontario dispose également d'un service téléphonique (appelé *Brydges*), fonctionnant 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, et assuré par des avocats de service. Ce service est offert, en français et en anglais de même qu'en 28 autres langues, à toute personne sous garde de la police ainsi qu'aux jeunes qui ont des questions relatives aux sanctions extrajudiciaires prévues par la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (moyens de traiter les jeunes contrevenants sans passer par l'appareil judiciaire).

Les chiffres suivants indiquent le nombre de personnes ayant bénéficié de l'aide d'avocats de service aux cours des exercices 2001-2002 et 2002-2003. La diminution enregistrée en 2002-2003 peut résulter de l'arrêt de travail des avocats de l'automne 2002 à la suite d'un conflit concernant le montant des honoraires qu'ils percevaient pour leurs services d'aide juridique.

Nombre de personnes aidées par les avocats de service

	2001–2002	2002–2003
Assistance téléphonique	48 042	46 306
Avocats salariés	262 022	173 659
Avocats du secteur privé	491 744	494 299
TOTAL	801 808	714 264

Coût moyen des services par client

	2001–2002	2002–2003
Assistance téléphonique	17,52 \$	19,20 \$
Avocats salariés	13,48 \$	29,29 \$ *
Avocats du secteur privé	36,95 \$	41,24 \$

* Le coût comprend les salaires, les avantages sociaux ainsi que les frais d'administration payés par chaque bureau.

Le deuxième tableau indique le coût moyen par client ayant recours à un avocat de service. L'augmentation du coût moyen des services fournis par les avocats salariés en 2002–2003 est liée à l'embauche de nouveaux avocats de service principaux et à l'extension des avocats de service en droit de la famille (les services qu'ils fournissent sont plus coûteux que les autres types de services d'aide juridique). Les avocats de service du secteur privé ont par ailleurs bénéficié d'une importante augmentation de leur taux horaire en 2002, ce qui a entraîné une augmentation du coût par client. De plus, on a modifié la façon dont les données relatives aux services sont recueillies et rapportées afin d'obtenir plus de précision et de cohérence.

SOCIÉTÉS ÉTUDIANTES D'AIDE JURIDIQUE

Six universités ontariennes offrent des programmes de droit : l'Université de Windsor, l'Université d'Ottawa, l'Université Queen's, l'Université York, l'Université de Toronto et l'Université de Western Ontario. Chacune de ces facultés de droit possède une société étudiante d'aide juridique dirigée par le doyen de la faculté. Les étudiants y offrent des services à titre bénévole ou pour obtenir un crédit d'étude.

Ces cliniques, qui introduisent les étudiants à l'aide juridique, attirent plus de 40 pour cent de la population étudiante en droit de l'Ontario. Ainsi, en 2002–2003, plus de 1 150 étudiants y ont travaillé. En 2001–2002, ce nombre était légèrement supérieur à 1 000.

En plus d'offrir des services semblables à ceux qu'offrent les cliniques juridiques communautaires et les bureaux d'aide juridique, les étudiants fournissent, sous supervision, des conseils et des services de représentation qui ne sont habituellement pas l'affaire de l'aide juridique. Les services offerts concernent notamment la Cour des petites créances, les litiges entre locateurs et locataires, les droits des travailleurs, les affaires criminelles entraînant rarement une détention ainsi que les questions d'immigration.

Aide juridique Ontario finance et soutient les sociétés étudiantes depuis longtemps, mais pour la première fois l'année dernière, on a conclu une entente officielle de financement et de prestation de services et effectué un contrôle de la qualité des services offerts. ●

Soutien à nos fournisseurs de services

LAO LAW

Le service de recherche d'Aide juridique Ontario offre désormais *LAO LAW*. Lancé en mai 2002, ce site Web aide les avocats qui fournissent des services d'aide juridique. Le contenu du site est organisé selon les divers domaines du droit : droit criminel, droit de la famille, droit de l'immigration et des réfugiés, droit correctionnel et droit de la santé mentale. L'an dernier, le site a été consulté plus de 31 000 fois.

Le site inclut aussi dix fois par an un bulletin d'information électronique sur les derniers développements dans les domaines du droit criminel, du droit de la famille et du droit de l'immigration et des réfugiés. Ce bulletin a été consulté au moins 2 600 fois.

LAO LAW offre également des services de recherche individualisée aux avocats ontariens qui acceptent des certificats d'aide juridique dans les domaines du droit criminel, du droit de la famille et du droit de l'immigration et des réfugiés.

GESTION DES CAUSES MAJEURES

Même si le programme de gestion des causes majeures fonctionne depuis 1995, c'est vers la fin de l'année 2003 qu'Aide juridique Ontario a embauché pour la première fois un directeur afin d'en assurer la bonne marche à temps plein. Ce programme offre un soutien aux avocats qui fournissent des services aux termes de certificats d'aide juridique pour des causes complexes ou attirant l'attention des médias.

Le programme de gestion des causes majeures est destiné aux affaires criminelles dont la facture varie entre 20 000 \$ et 75 000 \$. Les causes prises en charge impliquent des meurtres, des complots et des agressions sexuelles, avec souvent plusieurs accusés. On vise à surveiller, contenir et prévoir les coûts, à donner aux avocats les ressources nécessaires pour fournir des services efficaces et de haute qualité et à faire en sorte que les avocats en droit criminel continuent d'accepter des certificats pour les causes majeures.

Le comité des exceptions, créé au cours de l'exercice 2002–2003 et constitué d'avocats chevronnés et de dirigeants d'Aide juridique Ontario, examine les causes comportant des circonstances particulières dont le coût est susceptible de dépasser le plafond de 75 000 \$.

Des 571 causes majeures de l'an dernier, 291 ont coûté entre 20 000 \$ et 75 000 \$ et 270 moins de 20 000 \$. En 2000–2001, il y avait eu 530 causes majeures.

BUREAU DES SERVICES AUX CLINIQUES

Aide juridique Ontario est déterminée à renforcer ses relations avec les cliniques juridiques communautaires. Le Bureau des services aux cliniques appuie les cliniques juridiques communautaires et aux sociétés étudiantes d'aide juridique en leur fournissant soutien, conseils et assistance dans divers domaines, notamment les conseils d'administration et l'amélioration des compétences de leurs membres, les ressources humaines, les assurances et la gestion financière. Ce bureau donne aussi suite aux demandes de financement et coordonne la formation.

Aide juridique Ontario et son réseau de cliniques juridiques ont entrepris la planification d'une grande conférence internationale axée sur les domaines de pratique des cliniques. Cette conférence visait à les encourager à mettre en commun et à partager avec d'autres leurs succès dans l'élaboration de moyens novateurs de répondre aux besoins de la clientèle et de la collectivité, de même qu'à cerner les besoins insatisfaits et nouveaux en matière d'aide juridique dans les domaines de pratique des cliniques et à dégager des stratégies pour y répondre.

Au cours de l'exercice 2002–2003, le Programme d'assurance de la qualité d'Aide juridique Ontario a examiné en profondeur le programme et les services des cliniques juridiques communautaires afin de s'assurer que celles-ci fournissent des services juridiques de qualité. Le conseil d'administration de chaque clinique a reçu un rapport détaillé qui soulignait les points positifs tout en donnant des recommandations pour améliorer la gestion de la clinique. Le Programme d'assurance de la qualité a également élaboré des pratiques exemplaires en collaboration avec les cliniques. Il a aussi lancé une page Web pour faciliter le partage de l'information.

