

**AIDE JURIDIQUE  
ONTARIO  
RAPPORT ANNUEL  
2009**



LEGAL AID ONTARIO  
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

# Table des matières

Lettre au ministre	<b>4</b>
Message du président du conseil d'administration	<b>5</b>
Message du président-directeur général	<b>6</b>
Membres du conseil d'administration d'AJO en 2008-2009	<b>7</b>
À propos d'Aide juridique Ontario	<b>8</b>
Comités et bénévoles	<b>9</b>
2008-09 : une mise au point	<b>10</b>
Rapport sur les services à la clientèle	<b>12</b>
Certificats d'aide juridique	<b>12</b>
Avocats de service	<b>15</b>
Cliniques juridiques communautaires	<b>17</b>
Sociétés étudiantes d'aide juridique	<b>18</b>
Programme valeur	<b>19</b>
Responsabilité de la direction relativement à l'information financière	<b>22</b>
Rapport du vérificateur	<b>23</b>
États financiers vérifiés et notes	<b>24</b>
Commentaires et analyse de la direction	<b>41</b>

# Lettre au ministre

Juillet 2009

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

Monsieur le ministre,

Veillez accepter, conformément à l'article 72 de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*, le rapport annuel d'Aide juridique Ontario pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2009.

Au nom de la population ontarienne, nous vous remercions, vous-même, votre ministère et le gouvernement de l'Ontario, pour votre soutien continu envers notre organisme et sa mission de fournir un accès à la justice équitable aux Ontariens et Ontariennes à faible revenu.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le ministre, l'expression de mes sentiments distingués.



John D. McCamus, président du conseil d'administration

# Message du président du conseil d'administration

L'année qui vient de s'achever a été particulièrement ardue pour Aide juridique Ontario, contrainte de naviguer vent debout avec une économie mondiale en récession qui a fait grimper toujours plus haut le nombre d'Ontariens et d'Ontariennes ayant besoin d'une assistance juridique qu'ils n'avaient pas les moyens de s'offrir. Bon nombre d'entre eux se tourmentent vers l'aide juridique pour des questions de droit des pauvres, de droit de la famille et de droit criminel qui touchent leur vie et celle des membres de leur famille. Cependant, la difficulté de la tâche à accomplir pour combler les besoins de ces personnes est amplifiée par le fait qu'une part considérable du budget de fonctionnement d'AJO est dérivée d'un financement qui n'est pas directement du trésor public. Le financement provient notamment de contributions versées par les clients et de subventions octroyées par la Fondation du droit de l'Ontario, qui en raison de la conjoncture économique a réduit de plus de 50 pour cent, en 2008-2009, le financement qu'elle consacre à AJO.

Malgré ces obstacles, qui n'étaient pas totalement imprévus, le personnel et la direction ont réussi à dépasser de 1,5 million de dollars le revenu qu'AJO avait ciblé pour l'exercice 2008-2009 et à garder le déficit à plus de cinq millions de dollars en deçà de ce qu'elle avait projeté pour la nouvelle année. Grâce aux mesures économiques prudentes déjà adoptées dans le cadre du programme Valeur mis en place par la direction il y a deux ans, AJO a pu retrancher de son budget de fonctionnement près de 3,7 millions de dollars pour le dernier exercice et réduire de deux pour cent au cours de la même période les dépenses administratives inscrites à son budget.

Ces réalisations cruciales dans le contrôle budgétaire, nous les devons au président directeur général d'AJO, M. Robert Ward, à son équipe de cadres supérieurs et à leur personnel du bureau provincial, ainsi qu'aux nombreux employés, avocats, étudiants et bénévoles dévoués des bureaux et cliniques d'aide juridique et des palais de justice de la province, qui ont adéquatement rempli leur devoir judiciaire en dispensant des services juridiques de la plus grande qualité à la population à faible revenu, tout en reconnaissant le besoin d'optimiser les ressources des contribuables de l'Ontario.

Il convient également de reconnaître le conseil d'administration d'AJO, au sein duquel sont réunies des personnes qui consacrent beaucoup de temps, d'efforts et de capital intellectuel à faire en sorte qu'AJO puisse contribuer à maintenir un système de justice équitable en Ontario. Je remercie chaque membre du conseil d'administration de son dévouement et de son engagement envers la réalisation de cet objectif. Enfin, je tiens à exprimer mes plus sincères remerciements et ma profonde gratitude au procureur général de l'Ontario, M. Chris Bentley, pour le leadership et le soutien que son ministère a fournis à AJO dans l'accomplissement de son mandat, particulièrement par le déploiement de sa stratégie *Justice juste-à-temps*.



Le président du conseil d'administration,  
John D. McCamus

# Message du président-directeur général

Il y a deux ans, Aide juridique Ontario introduisait une nouvelle initiative stratégique pour améliorer la productivité et réduire les coûts dans tous les domaines de son infrastructure de prestation de services. Le programme Valeur, comme nous l'appelons, nous donnait pour objectif d'augmenter la productivité ou les économies de un pour cent par an pendant cinq ans.

Inspiré par le désir d'améliorer les services aux clients de l'aide juridique tout en optimisant les ressources des contribuables, le programme Valeur s'est avéré un outil remarquable dans les efforts déployés par notre organisation pour contrer le ralentissement de l'économie mondiale.

Rien n'illustre mieux cette réussite que les dépenses de fonctionnement d'AJO pour le dernier exercice (pendant lequel les revenus ont été considérablement réduits), qui ont été de 3,8 millions de dollars inférieures à celles prévues au budget – atteignant précisément la cible de un pour cent que nous avons fixée dans le cadre du programme Valeur. De plus, les dépenses administratives pour l'exercice ont été inférieures de 969 000 \$ (ou d'environ 3,3 pour cent) aux estimations budgétaires, tandis que les salaires et les avantages sociaux ont été d'environ un million de dollars inférieurs à ceux inscrits au budget.

Ces économies, bien qu'elles ne suffisent pas à éliminer un déficit de fonctionnement global de 19,2 millions de dollars, aident à expliquer la diminution de plus de cinq millions de dollars dans le déficit d'AJO en 2008-2009. Sans le programme Valeur, AJO aurait très certainement constaté une insuffisance budgétaire beaucoup plus grande.

Bien que nous ayons déjà neutralisé en partie le manque à gagner projeté pour AJO en puisant dans notre réserve pour éventualités, nous parviendrons au cours des trois années à effectuer toutes les compressions requises sur le plan des dépenses. Et c'est précisément ce qui nous motive à déployer la stratégie de modernisation d'AJO, qui servira à la fois à combler le besoin pour AJO d'améliorer les services et à améliorer considérablement sa structure de coûts.



Robert W. Ward  
Le président-directeur général

# Conseil d'administration



## **Membres du conseil d'administration d'AJO en 2008–2009**

*De gauche à droite* : Sujit Choudhry, Robert Ward (membre d'office), Paul Dray, James McNee, Ali Alibhai, James Yakimovich, John McCamus (président), John Liston, Timothy Murphy, Nancy Cooper.

# À propos d'Aide juridique Ontario

## **Ce que nous faisons :**

Aide juridique Ontario, une société autonome sans but lucratif financée par l'État et responsable devant celui-ci, a été créée en 1998 aux termes de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* pour administrer le programme d'aide juridique de la province.

Aide juridique Ontario compte 51 bureaux répartis dans 48 collectivités situées dans toute la province et finance 80 cliniques juridiques communautaires offrant des services dans l'ensemble de l'Ontario, y compris 17 cliniques spécialisées qui fournissent une assistance aux clients dans des domaines du droit tels que l'indemnisation des accidentés du travail, le logement et la sécurité du revenu. AJO finance également les sociétés étudiantes d'aide juridique dans les six facultés de droit de l'Ontario, où des étudiants bénévoles offrent des conseils juridiques et des services de représentation aux Ontariens à faible revenu qui ne peuvent se permettre les services d'un avocat mais qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique.

Le programme de certificats d'AJO permet aux résidents ontariens à faible revenu de retenir les services d'un avocat privé chargé de les représenter lors d'instances devant les tribunaux criminels ou de la famille et les tribunaux administratifs. AJO offre également des services d'avocats de service — fournis par des avocats à l'interne et des avocats du secteur privé — aux personnes qui comparaissent sans avocat devant les tribunaux criminels, de la famille ou pour adolescents et devant la Commission de la location immobilière.

AJO finance et soutient les programmes de certificats et d'avocats de service. Quelque 4 000 avocats privés contribuent à l'aide juridique en acceptant des taux réduits et des limites imposées au nombre d'heures facturables pour les services juridiques fournis aux clients.