BUREAU DE RESSOURCES DES CLINIQUES

Le Bureau de ressources des cliniques aide les cliniques sur des questions de droit relevant des domaines de pratique des cliniques juridiques communautaires et des sociétés étudiantes d'aide juridique.

Au cours de l'exercice 2002–2003, ce bureau a fini de remodeler son site Web. Celui-ci offre maintenant un soutien à la recherche dans un plus grand nombre de domaines du droit, un accès à l'information rapide et facile grâce à un moteur de recherche plus performant ainsi que la possibilité de personnaliser les renseignements dont a besoin le personnel des cliniques.

Le Bureau de ressources des cliniques offre aussi d'autres services :

- des services de recherche et de consultation juridique pour les avocats et les autres membres du personnel des cliniques;
- diverses publications relatives au droit de la pauvreté;
- la création de bases de données contenant des décisions publiées et non publiées dans les domaines de pratique des cliniques;
- des services de recherche individualisée, des conseils en matière de stratégie et un soutien pour les poursuites;
- la coordination des poursuites entamées par plusieurs cliniques;
- la participation à la formation du personnel des cliniques à l'échelle provinciale ou régionale.

Ce que nos clients en disent

Le commentaire qui suit provient d'un client d'une clinique juridique communautaire d'Aide juridique Ontario qui aide les personnes sans logement à Toronto à titre de projet pilote depuis octobre 2002.

J'utilise les services des avocats de l'aide juridique depuis cinq ans; ils sont gentils. Ils me sont habituellement recommandés par d'autres détenus lorsque je suis en prison. C'est bien qu'on vienne me voir en prison. Pour une personne sans abri comme moi, c'est difficile d'essayer de se rappeler la date de l'audience et d'attendre de se rendre au tribunal — c'est stressant. Le plus dur avec un avocat, c'est d'obtenir qu'il vous écoute et vous explique les choses en langage courant, sans employer le jargon juridique. Les avocats que j'ai rencontrés ici m'ont aidé et je sais à quoi m'attendre quand je vais au tribunal; ils sont là jusqu'au procès.

Alain*, Toronto

Je suis une mère seule et mon ex-mari m'a traînée en cour pour reprendre ce qu'il affirme m'avoir payé de trop en pensions alimentaires pour les enfants. Je suis allée au bureau de l'aide juridique et l'avocat de service qui était là a passé une journée entière avec moi pour examiner mon cas et m'aider. Il était très patient. Son humour m'a été d'un grand secours. Il m'a dit que j'avais besoin d'un avocat et m'a aidée à obtenir un certificat d'aide juridique. L'avocate que j'ai obtenue était merveilleuse et a vraiment pris le temps de tout m'expliquer, ce qu'est un certificat et ce à quoi il donne droit. Il a fallu sept mois pour régler l'affaire. Nous sommes parvenues à prouver qu'il mentait à propos de certains documents et que ses chiffres étaient faux. Après ça, j'ai eu le sentiment d'avoir été rescapée. Je ne sais pas ce que j'aurais fait sans mon avocate. Je remercie tous ceux et celles qui m'ont aidée.

Kathleen, Kingston



*Le nom du client a été changé.

Au cours des deux dernières années, j'ai eu des ennuis avec la justice à trois reprises. À chaque fois, c'était dû à l'alcool. Je suis encore jeune et même si je travaille, je ne gagne pas assez pour prendre un avocat.

Comme je vis dans une petite ville, j'ai pu demander à chaque fois au même avocat de service de m'aider. Il ne s'est pas intéressé seulement à la loi; il m'a aidé sur le plan personnel. Il m'a encouragé à prendre les choses en main, et j'ai décidé d'aller voir un thérapeute.

La dernière fois, mon avocat m'a dit qu'il était temps que j'aille passer un mois dans un centre de traitement. Il m'a expliqué le genre de questions que le juge me poserait avant de prononcer sa sentence. J'ai tellement profité du programme de traitement que j'ai été capable de parler au juge de ce que j'avais appris. Le juge a dit qu'il pensait que j'essayais sincèrement de guérir de ma maladie. Il ne m'a pas envoyé en prison, même si c'est ce que voulait l'avocat de la Couronne. J'ai pu continuer à travailler en contribuant à la société. On m'a aidé en me fournissant l'aide juridique d'un avocat.

Frank, Huntsville

Un jour, mon mari est parti sans crier gare. Je n'avais pas d'emploi ni d'argent à la banque parce que c'était lui qui payait toutes les factures; nous n'avions pas de problèmes financiers. Quand il est parti, il a cessé de payer les factures, y compris l'hypothèque; le gaz a même été coupé. J'étais complètement déprimée, c'était affreux. J'avais le soutien de ma famille et de mes amis, mais je ne savais pas quoi faire. Ensuite, j'ai dû être hospitalisée et la travailleuse sociale m'a suggéré de demander de l'aide juridique. Mon avocat était très compréhensif et obligeant. Il s'est occupé de tout. Pour moi, c'était non seulement un avocat, mais un véritable ami. Je n'avais pas peur de lui poser des questions sur mon dossier. Il m'expliquait les choses en des termes que je pouvais comprendre. Son personnel était aussi toujours prêt à aider. Trois ans se sont écoulés avant que j'obtienne ma pension alimentaire, mais je suis satisfaite du résultat. Mon avocat m'a encouragée à travailler à temps partiel pour que je pense à autre chose. C'est ce que j'ai fait. J'essaie maintenant de reprendre le dessus.

Marlene, Thunder Bay



Nos avocats sont dévoués à l'aide juridique

Michael Crane est un avocat de Toronto spécialiste de l'immigration qui, depuis plus de dix ans, défend les droits de ceux qui tentent de s'établir au Canada. Près des trois quarts de ses dossiers relèvent de l'aide juridique. Le rapport entre l'aide juridique et l'immigration est propre à ce genre de pratique.

« L'aide juridique permet de représenter des personnes qui, sans cela, n'auraient pas accès aux services d'un avocat. L'immigration peut être une chose très importante, dans certains cas une question de vie ou de mort. »

L'aide qu'il apporte aux nouveaux venus constitue un point particulièrement positif de son travail.

« Vous pouvez les aider à demeurer au Canada. Sans votre aide, ces personnes n'auraient aucune chance. »



Depuis environ sept ans, **Vinay Jain** se dévoue pour ses clients de l'aide juridique.

En 1996, après avoir travaillé bénévolement à la société étudiante d'aide juridique de l'Université d'Ottawa, il a été admis au barreau en pensant à une longue carrière d'avocat plaidant. Mais quelque chose allait l'en détourner...

« La plupart du temps, je devais défendre une question de droit très précise; les gens sont souvent oubliés dans ce cas. »

Il travaille maintenant dans une clinique juridique communautaire de la région d'Hamilton et apprécie ce genre de pratique parce qu'il lui permet d'aider les personnes défavorisées et d'exercer des activités variées.

« Votre travail ne se limite pas aux dossiers. Vous informez les gens pour qu'ils connaissent la loi et leurs droits. »

Siobhan Hanley est une avocate qui consacre énormément de son temps et de son talent à l'aide juridique et au système judiciaire. Au travail depuis dix ans, Siobhan exerce maintenant sa profession depuis un modeste bureau du centre-ville de Guelph.