2008/09

# Comités et bénévoles

## Comités consultatifs

Conformément à la loi provinciale, AJO doit collaborer officiellement avec un éventail de comités consultatifs formés de représentants de la collectivité et de membres du conseil d'administration d'AJO, pour fournir des conseils dans des domaines particuliers du droit, y compris le droit criminel, le droit de la famille et les domaines de pratique des cliniques. En sus des comités requis par la loi, AJO a constitué d'autres comités sur le droit de l'immigration et des réfugiés, le droit carcéral, la santé mentale, la justice autochtone et les services en français. Ces comités ont pour rôle de fournir des conseils et une expertise au conseil d'administration d'AJO et de tenir AJO responsable envers les personnes et organisations qui travaillent le plus étroitement avec elle à la prestation de services juridiques aux résidents ontariens.

## Comités régionaux

Partout dans la province, environ 700 personnes, y compris des avocats et d'autres membres de la collectivité, donnent des centaines d'heures à titre bénévole en siégeant aux comités régionaux. Ces comités instruisent les appels interjetés contre les décisions des directeurs régionaux qui ont refusé ou annulé un certificat d'aide juridique et décident s'il y a lieu de délivrer un certificat.

## Comité des recours collectifs et des causes types

Ce comité consultatif a pour mandat d'examiner les demandes collectives d'aide juridique, les demandes de représentation aux enquêtes du coroner et les causes types qui relèvent de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le comité des recours collectifs et des causes types joue un rôle important au sein d'AJO. Les recours

collectifs, les causes types et les enquêtes du coroner soulèvent souvent des questions de droit complexes ou nouvelles. Par conséquent, des connaissances spécialisées sont nécessaires pour évaluer les forces et faiblesses de la question de droit et son impact potentiel sur les Ontariens à faible revenu.

## Comité des exceptions d'AJO

Le Comité des exceptions est formé de criminalistes chevronnés engagés par AJO pour présenter des recommandations budgétaires sur les causes criminelles importantes dont le coût prévu dépasse 75 000 \$. Le Comité des exceptions fait partie intégrante du programme de gestion des causes majeures d'AJO.

## Bureaux qui emploient des avocats salariés

AJO a administré sur trois ans un projet pilote de trois bureaux du droit criminel (BDC) à Barrie, Brampton et Ottawa. Les BDC sont des bureaux qui emploient des avocats salariés. Leur mandat est de suppléer aux services fournis par les avocats du secteur privé aux termes d'un certificat. Les clients qui reçoivent de l'aide juridique à un BDC sont tenus de défrayer la totalité ou une partie de leurs frais juridiques. Depuis leur création il y a trois ans, les BDC ont fourni des services importants à plus de 2 300 clients des trois collectivités visées, y compris des personnes atteintes de maladie mentale, des jeunes et des Autochtones. En fournissant une aide juridique à des personnes qui, autrement, auraient comparu devant les tribunaux sans représentation, les BDC ont contribué à rendre le processus judiciaire plus juste et efficace.

# 2008-09 : une mise au point

L'exercice 2008 a présenté plusieurs défis pour Aide juridique Ontario, alors que l'organisation n'a pu éviter complètement les effets négatifs du ralentissement économique mondial. Cependant, puisqu'une insuffisance budgétaire, basée sur des indicateurs économiques généraux, avait été prévue au début de l'exercice, la direction d'AJO a réussi à obtenir un déficit d'exploitation moins élevé que celui qui avait été prévu. Le maintien de l'engagement de réaliser les buts annuels en matière d'économies de coûts et d'amélioration des services qui ont été établis dans la stratégie du programme Valeur de la direction, lancée en 2007, a joué un rôle important : il a permis à AJO de réduire légèrement son déficit, lequel serait financé à partir de l'excédent accumulé et de la réserve pour éventualités diverses d'AJO.

Pour assurer la viabilité à long terme de l'organisation et pour faire face à un flux de recettes incertain, AJO cherche à réduire ses niveaux de dépenses actuels de plus de 40 millions de dollars sur les trois prochaines années. AJO investira également dans la nouvelle technologie et effectuera des changements de processus afin de mettre en œuvre une stratégie de modernisation indispensable.

## Faits saillants financiers :

- Pour l'exercice 2008, AJO a enregistré un déficit de 19,2 millions de dollars, soit 5,1 millions de dollars de moins que le déficit de 24,3 millions de dollars approuvé dans le budget.
- Les recettes d'AJO, qui se sont chiffrées à 337 millions de dollars, ont dépassé de 1,5 million de dollars l'objectif de 2008 en matière de recettes.
- Les contributions des clients ont augmenté de 3 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, dépassant ainsi de 4,9 millions de dollars la somme prévue dans le budget. Cependant, elles ont été contrebalancées par une réduction des recettes de la Fondation du droit, qui étaient, à la fin de l'exercice, de 3,2 millions de dollars inférieures à celles prévues au budget. Les recettes de la Fondation du droit d'AJO sont passées d'environ 56 millions de dollars en 2007-08 à 26 millions de dollars en 2008-09, soit près de 30 millions de dollars de moins que prévu.
- Le total des dépenses d'exploitation de l'exercice était inférieur de 3,66 millions de dollars, ou de 1 %, au total prévu dans le budget, de sorte que la cible du programme Valeur de la direction a été atteinte.
- Les dépenses d'AJO relatives à la gestion des causes majeures étaient inférieures de 2,5 millions de dollars à celles prévues dans le budget – des économies réduites par des coûts plus élevés que prévu pour d'autres programmes de certificats, d'un montant de 2,4 millions de dollars.
- Des dépenses limitées au sein du programme des cliniques d'AJO, y compris le projet de gestion de l'information en clinique, le programme d'avocats de service et les projets d'innovation des services, ont contribué à la réduction globale du déficit.
- Les frais administratifs, y compris l'amortissement, étaient inférieurs de 675 000 \$, ou d'environ 2 %, à ceux prévus au budget de l'exercice.
- Les salaires et avantages ont coûté environ un million de dollars de moins que le montant prévu dans le budget, en raison des nouvelles pratiques en matière de ressources humaines qui ont été mises en œuvre. Les dépenses telles que celles relatives à la formation et aux déplacements ont été limitées, notamment en ce qui concerne les initiatives de formation générale et celle des avocats de service. Ces efforts ont permis d'obtenir une sous-utilisation des fonds de 849 000 \$ par rapport au budget.

## Faits saillants stratégiques et opérationnels

- Une stratégie d'innovation a été mise en œuvre pour simplifier, moderniser et améliorer les services à la clientèle.
- Le programme AJO dans les tribunaux est maintenant offert dans 17 sites prioritaires identifiés par l'initiative Justice juste-à-temps du ministère du Procureur général.
- La Demande-Éclair de Certificat en Ligne (DÉCLIC) a été instaurée dans les 51 bureaux régionaux et les 17 sites prioritaires de Justice juste-à-temps. Le programme DÉCLIC a aussi été élargi de manière à permettre la présentation de demandes d'aide juridique en droit criminel par des clients en détention.
- Une augmentation de 5 % des tarifs payés aux avocats de l'aide juridique a été mise en œuvre.
- Les services en français ont été améliorés.
- Un centre téléphonique de service à la clientèle multilingue (CSC) a été établi pour les renseignements aux clients, les renseignements généraux au sujet de l'aide juridique et les renvois à d'autres services.
- Une stratégie autochtone comprenant un investissement de 500 000 \$ visant à améliorer les services a été élaborée.
- Le programme de gestion des causes majeures a été restructuré de manière à comprendre des normes de gestion plus claires et plus efficaces, des avocats plus qualifiés et des processus administratifs plus efficaces, à coût réduit.
- L'élaboration d'un programme d'avocats de service élargi, amélioré et intégré en droit criminel et en droit de la famille a été entreprise.
- La permission d'adhérer au régime de retraite des employés de la Fonction publique a été demandée et des stratégies des ressources humaines, dont une stratégie applicable aux avocats, ont été élaborées.
- Le déménagement du Bureau provincial d'AJO, du Bureau régional de Toronto et des bureaux du droit des réfugiés et du droit de la famille a amélioré l'accès des clients et fera économiser 900 000 \$ aux contribuables chaque année.
- Le déménagement d'AJO a favorisé le projet d'environnement sans papier, ce qui a réduit considérablement le nombre de dossiers papier et la surface de bureau requise.
- Un projet de mesure du rendement de trois ans et une nouvelle unité de vérification interne et d'évaluation des programmes ont été établis pour aider à identifier les succès et fournir les moyens de prendre des décisions plus éclairées.