« L'aide juridique constitue un besoin réel. Avec ma facilité à communiquer et mes compétences juridiques, je pense être en mesure de parler au nom de personnes qui, pour une raison ou pour une autre, ne peuvent le faire elles-mêmes. C'est très satisfaisant en soi. »

Ses clients sont presque tous pauvres et en situation de crise.

« Je leur donne espoir, j'essaie de leur proposer un plan concret. Un jour, une jeune femme du Rwanda m'a demandé de l'aide. Elle avait réussi à quitter son pays natal avant que les gens de sa communauté ne soient massacrés. Je l'ai aidée à obtenir le statut de réfugié. J'ai appris de façon très directe et personnelle quelle était la situation au Rwanda, une situation que le reste du monde ignorait ou avait souvent choisi d'ignorer, et j'ai ensuite vu les événements prendre place.

C'est pour moi une grande satisfaction de savoir que j'ai prêté secours—que le système a prêté secours—à cette jeune femme. C'est maintenant une Canadienne qui réussit dans la vie. On me donne des nouvelles de temps à autre; je sais donc qu'elle a suivi des cours à l'université, qu'elle a voyagé et qu'elle est heureuse ici. »

Conseil d'administration 2002–2003

Sidney B. Linden – président
Peter L. Bortolussi
Janet Bradley
Pamela Divinsky
J. Robert Lamoureux
Sylvia Maracle
W.A. Derry Millar
Timothy W.J. Petroski
Harvey T. Strosberg
Beverly Wexler
Gordon Wolfe

COMITÉS CONSULTATIFS

Conformément à la *Loi sur les services d'aide juridique*, Aide juridique Ontario a créé huit comités consultatifs, comprenant au total près de 100 représentants de la collectivité, membres du conseil d'administration et membres du personnel. Ces comités conseillent dans divers domaines, y compris le droit criminel, le droit de la famille et les domaines de pratique des cliniques. À ceux prévus par la loi, Aide juridique Ontario a ajouté le droit de l'immigration et des réfugiés, le droit carcéral, la santé mentale, les affaires reliées aux autochtones et les services en français.

Ces comités font en sorte que les groupes intéressés participent aux décisions prises par Aide juridique Ontario et que celle-ci soit responsable devant ces derniers.

COMITÉS RÉGIONAUX

Les comités régionaux jouent un rôle important dans l'administration des services d'aide juridique en Ontario. Environ 550 avocats et autres membres de la collectivité siègent à ces comités et donnent des centaines d'heures de leur temps. Les comités régionaux se prononcent sur les appels à la suite de décisions des directeurs régionaux de refuser ou d'annuler un certificat d'aide juridique.

COMITÉ DES RECOURS COLLECTIFS ET DES CAUSES TYPES

Le comité des recours collectifs et des causes types est un comité consultatif dont le mandat consiste à examiner les demandes collectives d'aide juridique, les demandes de représentation aux enquêtes du coroner et les causes types (celles qui relèvent de la *Charte canadienne des droits et libertés*) afin de faire des recommandations sur la délivrance de certificats. Ce comité comprend généralement huit membres, soit sept avocats et un professeur de droit. En 2002–2003, il s'est penché sur près d'une cinquantaine de demandes.

HAUTE DIRECTION

Angela Longo,
présidente-directrice générale
George Biggar, vice-président aux politiques,
à la planification et aux relations extérieures
Robert Buchanan, vice-président aux services
à la clientèle
Elaine Gamble, directrice des communications
et des relations publiques
Ruth Lawson, avocate générale
Sue McCaffrey, vice-présidente aux cliniques
et aux services spéciaux
Michelle Séguin, vice-présidente aux
services généraux
Aneurin Thomas, directeur de projet

Responsabilité de la direction relativement à l'information financière

Il revient à la direction et au conseil d'administration de voir à la présentation des états financiers et de toute autre information dans le rapport annuel. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada et, au besoin, contiennent des montants calculés à partir des évaluations faites par les membres de la direction.

Aide juridique Ontario s'engage à respecter les normes les plus élevées qui soient dans la prestation de ses services. La direction a établi et continue de maintenir des contrôles financiers, des systèmes d'information et des pratiques qui lui permettent d'offrir une assurance raisonnable de la fiabilité de l'information financière et de la protection des éléments d'actif.

Le conseil s'assure que la direction s'acquitte de sa responsabilité relative à l'information financière et au contrôle interne en mettant sur pied un Comité des finances et de la vérification. Les membres du conseil se réunissent tous les deux mois pour superviser les activités financières d'Aide juridique Ontario. Chaque année, le conseil passe en revue les états financiers et le rapport du vérificateur externe et les recommande au ministère du Procureur général.

Les états financiers ont été examinés par le vérificateur provincial, dont le mandat consiste à exprimer une opinion relativement à la présentation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada. Dans son rapport, le vérificateur décrit l'étendue de la vérification à laquelle il a procédé et de son opinion. ●

La présidente-directrice générale,



Angela Longo

La vice-présidente aux services généraux,



Michelle A. Séguin

Le 24 juin 2003

États financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2003

TABLE DES MATIÈRES

Rapport du vérificateur	25
États financiers	
Bilan	26
États des résultats d'exploitation et de l'excédent accumulé	27
Évolution de la situation financière	29
Sommaire des principales conventions comptables	30
Notes afférentes aux états financiers	32

Rapport du vérificateur

Office of the
Provincial Auditor
of Ontario



Bureau du
vérificateur provincial
de l'Ontario

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas Street West, Toronto, Ontario M5G 2C2
B.P. 105, 15e étage, 20, rue Dundas ouest, Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 327-2381 Fax: (416) 327-9862

Rapport du vérificateur

À l'attention du procureur général de l'Ontario et d'Aide juridique Ontario

J'ai vérifié le bilan d'Aide juridique Ontario, personne morale sans capital-actions, au 31 mars 2003 et les états des résultats d'exploitation et de l'excédent accumulé, des bénéfices non répartis et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes.

La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière d'Aide juridique Ontario au 31 mars 2003 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus au Canada.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J.R. McCarter'.

J.R. McCarter, CA
Vérificateur provincial adjoint

Toronto (Ontario)
Le 23 mai 2003

Bilan

Le 31 mars 2003

2003 2002
(en milliers de dollars)

ACTIF

Actif à court terme

Encaisse et quasi-espèces (Note 2)	6 520 \$	1 468 \$
Encaisse et quasi-espèces – réserve pour éventualités diverses (Note 8)	236	907
Comptes débiteurs (moins provisions pour créances douteuses)	20 216	29 639
Charges payées d'avance	1 161	513
Placements à court terme (Note 3)	3 197	4 225
Placements à court terme – réserve pour éventualités diverses (Notes 3 et 8)	2 076	2 711

33 406 \$ 39 463 \$

Placements à long terme (Note 3)

Placements à long terme – réserve pour éventualités diverses (Notes 3 et 8)	38 494	42 464
Immobilisations (Note 4)	24 985	29 614
	8 945	7 391

105 830 \$ 118 932 \$

PASSIF ET ACTIF NET

Actif à court terme

Comptes créditeurs et charges à payer (Note 5)	58 637 \$	61 141 \$
--	-----------	-----------

Contributions différées (Note 6)

4 789 5 930

63 426 \$ 67 071 \$

Actif net

Excédent accumulé (Note 1c)	10 755 \$	18 511 \$
Placements en immobilisations (Note 7)	4 156	1 461
Réserve pour éventualités diverses (Notes 3 et 8)	27 493	31 889

42 404 \$ 51 861 \$

105 830 \$ 118 932 \$

Au nom du conseil d'administration :



Administrateur

Les notes et le sommaire des principales conventions comptables font partie intégrante des états financiers.