# Rapport sur les services à la clientèle

## Certificats d'aide juridique

Le programme de certificats d'AJO recourt aux services d'avocats privés dévoués qui travaillent pour le compte de personnes à faible revenu et qui sont payés par AJO selon les tarifs des certificats. Les certificats d'aide juridique sont délivrés par les bureaux régionaux locaux dans l'ensemble de la province aux clients qui répondent aux critères financiers et qui ont besoin de services juridiques particuliers dans les domaines du droit de la famille, du droit des réfugiés, du droit criminel et de la protection de l'enfance, ainsi que dans certains domaines du droit civil tels que la santé mentale.

Lorsqu'un client reçoit un certificat d'aide juridique, il peut le présenter à l'un de plus de 4 000 avocats privés en Ontario qui participent au programme de certificats d'aide juridique. Le certificat garantit que l'avocat qui l'accepte sera payé pour les services juridiques autorisés qu'il fournit au client.

Le nombre total de certificats délivrés en 2008-09 a dépassé de 9 870, ou d'environ 9 %, le total de l'exercice précédent. Les dépenses totales engagées aux termes des certificats, à l'exclusion des causes majeures et des autres éléments exceptionnels, ont dépassé de 1,3 million de dollars les dépenses prévues à cet égard dans le budget, principalement en raison des coûts accrus des certificats en droit criminel. Plus de 4 000 certificats de plus, soit environ 6 % de plus, ont été accordés en droit criminel par rapport à l'exercice précédent.

## Nombre de certificats d'aide juridique délivrés par domaine

	Droit criminel	Droit de la famille	Immigration et réfugiés	Autres instances civiles	Total
<b>Nombre réel</b>	<b>68 453</b>	<b>30 107</b>	<b>12 706</b>	<b>5 903</b>	<b>117 169</b>
<b>Cible</b>	<b>67 258</b>	<b>27 700</b>	<b>11 060</b>	<b>5 807</b>	<b>111 825</b>
<b>Différence</b>	<b>(1 195)</b>	<b>(2 407)</b>	<b>(1 646)</b>	<b>(96)</b>	<b>(5 344)</b>

## Nombre réel de certificats délivrés dans les dernières années

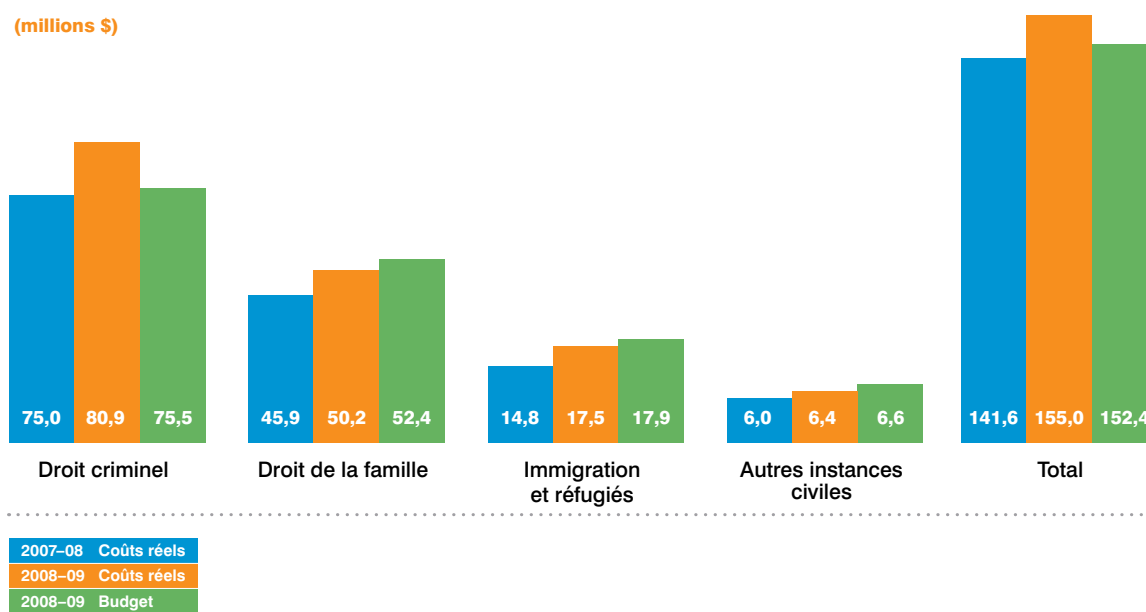
Domaine	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09
<b>Droit criminel</b>	<b>65 510</b>	<b>65 784</b>	<b>64 335</b>	<b>68 453</b>
<b>Droit de la famille</b>	<b>28 704</b>	<b>26 450</b>	<b>25 599</b>	<b>30 107</b>
<b>Immigration et réfugiés</b>	<b>10 992</b>	<b>11 060</b>	<b>11 401</b>	<b>12 706</b>
<b>Autres instances civiles</b>	<b>5 812</b>	<b>5 807</b>	<b>5 964</b>	<b>5 903</b>
<b>Total</b>	<b>111 018</b>	<b>109 101</b>	<b>107 299</b>	<b>117 169</b>

Le graphique ci-dessous met en lumière la comparaison des coûts relatifs aux certificats pour 2008-09 et 2007-08. Les coûts relatifs aux certificats ont augmenté de 13,4 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Sur l'augmentation globale, environ six millions de dollars peuvent être attribués à l'augmentation des tarifs de 5 % qui a été accordée aux avocats de l'aide juridique l'an dernier. Les coûts en droit criminel étaient de 5,9 millions de dollars plus élevés que ceux de l'exercice précédent, tandis que les coûts en droit de la famille étaient de 4,3 millions de dollars plus élevés, en partie en raison du plus grand nombre de certificats délivrés en 2008-09 dans le cadre du financement accru reçu du gouvernement l'an passé. Le coût des certificats en matière d'immigration et de réfugiés était plus élevé que lors de l'exercice précédent bien que légèrement inférieur à celui prévu dans le budget de 2008-09.

## Comparaisons des coûts relatifs aux certificats Par domaine prédominant (autre que la GCM)

\* Gestion des causes majeures

(millions \$)



Dans l'ensemble, le nombre de demandes de certificat a augmenté de 5 % en 2008-09; il y a eu augmentation dans toutes les catégories, sauf dans les instances civiles. L'augmentation a été particulièrement marquée pour les affaires en droit de la famille et en droit de l'immigration et des réfugiés. Le nombre de demandes en droit de la famille a augmenté en partie en raison de l'engagement d'AJO de délivrer des certificats supplémentaires par suite de l'augmentation des fonds fournis à AJO par la province en 2007.

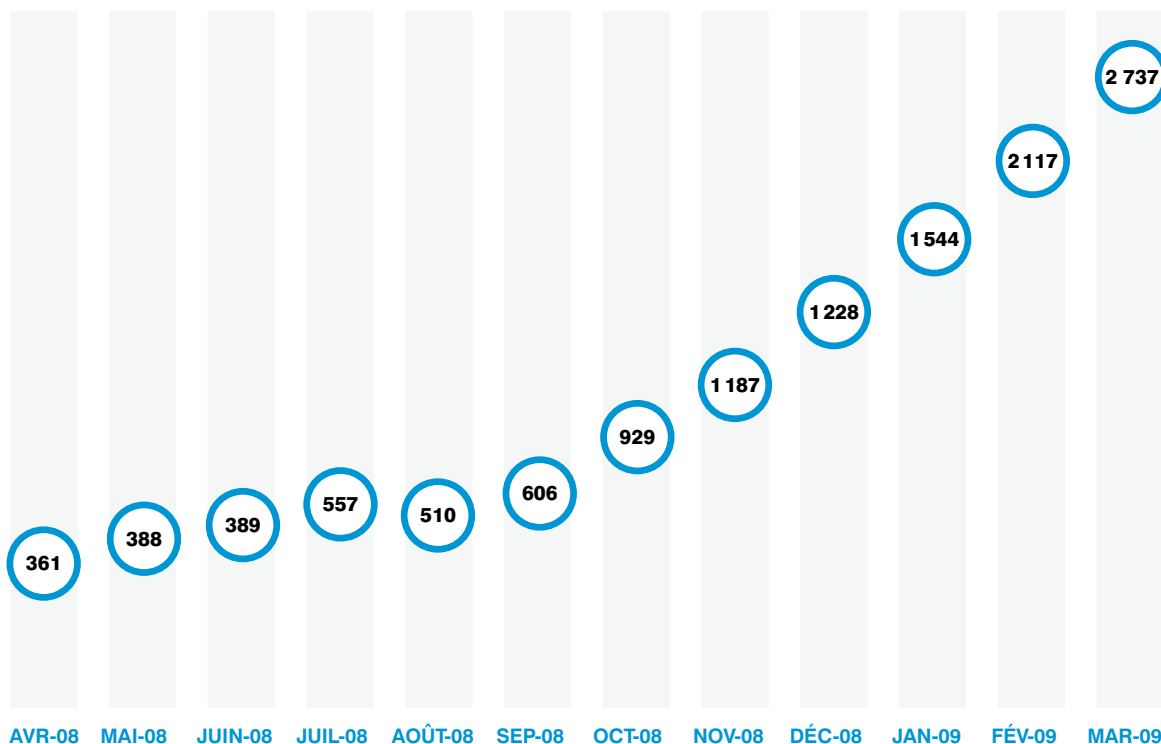
## Nombre de demandes de certificat et taux d'acceptation