État des résultats d'exploitation et de l'excédent accumulé

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2003

2003 2002
(en milliers de dollars)

REVENUS

Province de l'Ontario (Note 1a)	244 966 \$	246 695 \$
Fondation du droit de l'Ontario	17 678	19 944
Contributions de la clientèle	13 327	14 234
Jugements, dépens et règlements	1 095	768
Placements et autre revenus	5 181	6 676
	282 247 \$	288 317 \$

CHARGES

Services juridiques

Certificats d'aide juridique		
Droit criminel	80 960 \$	83 033 \$
Droit de la famille	41 434	44 019
Immigration et réfugiés	16 434	16 862
Autres domaines de droit civil	5 333	5 552
Conférences de règlement	191	177
	144 352 \$	149 643 \$

Bureaux régionaux	23 705	27 028
Bureaux du droit de la famille	1 892	—
Bureau du droit de l'immigration	653	681
	170 602 \$	177 352 \$

Avocats de service

Honoraires et débours des avocats de service	28 754 \$	25 536 \$
Services élargis	542	—
	29 296 \$	25 536 \$

Cliniques juridiques et services spéciaux

Services offerts dans les domaines de pratiques des cliniques (Note 9)	57 482 \$	52 749 \$
Attribution à Nishnawbe-Aski	1 524	1 577
Sociétés étudiantes d'aide juridique	2 617	2 610
	61 623 \$	56 936 \$

Programmes de déjudiciarisation

Projets-pilotes	311 \$	2 794 \$
Autres	1 088	908
	1 399 \$	3 702 \$

Les notes et le sommaire des principales conventions comptables font partie intégrante des états financiers.

État des résultats d'exploitation et de l'excédent accumulé (suite)

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2003	2003	2002
	(en milliers de dollars)	
CHARGES (suite)		
Soutien aux fournisseurs de services		
Service de recherche	2 132 \$	2 010 \$
Administration		
Bureau provincial	20 327	19 577
Restructuration des activités et autres projets	2 505	4 276
Amortissement de l'exercice	3 820	4 128
	<u>26 652 \$</u>	<u>27 981 \$</u>
	<u>291 704 \$</u>	<u>293 517 \$</u>
Insuffisance des revenus sur les charges de l'exercice	(9 457)	(5 200)
Excédent accumulé, début de l'exercice	18 511	22 210
Placements en immobilisations	(2 695)	1 501
Transfert de la réserve pour éventualités diverses à l'excédent accumulé (Note 8)	4 396	—
Excédent accumulé, fin de l'exercice	<u>10 755 \$</u>	<u>18 511 \$</u>

Les notes et le sommaire des principales conventions comptables font partie intégrante des états financiers.

Évolution de la situation financière

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2003

2003 2002
(en milliers de dollars)

Encaisse provenant de (utilisée pour)

ACTIVITÉS D'EXPLOITATION

Insuffisance des revenus sur les charges de l'exercice	(9 457) \$	(5 200) \$
Rajustements pour rapprocher l'insuffisance des revenus sur les charges des rentrées nettes liées aux activités d'exploitation		
Amortissement	3 820	4 128
Amortissement de la prime d'émission	432	—
Amortissement des contributions différées	(3 114)	(3 429)
Réalisation des contributions différées	(2 470)	(5 166)
Réduction de valeur des placements à court terme	82	—
Profits sur la vente de placements	(202)	(422)
Pertes sur la vente d'immobilisations	—	115
Transfert d'immobilisations aux cliniques communautaires	306	1 239
Changements aux bilans des fonds de roulement autres que les disponibilités		
Comptes débiteurs	9 423	(16 750)
Charges payées d'avance	(647)	108
Comptes créditeurs et charges à payer	(2 504)	9 107
Intérêts courus sur les placements à long terme	123	407
Contributions différées	4 443	3 742
	235 \$	(12 121) \$

ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT

Acquisition d'immobilisations	(5 680) \$	(3 048) \$
Achat de placements	(47 471)	(213 528)
Rachat de placements	57 297	231 659
	4 146 \$	15 083 \$
Augmentation nette de l'encaisse et des quasi-espèces pendant l'exercice	4 381	2 962
Encaisse et quasi-espèces (dette bancaire), début de l'exercice	2 375	(587)
Encaisse et quasi-espèces, fin de l'exercice	6 756 \$	2 375 \$
Représenté par		
Encaisse et quasi-espèces	6 520 \$	1 468 \$
Encaisse et quasi-espèces – réserve pour éventualités diverses	236	907
	6 756 \$	2 375 \$

Les notes et le sommaire des principales conventions comptables font partie intégrante des états financiers.

Sommaire des principales conventions comptables

Le 31 mars 2003

NATURE DES ACTIVITÉS

Le 18 décembre 1998, l'Assemblée législative de l'Ontario a adopté la **Loi de 1998 sur les services d'aide juridique**, qui créait Aide juridique Ontario (la « Société ») en tant que personne morale sans capital-actions en vertu des lois de l'Ontario. La Société a commencé ses activités le 1^{er} avril 1999 et est exonérée d'impôt en vertu de la **Loi de l'impôt sur le revenu**.

La **Loi de 1998 sur les services d'aide juridique** donne à Aide juridique Ontario le mandat suivant :

- faciliter l'accès à la justice des Ontariens et Ontariennes à faible revenu en leur fournissant des services d'aide juridique répondant à de hautes normes de qualité;
- encourager et favoriser la souplesse et l'innovation dans la prestation des services d'aide juridique;
- tenir compte des besoins divers sur le plan juridique des personnes à faible revenu et des collectivités défavorisées;
- exercer ses activités avec la responsabilité de rendre compte de l'utilisation des fonds publics.

Les activités de la Société sont régies et gérées par un conseil d'administration composé de 11 membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Bien que la Société administre ses activités indépendamment de la province de l'Ontario et du Barreau du Haut-Canada, elle doit rendre compte de l'utilisation qu'elle fait des fonds publics et de la prestation de services d'aide juridique qui répond aux besoins des particuliers à faible revenu et qui est efficace et efficiente par rapport aux coûts.

MÉTHODE COMPTABLE

La Société se conforme à la méthode du report du crédit d'impôt aux contributions.

L'excédent accumulé est l'excédent des contributions sur les charges relatives aux activités administratives et de prestation des programmes de la Société.

La réserve pour éventualités diverses a été établie conformément au paragraphe 66 (4) de la **Loi de 1998 sur les services d'aide juridique**, afin de fournir du financement pour les activités sur approbation du procureur général. Aux termes du Règlement de l'Ontario n° 107/99 pris en application de la **Loi de 1998 sur les services d'aide juridique**, La Société doit maintenir une réserve pour éventualités diverses d'un minimum de 20 millions de dollars.

Les états financiers ont été préparés en conformité avec les principes comptables généralement reconnus au Canada.

CONSTATATION DES REVENUS

Les contributions assujetties à des restrictions sont comptabilisées comme des revenus dans l'exercice au cours duquel les charges sont engagées. Les apports non affectés sont comptabilisés comme des revenus si le montant à recevoir peut être estimé de façon raisonnable et si le recouvrement est assuré de façon raisonnable.

CONSTATATION DES CHARGES

Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les coûts du programme des certificats comprennent les sommes que les avocats et avocates ont facturées à la Société ainsi que le montant estimatif pour le travail exécuté par les avocats et les avocates et non facturé.

ENCAISSE ET QUASI-ESPÈCES

L'encaisse et les quasi-espèces sont constituées de l'encaisse disponible, des soldes bancaires et d'investissements très liquides dont l'échéance initiale est inférieure à trois mois.

PLACEMENTS

Les placements à court terme sont comptabilisés au moindre du coût ou de la valeur marchande. Les placements à long terme sont comptabilisés au coût et sont dépréciés lorsque leur valeur subit un déclin qui est permanent. Les primes d'acquisition ou les escomptes sur obligations sont amortis en ligne droite sur la durée de la valeur mobilière concernée. Les obligations du gouvernement et de sociétés sont reportées au coût amorti. Les dépréciations ou gains et pertes réalisés à la cession des placements sont consignés pendant l'année où ils se sont réalisés, à titre d'augmentation ou de diminution du revenu de placement. Les gains et pertes à la cession sont calculés en fonction du coût moyen des valeurs vendues.

IMMOBILISATIONS

Le montant des immobilisations correspond à leur coût diminué de l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé en répartissant le coût sur le nombre d'années d'utilisation du bien :

Mobilier et matériel de bureau	5 ans
Matériel informatique et logiciels	3 ans
Logiciels conçus sur mesure	5 ans
Logiciels conçus pour toute l'entreprise	7 ans
Améliorations locatives	sur la durée entière du bail

CONTRIBUTIONS DIFFÉRÉES

Les contributions différées pour les initiatives spéciales représentent des ressources inutilisées relatives aux projets financés de l'Ontario. Les montants non dépensés sont conservés pour les exercices ultérieurs ou pour un règlement par la province.

Les contributions différées pour dépenses en capital représentent une fraction non amortie des contributions utilisées pour l'acquisition d'immobilisations. L'amortissement de la contribution différée est calculé de la même façon que l'actif afférent.

RÉGIME DE RETRAITE

Le coût des prestations de retraite gagnées par les employés assurés par des régimes à cotisations déterminées est calculé, de façon actuarielle, en utilisant la méthode actuarielle avec projection des prestations, au pro rata, pour les meilleures estimations de service et de gestion concernant la performance prévue des placements du régime, l'augmentation des salaires, les licenciements et l'âge de retraite des participants au régime. Les rajustements pour modifications au régime, changements des présomptions et gains et pertes actuariels, sont portés aux opérations pour le reste de la durée de service moyenne prévue du groupe d'employés, qui est d'approximativement 13 ans. Les coûts des prestations de retraite pour les régimes à cotisations déterminées sont portés aux opérations au fur et à mesure que les cotisations sont dues.

RECOURS AUX ESTIMATIONS

La préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus au Canada oblige la direction à faire des estimations et des hypothèses qui ont une incidence sur le montant présenté des éléments d'actif et de passif à la date des états financiers et le montant des revenus et des charges constatés au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer des estimations faites par la direction une fois que les données requises seront disponibles.

INSTRUMENTS FINANCIERS

À moins d'indication contraire, la direction est d'avis que la Société ne s'expose pas à des risques importants associés aux taux d'intérêts, aux devises étrangères ou au crédit provenant de ses instruments financiers. Selon la Société, la valeur comptable des instruments financiers de la Société est proche de la juste valeur à moins d'indication contraire. ●

Notes afférentes aux états financiers

Le 31 mars 2003

1. Financement assuré par l'Ontario

L'article 71 de la Loi de 1998 sur les services d'aide juridique stipule que la Société et le procureur général de l'Ontario doivent conclure un protocole d'entente tous les cinq ans. L'objectif du protocole d'entente est d'éclaircir les questions relatives à l'exploitation, à l'administration, aux finances et aux autres relations entre le procureur général et la Société.

Le protocole d'entente a été signé le 22 décembre 2000 et il est en vigueur jusqu'au 1^{er} avril 2004.

a) Les contributions reçues de la province de l'Ontario ont été attribuées comme suit :

	2003	2002
	(en milliers de dollars)	
Contributions	239 382 \$	238 100 \$
Réalisation des contributions différées (Note 6)	2 470	5 166
Amortissement des contributions différées (Note 6)	3 114	3 429
	<u>244 966 \$</u>	<u>246 695 \$</u>

b) Est compris dans les contributions obtenues de l'Ontario pour l'exercice terminé le 31 mars 2003 un montant de 45,6 millions de dollars (44,3 millions de dollars en 2002) représentant une attribution de fonds provenant du transfert d'une somme forfaitaire du gouvernement fédéral versée à la province dans les domaines du droit criminel, des jeunes contrevenants et des autres charges conformément à une entente de partage des frais.

c) Le paragraphe 66 (3) de la Loi de 1998 sur les services d'aide juridique permet à la Société, sur approbation du procureur général, de répartir tout excédent ou déficit d'un exercice sur l'un des deux exercices suivants, ou sur les deux, à moins que le ministre des Finances exige que l'excédent soit versé au Trésor en vertu du paragraphe 69 (2).

2. Encaisse et quasi-espèces

L'encaisse et les quasi-espèces comprennent un effet du trésor du gouvernement du Canada d'un montant de 1,623 million de dollars, venant à échéance en mai 2003 et qui porte intérêt au taux de 2,83 pour cent.

La Société a une ligne de crédit disponible d'un montant de 5 millions de dollars (5 millions de dollars en 2002) qui demeure inutilisée au 31 mars 2003. La facilité de crédit porte intérêt au taux préférentiel et est non garantie.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Le 31 mars 2003

3. Placements

	2003		2002	
	Coût (en milliers de dollars)	Valeur marchande (en milliers de dollars)	Coût (en milliers de dollars)	Valeur marchande (en milliers de dollars)
Obligations du gouvernement du Canada	17 440 \$	17 928 \$	20 281 \$	20 326 \$
À un taux d'intérêt de 5 % à 6 %, venant à échéance entre juin 2004 et juin 2010				
Obligations provinciales	32 340	32 866	38 801	38 949
À un taux d'intérêt de 4,875 % à 7,5 %, venant à échéance entre juin 2004 et juin 2009				
Obligations de société	18 141	18 423	18 978	18 990
À un taux d'intérêt de 4,75 % à 7,1 %, venant à échéance entre juin 2003 et janvier 2010				
Intérêts courus sur les obligations	831	831	954	954
	68 752 \$	70 048 \$	79 014 \$	79 219 \$
Moins :				
Réserve pour éventualités diverses				
– court terme (Note 8)	(2 076) \$	(2 123) \$	(2 711) \$	(2 711) \$
– long terme (Note 8)	(24 985)	(25 456)	(29 614)	(29 681)
	(27 061) \$	(27 579) \$	(32 325) \$	(32 392) \$
	41 691 \$	42 469 \$	46 689 \$	46 827 \$
Représenté par				
Placements à court terme	3 197 \$	3 276 \$	4 225 \$	4 225 \$
Placements à long terme	38 494	39 193	42 464	42 602
	41 691 \$	42 469 \$	46 689 \$	46 827 \$

La Société a établi une politique de placement conforme aux exigences prévues aux paragraphes 7 (1), 7 (2), 7 (3) et 7 (4) du Règlement de l'Ontario 107/99 pris en application de la Loi de 1998 sur les services d'aide juridique. Les placements détenus par la Société au 31 mars 2003 sont conformes à ces exigences. La Société a réalisé un revenu total de placement de 4,7 millions de dollars en 2003 (5,7 millions de dollars en 2002).