Exercice	Demandes reçues	Certificats délivrés	Taux d'acceptation
2005-06	143 226	111 018	78 %
2006-07	141 757	109 101	77 %
2007-08	138 614	107 299	77 %
2008-09	146 537	117 169	80 %

Fait important, le nombre de demandes de certificat d'aide juridique reçues au moyen du service Demande-Éclair de Certificat en Ligne (DÉCLIC) d'AJO a augmenté de façon spectaculaire en 2008; une augmentation de plus en plus rapide a été constatée au long de l'exercice au niveau du volume de demandes de certificat. Au total, 12 553 demandes ont été traitées pour l'exercice se terminant le 31 mars 2009, ce qui représente environ 9 % du nombre total de demandes reçues pendant l'exercice.

## Demands DÉCLIC par mois Exercice 2008-09

Total de 12 553 demandes DÉCLIC



L'index de productivité mesure le nombre de services fournis par tranche de coût de 10 000 \$. Il s'agit d'une mesure type qui peut être utilisée pour tous les programmes. L'effet de l'augmentation de tarif de 5 % a été exclu de tous les calculs de productivité. Les améliorations de la productivité obtenues en 2008-09 pour le programme de certificats se sont avérées plus élevées que la cible de 1 % du programme Valeur.

## Index de productivité – Programme de certificats

Nombre de certificats par tranche de 10 000 \$



Cible de 1 % du programme Valeur

## Avocats de service

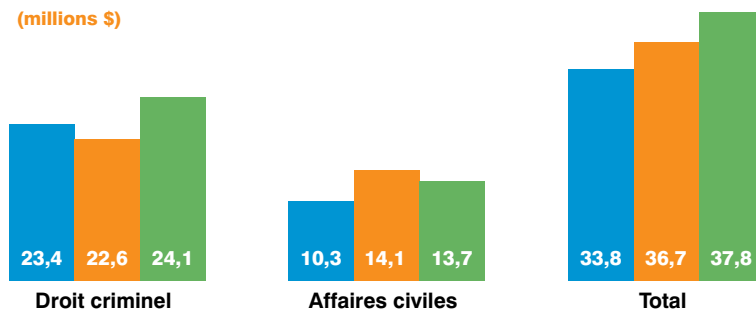
Les services d'avocat de service sont fournis soit par des avocats à l'interne, soit par des avocats privés qui sont payés à la journée, dans chaque palais de justice en Ontario, y compris plus de 30 endroits éloignés ou accessibles par avion.

Les avocats de service travaillent dans les salles d'audience partout dans la province et fournissent une aide aux personnes qui ont besoin d'un soutien juridique, d'une manière efficace et efficiente par rapport au coût. Les avocats de service prodiguent des conseils de base et fournissent des renseignements et des services de représentation aux personnes qui, sans cette aide, se retrouveraient dans le système judiciaire sans conseil juridique ni assistance.

En 2008-09, le coût total du programme d'avocats de service a augmenté de 2,9 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Les coûts relatifs aux avocats de service pour les affaires civiles ont augmenté de 3,8 millions de dollars, tandis que les coûts de l'aide en droit criminel ont diminué d'environ 900 000 \$. Environ 1,7 million de dollars de l'augmentation totale des dépenses du programme étaient attribuables aux rajustements des tarifs et des salaires.

### Programme d'avocats de service – Comparaisons de coûts Par domaine prédominant

(millions \$)



2007-08	Coûts réels
2008-09	Coûts réels
2008-09	Budget

En 2008-09, le nombre total de personnes ayant reçu de l'aide des avocats de service a augmenté de 2,5 % par rapport à l'exercice 2007-08. L'aide en droit criminel a augmenté de 2,0 % par rapport à l'exercice précédent, tandis que l'aide relative aux affaires civiles a augmenté de 4,8 % au cours de la même période. Par rapport au nombre total de personnes ayant reçu de l'aide, la proportion de l'aide en droit criminel et la proportion de l'aide relative aux affaires civiles étaient d'environ 79 % et 21 % respectivement. Cela représente une légère diminution de 1 % de l'aide en droit criminel par rapport à l'exercice 2007-08.

### Nombre de personnes ayant reçu de l'aide des avocats de service

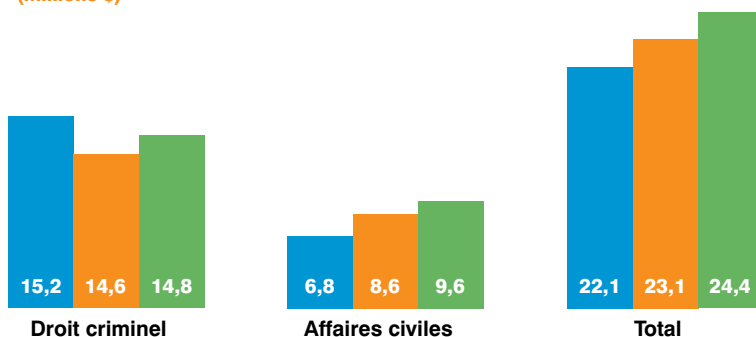
Domaine	2006-07	2007-08	2008-09
Droit criminel	661 438	673 926	687 420
Affaires civiles	170 889	159 015	166 726
<b>Total</b>	<b>832 327</b>	<b>832 941</b>	<b>854 146</b>

Les dépenses relatives aux avocats de service à la journée se sont avérées inférieures à celles prévues dans le budget de 2008-09, mais elles étaient d'environ un million de dollars plus élevées que celles de l'exercice précédent. Cet écart s'explique en partie par les augmentations des tarifs. Toutefois, les avocats de service salariés ont aussi assumé une plus grande part du travail.

Les dépenses relatives aux avocats de service salariés ont dépassé légèrement celles prévues dans le budget de l'exercice. Ces dépenses ont augmenté d'environ 1,8 million de dollars, soit de 16 %, par rapport à l'exercice précédent. Cet écart était imputable en partie aux augmentations mises en œuvre pendant l'exercice dans le cadre de la stratégie des ressources humaines applicables aux avocats.

## Avocats de service à la journée – Comparaisons de coûts Par domaine prédominant

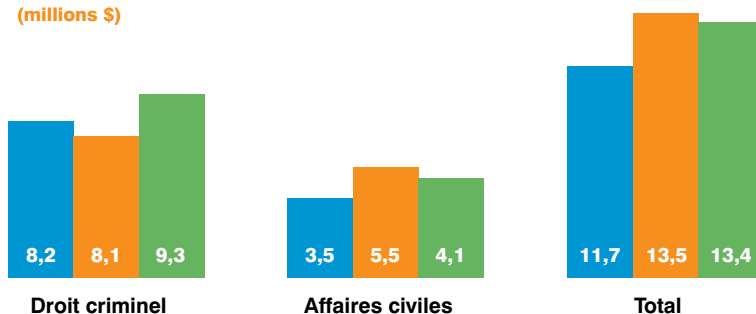
(millions \$)



2007-08	Coûts réels
2008-09	Coûts réels
2008-09	Budget

## Avocats de service salariés – Comparaisons de coûts Par domaine prédominant

(millions \$)

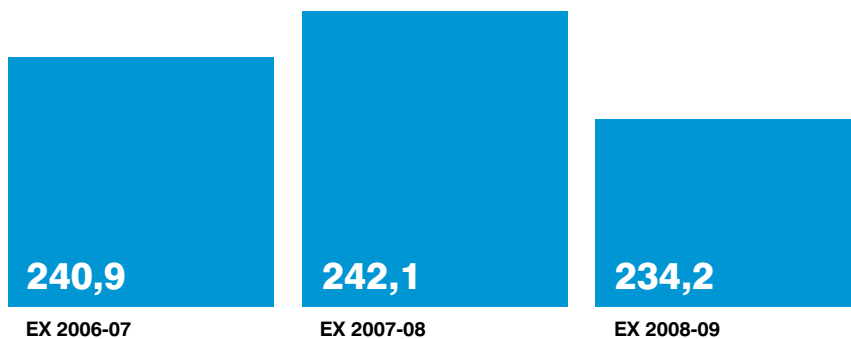


2007-08	Coûts réels
2008-09	Coûts réels
2008-09	Budget

Les améliorations de la productivité au sein du programme d'avocats de service se sont approchées de la cible de 1 % du programme Valeur en 2007-08, mais se sont avérées moins élevées pour l'exercice 2008-09. En 2008-09, l'index de productivité du programme d'avocats de service était inférieur de 3,3 % à celui de l'exercice précédent.

## Index de productivité – Programme d’avocats de service

Nombre de personnes ayant reçu de l’aide par tranche de 10 000 \$



Cible de 1 % du programme Valeur

## Cliniques juridiques communautaires

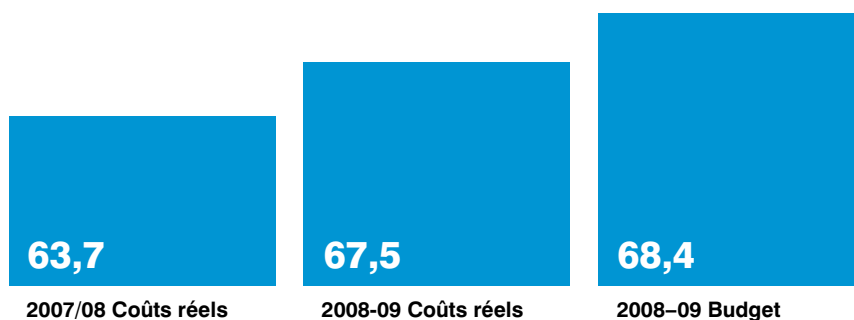
Aide juridique Ontario finance 80 cliniques juridiques communautaires dans l'ensemble de l'Ontario, y compris 17 cliniques spécialisées. Ces cliniques fournissent des services d'aide en droit de la pauvreté et des services d'éducation juridique communautaire à des organismes et des collectivités à faible revenu, en plus de participer à des activités de réforme du droit. Les cliniques sont des organisations autonomes sans but lucratif.

Les cliniques de services généraux fournissent aux Ontariens à faible revenu un soutien juridique dans certains domaines du droit, y compris en ce qui concerne le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), l'indemnisation des accidentés du travail, le logement, la santé et la sécurité au travail, ainsi que les avantages sociaux. Les cliniques juridiques spécialisées mettent l'accent sur des groupes particuliers de clients défavorisés ou des domaines particuliers du droit qui concernent de nombreuses personnes à faible revenu. En s'occupant des causes types, des activités de réforme du droit et du développement communautaire, les cliniques juridiques sont souvent à l'avant-garde des changements systémiques qui profitent aux Ontariens à faible revenu.

Les coûts relatifs aux cliniques ont augmenté de 3,2 % en 2008-09 par rapport à l'exercice précédent, mais les dépenses étaient de 3,9 % plus basses que prévu dans le budget global de l'année. Cet écart est attribuable notamment à la réduction des dépenses opérationnelles des cliniques pendant l'exercice. La réduction des dépenses relatives au programme de gestion de l'information des cliniques, qui seront reportées dans le cadre du budget 2009-10, est un autre facteur de la sous-utilisation des fonds par rapport au budget.

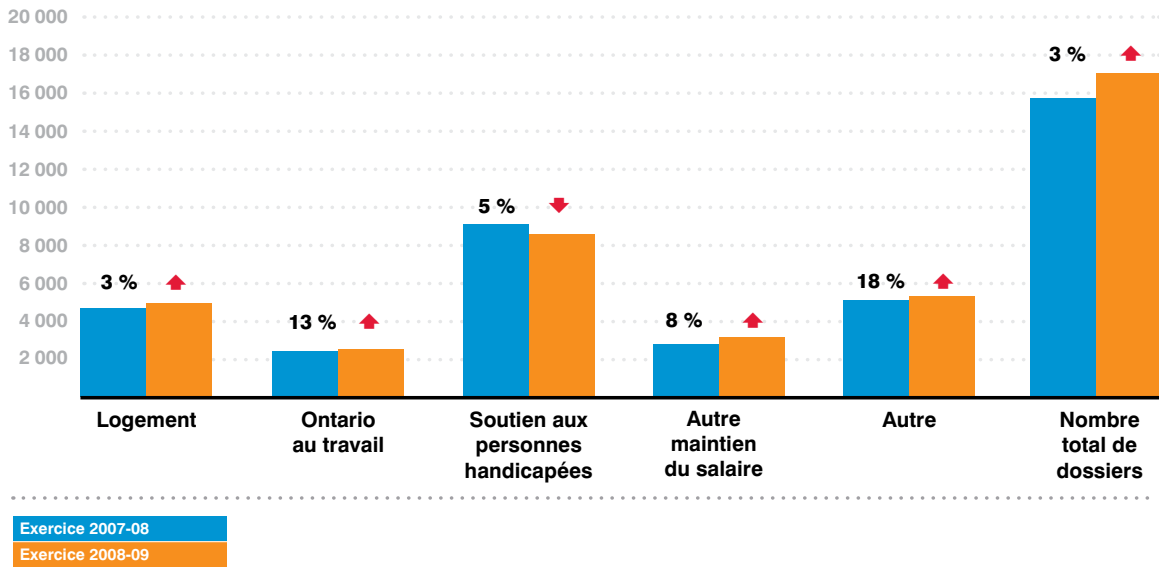
## Comparaisons des coûts du programme des cliniques

(millions \$)



Le nombre total de nouveaux dossiers ouverts en 2008-09 a augmenté de 576, ou de 3 %, par rapport à 2007-08, principalement en raison du nombre plus élevé d'autres types de causes (18 %). Toutefois, il y a eu une diminution importante du nombre de causes portant sur le soutien aux personnes handicapées (5 %). Toutes les autres catégories de services ont affiché des augmentations par rapport à l'exercice précédent.

## Cliniques – Dossiers ouverts par type de droit



Sur une base régionale, le coût par dossier actif a diminué en moyenne de 314 \$ à 311 \$ pour les cliniques, soit moins de 1 %, entre 2007-08 et 2008-09. Toutes les cliniques ont enregistré différentes réductions du coût par dossier entre l'exercice courant et les exercices précédents, principalement en raison du nombre plus élevé de dossiers actifs qui étaient ouverts en 2008-09. La réduction de coût globale fondée sur ce niveau d'activité accru était de 17 \$ par dossier.

Région	2006-07			2007-08			2008-09			Variation dans le coût par dossier en %
	Financement reçu	Nombre de dossiers actifs	Coût par dossier	Financement reçu	Nombre de dossiers actifs	Coût par dossier	Financement reçu	Nombre de dossiers actifs	Coût par dossier	
Spécialisées	10 010 374 \$	22 566	444 \$	11 422 714 \$	24 508	466 \$	11 916 864 \$	26 008	458 \$	-1,72 %
Sud-Ouest	9 493 590	36 743	258	10 766 666	37 637	286	11 130 999	39 287	283	-1,05 %
Nord	5 424 379	16 324	332	6 196 544	14 931	415	6 543 445	15 943	410	-1,20 %
Grand Toronto	14 113 382	52 814	267	16 132 132	52 589	307	17 043 493	56 209	303	-1,30 %
Centre et Est	9 251 599	46 370	200	10 707 344	46 003	233	10 993 282	47 696	230	-1,29 %
<b>Total</b>	<b>48 293 284 \$</b>	<b>174 817</b>	<b>276 \$</b>	<b>55 225 400 \$</b>	<b>175 668</b>	<b>314 \$</b>	<b>57 628 083 \$</b>	<b>185 143</b>	<b>311 \$</b>	<b>-0,96 %</b>

## Sociétés étudiantes d'aide juridique

Les sociétés étudiantes d'aide juridique (SEAJ), qui sont financées par AJO et dont les services sont fournis par des étudiants en droit bénévoles, sont exploitées au sein des six facultés de droit de l'Ontario afin de fournir des services d'éducation juridique communautaire ainsi que des conseils juridiques et des services de représentation aux Ontariens à faible revenu qui ne peuvent se permettre les services d'un avocat mais qui ne sont pas admissibles à l'aide juridique.

Les SEAJ traitent notamment des affaires criminelles mineures, des différends entre locataires et locataires, des questions d'immigration, des droits des travailleurs et des affaires relevant des tribunaux spécialisés, y compris la Commission des droits de la personne de l'Ontario.