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Le 31 mars 2003

4. Immobilisations

	2003		2002	
	Coût (en milliers de dollars)	Amortissement cumulé (en milliers de dollars)	Coût (en milliers de dollars)	Amortissement cumulé (en milliers de dollars)
Mobilier et matériel de bureau	2 634 \$	1 852 \$	2 394 \$	1 510 \$
Matériel informatique et logiciels	14 524	12 301	14 122	9 752
Logiciels conçus sur mesure	817	747	817	586
Logiciels conçus pour l'entreprise	4 180	—	—	—
Améliorations locatives	4 149	2 459	3 540	1 634
	26 304 \$	17 359 \$	20 873 \$	13 482 \$
Valeur comptable nette		8 945 \$		7 391 \$

Les immobilisations comprennent des ordinateurs et des logiciels d'une valeur d'environ 4,235 millions de dollars (0,362 million de dollars en 2002) qui n'étaient pas utilisés à la fin de l'exercice, de sorte qu'aucun amortissement n'a été comptabilisé à leur égard. Les immobilisations qui ne sont pas utilisées, soit 0,055 million de dollars (0,362 million de dollars en 2002) représentent les ordinateurs et les logiciels acquis au nom des cliniques communautaires et qui leur sont fournis dans le cadre de leur financement pour l'exercice 2004.

5. Comptes créditeurs et charges à payer

	2003 (en milliers de dollars)	2002 (en milliers de dollars)
Comptes juridiques – factures reçues mais non réglées	17,217 \$	10,777 \$
– travail exécuté mais non facturé	29,048	32,826
Incitations locatives	172	277
Engagements liés au commerce et autres créditeurs	11,582	16,740
Indemnité de vacances	618	521
	58,637 \$	61,141 \$

À la fin de l'exercice, la direction estime la valeur du travail que les avocats et avocates du secteur privé ont accompli mais n'ont pas encore facturé, à environ 29,0 millions de dollars (32,8 millions de dollars en 2002), selon une méthode de calcul fondée sur une moyenne des coûts et des délais dans des cas semblables sur une période de sept ans.

À cause de certains impondérables inhérents au procédé d'estimation, le montant estimatif différera probablement du montant des charges réelles. La direction est d'avis que les charges réelles pourront varier de 20 pour cent en plus ou en moins (entre 23,2 et 34,9 millions de dollars). Tout redressement de l'estimation des charges entraînera une augmentation ou une diminution correspondante des charges pour le programme de certificats, l'insuffisance des revenus sur les charges pour l'exercice et l'excédent accumulé.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Le 31 mars 2003

6. Contributions différées

Les changements dans les contributions différées pour les initiatives spéciales et pour les dépenses en capital relatives aux projets financés par l'Ontario sont les suivants :

	2003	2002
	(en milliers de dollars)	
Contributions différées pour les initiatives spéciales		
Solde, début de l'exercice	– \$	3 920 \$
Contributions reçues durant l'exercice	4 443	3 742
Transférées sur l'acquisition d'immobilisations	(1 973)	(2 496)
Réalisation des contributions différées (Note 1a)	(2 470)	(5 166)
	– \$	– \$
Contributions différées pour les dépenses en capital		
Solde, début de l'exercice	5 930 \$	6 863 \$
Contributions pour immobilisations	1 973	2 496
Amortissement des contributions différées (Note 1a)	(3 114)	(3 429)
	4 789 \$	5 930 \$
	4 789 \$	5 930 \$

7. Actif net investi dans des immobilisations

	2003	2002
	(en milliers de dollars)	
Solde, début de l'exercice	1 461 \$	2 962 \$
Amortissement	(3 820)	(4 128)
Amortissement des contributions différées	3 114	3 429
Achat d'immobilisations	5 680	3 048
Contributions pour les immobilisations	(1 973)	(2 496)
Aliénation et transferts des immobilisations	(306)	(1 354)
	4 156 \$	1 461 \$
Représenté par		
Immobilisations (Note 4)	8 945 \$	7 391 \$
Contributions différées pour dépenses en capital (Note 6)	(4 789)	(5 930)
	4 156 \$	1 461 \$

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Le 31 mars 2003

8. Réserve pour éventualités diverses

L'article 6 du Règlement de l'Ontario n° 107/99 pris en application de la Loi de 1998 sur les services d'aide juridique exige que la Société maintienne une réserve pour éventualités diverses d'au moins 20 millions de dollars. Le règlement permet aussi à la Société d'accroître la réserve pour éventualités diverses par des revenus de placement réalisés par les fonds de la réserve pour éventualités diverses et le fonds d'administration. Les revenus de placement accumulés de 7,493 millions de dollars (11,889 millions de dollars en 2002) sont disponibles pour financer les activités, sans l'approbation préalable du procureur général. La réserve pour éventualités diverses se compose comme suit :

	2003 (en milliers de dollars)	2002
Solde, début de l'exercice	31 889 \$	31 889 \$
Transfert de la réserve pour éventualités diverses à l'excédent accumulé	(4 396)	—
Solde, fin de l'exercice	<u>27 493 \$</u>	<u>31 889 \$</u>
Représenté par		
	2003 (en milliers de dollars)	2002
Encaisse et quasi-espèces	236 \$	907 \$
Montant provenant (au) du fonds d'administration	196	(1 343)
Placements — court terme (Note 3)	2 076	2 711
Placements — long terme (Note 3)	24 985	29 614
	<u>27 493 \$</u>	<u>31 889 \$</u>

Le transfert de fonds au montant de 4,396 millions de dollars se compose de 7,659 millions de dollars en transferts d'espèces du fonds de réserve pour éventualités diverses au fonds d'administration moins 1,724 million de dollars de revenu de placements réalisé dans le fonds de réserve pour éventualités diverses et 1,539 million de dollars à recevoir du (verser au) fonds d'administration au cours de l'exercice dernier. Le transfert de fonds a principalement servi à financer l'augmentation du tarif d'une valeur de 3,2 millions de dollars, qui est entrée en vigueur le 1^{er} août 2002, et le règlement d'autres dépenses ponctuelles.

Encaisse et quasi-espèces : la réserve pour éventualités diverses inclut des effets du trésor de 0,22 million de dollars (0,89 million de dollars en 2002) au 31 mars 2003, qui viendront à échéance au cours de l'exercice 2004 et portent un intérêt de 2,72 pour cent (entre 1,89 pour cent et 2,06 pour cent en 2002).

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Le 31 mars 2003

9. Domaines de pratique des cliniques

La Société procure aux cliniques communautaires le financement qui leur permet de fournir des services d'aide juridique à la communauté qu'elles servent, sur une base autre que d'après la formule de rémunération à l'acte. Les cliniques communautaires sont érigées en personnes morales sans capital-actions et sont régies par un conseil d'administration. Les cliniques communautaires sont indépendantes de la Société, mais lui sont redevables en vertu des articles 33 à 39 de la **Loi de 1998 sur les services d'aide juridique**. Chaque clinique communautaire subit une vérification individuelle et doit fournir à la Société des états financiers vérifiés pour la période de financement.