# MANDAT CONFÉRÉ PAR LA LOI

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;
- en encourageant et en favorisant la souplesse et l'innovation dans la prestation des services d'aide juridique;
- en définissant, en évaluant et en reconnaissant les divers besoins sur le plan juridique des particuliers à faible revenu et des collectivités défavorisées de l'Ontario;
- en fournissant des services d'aide juridique aux particuliers à faible revenu par l'entremise d'une personne morale qui exerce ses activités indépendamment du gouvernement de l'Ontario, mais qui doit rendre compte à ce dernier de l'utilisation qu'elle fait 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

Faire en sorte que les collectivités saines proposent des services d'aide juridique adaptés et pertinents ainsi qu'un meilleur accès à la justice.

## NOS VALEURS

### Intégrité

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

### Respect

Nous faisons preuve de 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 constituons une composante autonome du système judiciaire.

### Responsabilisation

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 et dans nos décisions. Nous suscitons l'unité dans l'ensemble de l'organisation. Les décisions que nous prenons sont fondées sur des faits et de solides principes.



# Aide juridique Ontario

## États financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009

### Table des matières

Rapport du vérificateur	23
États financiers	
Bilan	24
État des résultats de fonctionnement	25
État des variations de l'excédent (déficit) net accumulé	27
État des flux de trésorerie	28
Sommaire des principales conventions comptables	29
Notes afférentes aux états financiers	32
Commentaires et analyse de la direction	41



### Responsabilité de la direction à l'égard de l'information financière

Les états financiers et toute autre information contenue dans le rapport annuel sont la responsabilité de la direction et du conseil d'administration. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada. Les états financiers renferment certains montants fondés sur l'utilisation des meilleures estimations et de jugements établis par la direction. Les états financiers 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 d'intégrité dans la prestation de ses services. La direction a conçu et maintient les contrôles financiers, les systèmes d'information et les pratiques qui lui permettent de donner une assurance raisonnable quant à la fiabilité de l'information financière et à la protection des éléments d'actif.

Le Conseil d'administration d'Aide juridique Ontario est chargé d'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de l'information financière et du contrôle interne grâce à son comité de 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 et les soumet au ministre du Procureur général.

Les états financiers ont été examinés par le vérificateur provincial, dont le mandat consiste à exprimer une opinion relative à l'image fidèle des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada. Dans son rapport, le vérificateur décrit l'étendue de la vérification à laquelle il a procédé ainsi que son opinion.

---

Robert Ward  
Président et  
Directeur Général  
Le 29 mai 2009

---

Michelle A. Séguin  
Vice-présidente et directrice générale de  
l'administration  
Le 29 mai 2009



Office of the Auditor General of Ontario  
Bureau du vérificateur général de l'Ontario

*Rapport du vérificateur*

À Aide juridique Ontario et au procureur général de l'Ontario

J'ai vérifié le bilan d'Aide juridique Ontario au 31 mars 2009 ainsi que les états des résultats de fonctionnement et des variations de l'excédent (du déficit) net accumulé et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction d'Aide juridique Ontario. 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 du 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 2009, ainsi que des résultats de son fonctionnement et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Box 105, 15th Floor  
20 Dundas Street West  
Toronto, Ontario  
M5G 2C2  
416-327-2381  
fax 416-326-3812

Toronto (Ontario)  
Le 29 mai 2009

Jim McCarter, CA  
Vérificateur général  
Expert-comptable autorisé

B.P. 105, 15<sup>e</sup> étage  
20, rue Dundas ouest  
Toronto (Ontario)  
M5G 2C2  
416-327-2381  
télécopieur 416-326-3812

[www.auditor.on.ca](http://www.auditor.on.ca)

Au 31 mars

(en milliers de dollars)

2009

2008

**ACTIF**

**Actif à court terme**

Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 2)	7 144 \$	8 918 \$
Débiteurs (note 3)	21 563	23 207
Charges payées d'avance	1 197	881
Placements à court terme (note 4)	30 637	41 252
Placements à court terme - réserve pour éventualités (notes 4 et 9)	20 000	20 000
	<b>80 541 \$</b>	<b>94 258 \$</b>

**Comptes clients à long terme** (note 3)

20 024

19 368

**Immobilisations** (note 5)

10 920

8 890

**111 485 \$**

**122 516 \$**

**PASSIF ET ACTIFS NETS**

**Passif à court terme**

Créditeurs et charges à payer (note 6)	86 022 \$	77 830 \$
Prestations constituées (note 12)	1 257	1 064
Apports de capital reportés (note 7)	485	747
	<b>87 764 \$</b>	<b>79 641 \$</b>

**Actifs nets**

Excédent (déficit) net accumulé (note 1 c))	(6 714) \$	14 732 \$
Actifs nets investis dans des immobilisations (note 8)	10 435	8 143
Réserve pour éventualités (notes 4 et 9)	20 000	20 000
	<b>23 721 \$</b>	<b>42 875 \$</b>

**111 485 \$**

**122 516 \$**

Au nom du conseil d'administration :



John D. McCamus, président du conseil d'administration

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

# Aide juridique Ontario

## État des résultats de fonctionnement

**Pour l'exercice terminé le 31 mars**

(en milliers de dollars)

**2009**

**2008**

### REVENUS

Province d'Ontario (note 1 a))	<b>285 811</b>	\$	283 888	\$
Fondation du droit de l'Ontario	<b>26 198</b>		56 419	
Contributions des clients	<b>21 500</b>		18 950	
Jugements, dépens et règlements	<b>296</b>		282	
Placements et autres revenus	<b>3 148</b>		3 111	

---

	<b>336 953</b>	\$	362 650	\$
--	----------------	----	---------	----

---

### CHARGES

#### Services juridiques

##### Certificats d'aide juridique

Droit criminel – causes majeures	<b>22 823</b>	\$	20 808	\$
Droit criminel – autres	<b>80 078</b>		74 950	

---

Sous-total	<b>102 901</b>		95 758	
------------	----------------	--	--------	--

Droit de la famille	<b>50 755</b>		45 927	
Immigration et réfugiés	<b>17 701</b>		14 801	
Autres domaines de droit civil	<b>6 339</b>		5 981	
Conférences de règlement	<b>111</b>		133	

---

Sous-total	<b>177 807</b>		162 600	
------------	----------------	--	---------	--

Bureaux régionaux	<b>25 574</b>		24 088	
Bureaux du droit de la famille	<b>2 518</b>		2 366	
Bureaux du droit criminel	<b>1 194</b>		1 582	
Bureau du droit des réfugiés	<b>1 010</b>		871	

---

	<b>208 103</b>		191 507	
--	----------------	--	---------	--

---

#### Programme d'avocat de service

Honoraires et débours des avocats de service	<b>37 331</b>		34 599	
Services élargis	<b>713</b>		606	

---

	<b>38 044</b>		35 205	
--	---------------	--	--------	--

---

#### Cliniques juridiques et services spéciaux

Services relevant du domaine de pratique des cliniques de services juridiques (note 10)	<b>62 527</b>		60 702	
Nishnawbe-Aski Legal Services Corporation	<b>1 791</b>		1 610	
Sociétés étudiantes d'aide juridique	<b>3 156</b>		3 013	

Projet de gestion de l'information dans les cliniques de services juridiques	<b>64</b>		-	
---	-----------	--	---	--

---

	<b>67 538</b>		65 325	
--	---------------	--	--------	--

---

#### Projets d'innovation dans la prestation des services

Autres	<b>810</b>		1 094	
--------	------------	--	-------	--

---

	<b>810</b>		1 094	
--	------------	--	-------	--

---

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

## Aide juridique Ontario État des résultats de fonctionnement (suite)

<b>Pour l'exercice terminé le 31 mars</b> (en milliers de dollars)	<b>2009</b>	<b>2008</b>
<b>Charges (suite)</b>		
<b>Soutien aux prestataires de services</b>		
Service de recherche	2 124	2 091
	2 124	2 091
<b>Administration et autres coûts</b>		
Bureau provincial	28 569	25 363
Dotation à l'amortissement	3 711	3 149
Créances irrécouvrables	7 208	9 094
	39 488	37 606
	<b>356 107 \$</b>	<b>332 828 \$</b>
Excédent (déficit) des revenus par rapport aux charges pour l'exercice	<b>(19 154) \$</b>	<b>29 822 \$</b>

*Les notes et le sommaire des principales conventions comptables ci-joints font partie intégrante des états financiers.*

# Aide juridique Ontario

## État des variations de l'excédent (déficit) net accumulé

**Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009 comprend les données de 2008 aux fins de comparaison**

(en milliers de dollars)

	<b>Investi dans des immobilisations</b>	<b>Réserve pour éventualités</b>	<b>Excédent/ (déficit) accumulé</b>	<b>Total 2009</b>	Total 2008
	(Note 8)	(Note 9)	(Note 1(c))		
Excédent net accumulé au début de l'exercice	<b>8 143 \$</b>	<b>20 000 \$</b>	<b>14 732 \$</b>	<b>42 875 \$</b>	19 559 \$
Excédent (déficit) des revenus par rapport aux charges	<b>(3 515)</b>	-	<b>(15 639)</b>	<b>(19 154)</b>	29 822
Investissement dans des immobilisations	<b>5 807</b>	-	<b>(5 807)</b>	-	-
Changement de conventions comptables – évaluation des comptes clients	-	-	-	-	(6 506)
Excédent (déficit) net accumulé à la fin de l'exercice	<b>10 435 \$</b>	<b>20 000 \$</b>	<b>(6 714) \$</b>	<b>23 721 \$</b>	42 875 \$

*Les notes et le sommaire des principales conventions comptables ci-joints font partie intégrante des états financiers.*

# Aide juridique Ontario

## État des flux de trésorerie

<b>Pour l'exercice terminé le 31 mars</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
(en milliers de dollars)		
Rentrées (sorties) de fonds liées aux activités suivantes		
<b>ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT</b>		
Excédent (déficit) des revenus par rapport aux charges de l'exercice	<b>(19 154) \$</b>	29 822 \$
Rajustement pour l'évaluation des comptes clients	-	(6 506)
Rajustements pour rapprocher l'excédent des revenus par rapport aux charges et les rentrées nettes liées aux activités de fonctionnement :		
Amortissement	<b>3 711</b>	3 149
Amortissement des apports reportés	<b>(262)</b>	(472)
Cotisations patronales	<b>(1 907)</b>	(1 771)
Charges de retraite	<b>2 100</b>	1 919
Perte à la vente d'immobilisations	<b>66</b>	-
Variation des soldes hors caisse du fonds de roulement :		
Débiteurs	<b>1 644</b>	(5 452)
Charges payées d'avance	(316)	17
Créditeurs et charges à payer	8 192	(1 208)
Intérêts courus sur les placements	615	(890)
Comptes clients à long terme	(656)	10 230
	<b>(5 967) \$</b>	28 838 \$
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Achat d'immobilisations	<b>(5 807) \$</b>	(872) \$
Achat de placements	-	(35 365)
Rachat de place	10 000	-
	<b>4 193 \$</b>	(36 237) \$
<b>Diminution nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie</b>	<b>(1 774)</b>	(7 399)
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice</b>	<b>8 918</b>	16 317
<b>Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice</b>	<b>7 144 \$</b>	8 918 \$

*Les notes et le sommaire des principales conventions comptables ci-joints font partie intégrante des états financiers.*

# Aide juridique Ontario

## Sommaire des principales conventions comptables

Au 31 mars

### 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<sup>er</sup> avril 1999 et est exonérée d'impôt en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada).

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

- faciliter l'accès à la justice, partout en Ontario, pour les particuliers à faible revenu en leur fournissant des services d'aide juridique de haute qualité;
- encourager et favoriser la souplesse et l'innovation dans la prestation des services d'aide juridique;
- reconnaître les divers besoins d'aide juridique des particuliers à faible revenu et des communautés défavorisées;
- exercer ses activités tout en rendant compte de l'utilisation des fonds publics.

Les activités de la Société sont régies et gérées par un conseil d'administration composé de onze membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Même si la Société administre ses activités indépendamment de la province d'Ontario et du Barreau du Haut-Canada, elle doit rendre compte de l'utilisation qu'elle fait des fonds publics et veiller à ce que la prestation des services d'aide juridique réponde aux besoins des personnes à faible revenu tout en étant efficace et efficiente par rapport aux coûts.

### Méthodes comptables

La Société suit la méthode du report pour comptabiliser les apports.

L'excédent (le déficit) accumulé correspond à l'excédent (l'insuffisance) des revenus par rapport aux charges pour les activités administratives et de prestation des programmes de la Société.

Les états financiers ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada.

### Constatation des revenus

Les apports affectés sont constatés à titre de revenus dans l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Les apports non affectés sont constatés à titre de revenus si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa perception est raisonnablement assurée. En raison de l'incertitude liée au montant à facturer, les contributions des clients sont constatées à titre de revenus lorsque la Société enregistre la facture d'un avocat au nom du client. Les jugements, l'adjudication des dépens et les règlements sont constatés lorsqu'ils sont accordés.

### 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 ont facturées à la Société ainsi qu'une estimation des frais juridiques au titre de services rendus non facturés.

### Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les fonds en caisse, les soldes bancaires ainsi que les placements très liquides qui sont facilement convertibles en espèces d'un montant connu et peu susceptible de changer et dont l'échéance initiale est d'au plus trois mois.

# Aide juridique Ontario

## Sommaire des principales conventions comptables

(suite)

Au 31 mars

### Instruments financiers

La société a désigné tous ses placements comme étant disponibles à la vente, et les comptabilise à leur juste valeur. Les frais d'opération liés à l'achat de placements sont capitalisés et les frais d'opération liés à la vente de placements sont passés en charges pour l'exercice où ils ont été encourus. Les variations de la juste valeur sont traitées comme une augmentation ou une diminution constatée dans l'état des variations de l'excédent (déficit) net accumulé.

La juste valeur des placements correspond au cours du marché à la fin de l'exercice. La société a désigné les comptes clients comme prêts et débiteurs, et les comptabilise à leur coût amorti en utilisant la méthode du taux d'intérêt effectif.

La société a désigné la trésorerie et les équivalents de trésorerie comme étant détenus à des fins de transaction, et les comptabilise à leur juste valeur. Les créditeurs et charges à payer sont désignés comme autres passifs, et sont comptabilisés à leur juste valeur. La juste valeur de la trésorerie et des équivalents de trésorerie ainsi que des créditeurs et charges à payer correspond approximativement à leur valeur nominale puisqu'il s'agit de comptes à court terme.

La société a adopté les normes énoncées dans le chapitre 3861, « instruments financiers – informations à fournir et présentation », du *manuel de l'ICCA* (Institut canadien des comptables agréés), conformément à la décision du conseil des normes comptables d'exempter les organismes à but non lucratif des exigences de divulgation relatives aux instruments financiers énoncées dans les chapitres 3862, « instruments financiers – information à fournir », et 3863, « instruments financiers – présentation ».

### Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût, déduction faite de l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative des immobilisations, comme suit :

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

### Apports de capital reportés

Les apports de capital reportés afférents au financement fourni par la province d'Ontario pour l'acquisition d'immobilisations représentent la partie non amortie des apports utilisés pour l'acquisition d'immobilisations. L'amortissement de l'apport de capital reporté est calculé de la même manière que l'immobilisation connexe.

### Régimes de retraite

La quasi-totalité des salariés de la Société sont inscrits à un régime à cotisations déterminées. Le coût des prestations de retraite des régimes à cotisations déterminées est porté aux résultats lorsque les cotisations deviennent exigibles. Un petit nombre de salariés de la Société sont également inscrits à un régime à prestations déterminées. Le coût des prestations de retraite gagnées par les salariés couverts par le régime de retraite à prestations déterminées est établi de façon actuarielle selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services et de l'estimation la plus probable de la direction quant au rendement prévu des placements du régime, à la croissance de la rémunération, aux cessations d'emploi et à l'âge de la retraite des membres du régime. Les rajustements effectués au titre des modifications du régime, des modifications des hypothèses et des gains et des pertes actuariels sont enregistrés dans l'état des résultats de fonctionnement sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active du groupe de salariés, laquelle est d'environ sept ans.

# Aide juridique Ontario

## Sommaire des principales conventions comptables

(suite)

Au 31 mars

### **Recours à des estimations**

La préparation des états financiers exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui ont une incidence sur le montant déclaré des actifs et des passifs à la date des états financiers ainsi que sur le montant déclaré des revenus et des charges de l'exercice. Les résultats réels pourraient différer des estimations les plus probables faites par la direction au fur et à mesure que de nouvelles données deviennent disponibles. Les états financiers contiennent ainsi des estimations importantes concernant la provision pour comptes de débiteurs, la provision pour frais juridiques au titre de services rendus non facturés et les prestations constituées.

### **Modifications comptables futures**

À la suite des mises à jour récentes du chapitre 4400, « Information financière des organismes sans but lucratif », du *Manuel de l'ICCA*, diverses modifications seront apportées à la présentation des états financiers, notamment les suivantes :

- i. présentation des montants bruts de certains revenus dans l'état des résultats;
- ii. élimination de l'obligation de traiter les actifs nets investis dans des immobilisations comme un élément distinct des actifs nets;
- iii. obligation, pour l'organisme sans but lucratif qui classe ses charges par fonction, d'indiquer la convention qu'il a adoptée pour les dépenses et les montants de coûts de fonctionnement général qu'il ventile entre diverses fonctions.

La nouvelle norme s'applique aux états financiers des exercices ouverts à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009. La Société évalue les répercussions de ces modifications sur ses états financiers.

Au 31 mars

### 1. Financement consenti par la province d'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 de ce protocole d'entente est de préciser les questions relatives au fonctionnement, à l'administration, aux finances et aux autres relations entre le procureur général et la Société.

Le protocole d'entente signé le 22 décembre 2000 a expiré le 1er avril 2004. Un nouveau protocole d'entente a été signé le 10 décembre 2008; il est valide pour une durée de cinq ans, soit jusqu'au 10 décembre 2013.

(a) Les apports reçus de la province d'Ontario ont été ventilés comme suit :

(en milliers de dollars)	2009	2008
Apports	285 549 \$	283 416 \$
Amortissement des apports reportés (note 7)	262	472
	<b>285 811 \$</b>	<b>283 888 \$</b>

(b) Les apports provenant de la province d'Ontario pour l'exercice terminé le 31 mars 2009 comprennent un montant de 50,1 millions de dollars (50,4 millions de dollars en 2008) qui représente une attribution de fonds provenant du virement d'une somme forfaitaire par le gouvernement fédéral à la province, dans le cadre du droit criminel, de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* et des autres dépenses pour contraintes exceptionnelles, 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).

Au 31 mars

## 2. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La Société a une ligne de crédit disponible d'un montant de 5 millions de dollars qui demeurait inutilisée au 31 mars 2009. La facilité de crédit porte intérêt au taux préférentiel et elle n'est pas garantie.

## 3. Débiteurs

(en milliers de dollars)

	2009	2008
Comptes clients	80 233 \$	73 152 \$
Moins : provision pour créances douteuses	(46 293)	(42 778)
Comptes clients, montant net	33 940	30 374
Moins : tranche à long terme des comptes clients	(20 024)	(19 368)
Comptes clients à court terme	13 916	11 006
Montant à recevoir de la Fondation du droit de l'Ontario	688	3 798
Autres débiteurs	6 959	8 403
Débiteurs à court terme	21 563 \$	23 207 \$

La Société dispose d'un programme de contributions des clients qui s'applique aux bénéficiaires de l'aide juridique qui ne satisfont pas aux critères d'admissibilité financière régissant l'attribution d'un certificat sans contribution. Pour recevoir l'aide juridique dont elles ont besoin, ces personnes signent une entente de contribution par laquelle elles s'engagent à rembourser à la Société les coûts des services qui leur sont offerts. Ces ententes peuvent prévoir des versements mensuels, un privilège sur des biens, ou les deux.

Au 31 mars

#### 4. Placements

La Société a désigné tous ses placements comme étant disponibles à la vente et elle les inscrit à leur juste valeur.

(en milliers de dollars)	2009		2008	
	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur
<b>Certificats de placement garantis</b>	50 000 \$	50 000 \$	60 000 \$	60 000 \$
<b>Intérêts courus</b>	637	637	1 252	1 252
	<b>50 637 \$</b>	<b>50 637 \$</b>	61 252 \$	61 252 \$
<b>Moins : Réserve pour éventualités</b> –à court terme (note 9)	(20 000) \$	(20 000) \$	(20 000) \$	(20 000) \$
<b>Total</b>	<b>30 637 \$</b>	<b>30 637 \$</b>	41 252 \$	41 252 \$

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*. La politique de la Société concernant les placements à court terme et à long terme consiste à investir dans des placements très liquides, comme des obligations du gouvernement fédéral du Canada, des obligations de gouvernements provinciaux canadiens ou d'autres certificats de placement garanti ayant une note A ou supérieure. Les placements détenus par la Société au 31 mars 2009 sont conformes aux exigences de la loi. La Société a réalisé un revenu total de placement de 1,9 million de dollars en 2009 (1,7 million de dollars en 2008).

Le portefeuille de placement de la Société est exposé à divers risques qui sont atténués par le genre des placements; le risque est donc faible. Les risques inhérents aux placements sont les suivants :

##### a) Risque lié au taux d'intérêt

En général, la valeur des titres à revenu fixe augmente lorsque les taux d'intérêt diminuent et diminuent lorsque les taux d'intérêt augmentent. En 2009, les placements à revenu fixe de la Société sont constitués de certificats de placement garantis d'une valeur de 50,0 millions de dollars (60,0 millions de dollars en 2008) dont les taux d'intérêt varient entre 0,6 % et 3,0 % (de 3,0 % à 4,4 % en 2008) et dont la date d'échéance va du 3 septembre 2009 au 31 mars 2010 (du 21 août 2008 au 30 mars 2009 en 2008).

##### b) Risque d'illiquidité

Ce risque est lié à l'aptitude d'une organisation à transformer rapidement ses placements en espèces. Les placements en titres garantis sont des instruments particulièrement liquides qui peuvent être transformés rapidement en espèces d'un montant prévisible.

##### c) Risque lié au marché

Ce risque survient lorsque les placements à revenu fixe de la Société sont négociés en bourse et que les fluctuations marquées du marché peuvent l'exposer à des risques de pertes. Néanmoins, la composition du portefeuille de placement de la Société et les exigences réglementaires concernant les décisions d'investissement minimisent ces risques.

Au 31 mars

5. Immobilisations (en milliers de dollars)	2009		2008	
	Coût	Amortissement cumulé	Coût	Amortissement cumulé
Mobilier et matériel de bureau	2 180 \$	1 555 \$	3 227 \$	3 079 \$
Matériel informatique et logiciels	19 727	18 071	18 135	7 259
Logiciels conçus sur mesure	46	20	46	5
Logiciels pour toute l'entreprise	15 628	10 441	15 628	8 209
Améliorations locatives	7 376	3 950	5 237	4 831
	<b>44 957 \$</b>	<b>34 037 \$</b>	<b>42 273 \$</b>	<b>33 383 \$</b>
Valeur comptable nette		<b>10 920 \$</b>		<b>8 890 \$</b>

6. Crédoiteurs et charges à payer (en milliers de dollars)	2009	2008
Comptes juridiques – factures reçues, mais non réglées	23 243 \$	19 547 \$
– frais juridiques au titre de services rendus non facturés	55 688	54 096
Incitations à la location	1 857	12
Comptes fournisseurs et autres crédoiteurs	4 525	3 622
Indemnités de vacances	709	553
	<b>86 022 \$</b>	<b>77 830 \$</b>

À la fin de l'exercice, la direction estime que l'obligation liée aux frais juridiques non facturés au titre des services rendus par les avocats du secteur privé s'établit à environ 55,7 millions de dollars (54,1 millions de dollars en 2008).

Au 31 mars

### 7. Apports de capital reportés

Les variations des apports de capital pour les projets financés par la province d'Ontario sont les suivantes :

(en milliers de dollars)	2009	2008
Solde au début de l'exercice	747 \$	1 219 \$
Amortissement des apports reportés (note 1a))	(262)	(472)
Solde à la fin de l'exercice	485 \$	747 \$

### 8. Variations des actifs nets investis dans des immobilisations

(en milliers de dollars)	2009	2008
Solde au début de l'exercice	8 143 \$	9 948
Amortissement	(3 711)	(3 149)
Amortissement des apports reportés	262	472
Acquisition d'immobilisations	5 807	872
Perte à la vente d'immobilisations	(66)	-
Solde à la fin de l'exercice	10 435 \$	8 143 \$
<b>Comprend</b>		
Immobilisations (note 5)	10 920 \$	8 890 \$
Apports de capital reportés (note 7)	(485)	(747)
	10 435 \$	8 143 \$

Au 31 mars

### 9. Réserve pour éventualités

Le paragraphe 66(4) de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* exige que la Société maintienne le fonds de réserve pour éventualités qui est prescrit. L'article 6 du Règlement de l'Ontario 107/99 pris en application de cette loi exige que la Société ouvre un compte pour cette réserve et y verse la somme de 20 millions de dollars à titre de capital. Le règlement exige aussi que la Société obtienne l'approbation préalable du procureur général pour tout retrait portant le total des sommes retirées du fonds à plus de 5 millions de dollars. La Société doit joindre à sa demande d'approbation un exposé des raisons pour lesquelles le retrait est nécessaire, un calendrier de remboursement et un énoncé des dispositions qu'elle a prises pour éviter qu'un tel besoin se présente de nouveau à l'avenir.

(en milliers de dollars)	2009	2008
Solde au début de l'exercice	20 000 \$	2 635 \$
Transfert