Le montant total se répartit comme suit :

	2003	2002
	(en milliers de dollars)	
Sommes versées aux cliniques ou au compte de celles-ci	55 331 \$	49 774 \$
Frais d'administration	2 151	2 975
	<u>57 482 \$</u>	<u>52 749 \$</u>

10. Engagements et éventualités

- a) La Société délivre des certificats aux particuliers nécessitant une aide juridique. Chaque certificat émis autorise la prestation de services juridiques selon les lignes directrices en matière de tarif. En date du 31 mars 2003, la direction estimait que la Société pourrait être responsable de certificats pour un montant de 54 millions de dollars, montant qui s'ajoute aux factures reçues et au travail effectué et non facturé.
- b) La Société loue à bail des locaux et du matériel de bureau dans toute la province. Les sommes minimales qu'elle s'est engagée à payer annuellement à ce titre sont approximativement les suivantes :

	Montant
	(en milliers de dollars)
2004	7 130 \$
2005	6 688
2006	6 098
2007	5 468
2008	5 000
Par la suite	4 419
	<u>34 803 \$</u>

- c) La Société représente la partie défenderesse dans un certain nombre d'actions en justice dans le cadre normal et la conduite des affaires. La conclusion et la décision finale relatives à ces actions ne seront vraisemblablement pas considérables et ne sont pas déterminables pour le moment. Les pertes, s'il y en a, seront comptabilisées au moment du règlement.

Certaines des actions en justice ci-dessus sont couvertes par l'assurance après l'application d'une franchise allant jusqu'à 0,05 million de dollars établie selon le moment auquel survient la demande et la nature de la demande.

Notes afférentes aux états financiers (suite)

Le 31 mars 2003

11. Régime de retraite

La Société offre un régime de retraite prévoyant des prestations de retraite pour ses employés. Le régime comporte deux volets : un élément à cotisations déterminées et un élément à prestations déterminées.

Élément à cotisations déterminées

L'élément à cotisations déterminées du régime couvre 471 employés (440 employés en 2002), soit la majorité du personnel. La Société contribue au volet à cotisations déterminées du régime, participation qui se limite à faire des versements réguliers qui correspondent aux cotisations versées par son personnel. La charge de retraite de la Société pour l'exercice relatif à ce volet du régime s'est élevée à 1,512 million de dollars (1,051 million de dollars en 2002).

Élément à prestations déterminées

L'élément à prestations déterminées du régime couvre 16 participants (21 participants en 2002). Sous ce régime de prestations, les prestations au moment de la retraite sont relatives aux années de service et à la rémunération durant les années de service. Il est soumis à des évaluations actuarielles pour fins de financement à des intervalles ne dépassant pas trois ans. La prochaine évaluation actuarielle sera effectuée lors de l'exercice 2006, selon la valeur en janvier 2005. La Société verse des contributions à cet élément du régime selon les montants recommandés par l'actuaire.

La Société n'a versé aucune cotisation à cet élément du régime pendant l'exercice en cours.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2003, une évaluation actuarielle pour fins de comptabilité a été effectuée en utilisant les hypothèses suivantes :

Taux d'escompte	7 %
Augmentation salariale	5 %
Taux de rendement prévu sur les immobilisations	6 %

L'évaluation actuarielle pour fins de comptabilité pour l'exercice terminé le 31 mars 2003 indique un excédent actuariel de 0,126 million de dollars (0,628 million de dollars en 2002) résultant des engagements contractés au titre du régime de retraite d'environ 1,765 million de dollars (1,567 million de dollars en 2002) et une valeur actuelle de l'actif de régime disponible pour fournir à ces prestations environ 1,891 million de dollars (2,195 millions de dollars en 2002). Le revenu de pension pour l'exercice était de 0,02 million de dollars (0,034 million de dollars en 2002) et l'actif accumulé pour les prestations du régime au 31 mars 2003 était de 0,054 million de dollars (0,034 million de dollars en 2002). Durant l'exercice, les employés ont contribué pour 0,040 million de dollars (0,042 million de dollars en 2002) et la Société a versé des prestations totalisant 0,008 million de dollars (0,003 million de dollars en 2002).

Le conseil de la Société a approuvé l'établissement d'un régime supplémentaire de retraite pour certains membres cadres désignés. En vertu du régime supplémentaire de retraite, les prestations à la retraite sont déterminées selon les années de service et la rémunération perçue durant les années d'emploi.

La direction a estimé que les dépenses de la Société au titre des régimes de retraite, pour l'année, se montaient à 0,074 million de dollars (0,087 million de dollars en 2002) et que les engagements contractés au titre du régime de retraite au 31 mars 2003 s'élevaient à 0,161 million de dollars (0,087 million de dollars en 2002). Une évaluation actuarielle du régime sera effectuée durant l'exercice 2004.

12. Données comparatives

Certaines données comparatives ont été reclassifiées pour être conformes à la présentation de l'exercice courant.

Commentaires et analyse de la direction

COMPTES CLIENTS

Le solde de 20,2 millions de dollars des comptes débiteurs dans le bilan correspond au total des comptes débiteurs suivants : comptes clients (12,3 millions de dollars), débiteurs judiciaires (1,1 million de dollars), Fondation du droit de l'Ontario (2,3 millions de dollars), TPS (2,4 millions de dollars), ministère du Procureur général (1,5 million de dollars) et divers (0,6 million de dollars).

En 1996, le Régime d'aide juridique de l'Ontario, qu'a remplacé Aide juridique Ontario, a changé sa méthode de comptabilisation, passant de la comptabilité de caisse à la comptabilité d'exercice. Les états financiers ont donc dû inclure les comptes clients. Les chiffres les concernant s'étaient accumulés au fil des ans; souvent, les sommes étaient dues depuis très longtemps et les chances de recouvrement étaient faibles. La direction a estimé que leur montant correspondait aux sommes qu'on prévoyait recouvrer l'année suivante.

En 2001, le vérificateur provincial a procédé à une vérification de l'optimisation des ressources d'Aide juridique Ontario et a demandé à la Société de prendre les mesures nécessaires afin de déterminer la valeur des comptes débiteurs et d'encaisser sans retard les sommes dues.

Aide juridique Ontario a donc lancé un projet de recouvrement.

PROJET DE RECOUVREMENT

Lancé en novembre 2001, ce projet a fait l'objet d'efforts importants au cours des deux dernières années. Aide juridique Ontario a embauché en décembre 2001 un nouveau chef de service possédant de nombreuses années d'expérience en recouvrement, afin d'améliorer les méthodes courantes de suivi des comptes débiteurs et de diriger le projet de recouvrement.

En janvier 2003, le comité des finances et de la vérification a approuvé une politique de définition des comptes débiteurs ainsi que la fermeture des comptes considérés radiés parce qu'ils avaient fait l'objet d'une mainlevée sur privilège, sans pour autant avoir été éliminés du système.

En mars 2003, un projet pilote de recouvrement a été lancé afin de déterminer les méthodes de recouvrement les plus efficaces pour les comptes débiteurs assortis d'un privilège (réduction des créances, autres ententes de paiement, etc.). À partir d'un échantillon d'environ 1 200 certificats, ce projet a permis de recouvrer quelque 300 000 \$ immédiatement, plus 4 000 \$ par mois dans le cadre de nouvelles ententes de paiement. S'appuyant sur le succès de ce projet pilote, Aide juridique Ontario a élaboré une stratégie de recouvrement continu pour les comptes en souffrance assortis d'un privilège. Il est prévu de mettre en œuvre cette stratégie en septembre 2003.

Parallèlement, une équipe a été mise en place pour cerner les problèmes, examiner les solutions possibles et faire des recommandations en vue d'améliorer le programme de contribution des clients. La haute direction a approuvé en juillet 2003 un document de politique définissant de nouvelles orientations en matière de contribution des clients.

Les travaux se poursuivent en rapport avec l'initiative de système intégré afin de veiller à ce que le nouveau système informatique PeopleSoft[®] réponde aux besoins de la Société en matière de recouvrement et que les soldes soient reportés correctement dans le nouveau système.

Au cours du printemps 2003, le vérificateur provincial a fait le suivi des questions qu'il avait soulevées et s'est déclaré satisfait des progrès accomplis selon Aide juridique Ontario en matière de comptes débiteurs.

Divulgence des salaires versés en 2002

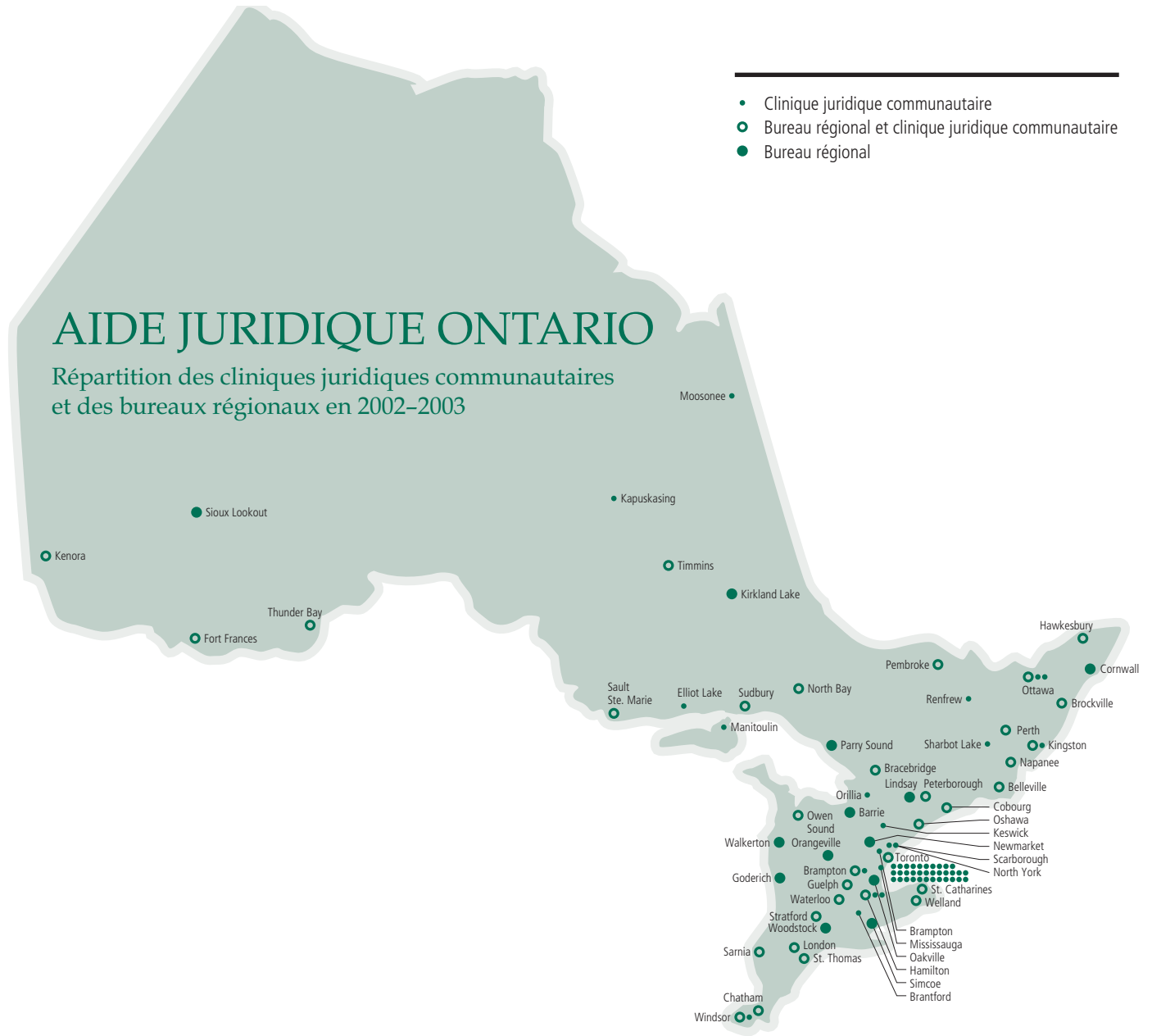
Conformément à la *Loi sur la divulgation de la rémunération dans le secteur public*, la liste suivant indique les employés d'Aide juridique Ontario dont la rémunération s'est élevée à plus de 100 000 \$ durant l'année civile 2002.

Nom	Poste	Salaire	Avantages imposables
George Biggar	Vice-président aux politiques, à la planification et aux relations extérieures	136 829,72 \$	308,32 \$
Robert Buchanan	Vice-président aux services à la clientèle	127 281,07 \$	294,00 \$
Jennifer Carten	Directrice régionale et directrice générale	109 796,28 \$	254,78 \$
Nathalie Champagne	Directrice régionale	100 602,31 \$	231,50 \$
Elizabeth Champlin	Directrice régionale	105 378,83 \$	243,04 \$
Simon Davies	Directeur régional	109 796,28 \$	254,78 \$
Randall Ellsworth	Directeur du Bureau des services aux cliniques	100 484,96 \$	231,50 \$
Ross Gardner	Directeur des finances	108 174,04 \$	250,00 \$
Stephen Hall	Responsable technique du réseau intégré (TSN)	120 845,54 \$	277,68 \$
Maureen Hastings	Responsable du réseau intégré (TSN)	110 303,36 \$	253,59 \$
David Judge	Ingénieur de réseaux	111 831,32 \$	492,48 \$
Ruth Lawson	Avocate générale	133 808,86 \$	307,92 \$
Angela Longo	Présidente-directrice générale	171 999,88 \$	9 401,18 \$
Susan McCaffrey	Vice-présidente aux cliniques et aux services spéciaux	130 789,07 \$	294,00 \$
Jane Morley	Directrice de LAO LAW	104 803,84 \$	243,04 \$
Ian Morrison	Coordonnateur des conférences en droit des cliniques	109 796,28 \$	254,78 \$
Robert Pasut	Dirigeant principal intérimaire de l'information	101 148,53 \$	232,52 \$
Heather Robertson	Directrice régionale	111 848,02 \$	258,00 \$
Michelle Séguin	Vice-présidente aux services généraux	141 526,66 \$	317,28 \$
Margaret Silver	Directrice régionale	105 378,83 \$	243,04 \$
Mary Anne Stevens	Directrice régionale	101 040,80 \$	233,68 \$
Aneurin Thomas	Directeur des politiques	101 751,71 \$	236,06 \$
Keith Wilkins	Avocat-conseil, direction de l'aide juridique	113 890,11 \$	261,74 \$

AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Répartition des cliniques juridiques communautaires et des bureaux régionaux en 2002–2003

- Clinique juridique communautaire
- Bureau régional et clinique juridique communautaire
- Bureau régional



COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Aide juridique Ontario

375, avenue University, bureau 404, Toronto (Ontario) M5G 2G1, CANADA

Téléphone : 416 979-1446 Télécopieur : 416 979-8669 Numéro sans frais : 1 800 668-8258

Adresse électronique : info@lao.on.ca Site Web : www.legalaid.on.ca



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO
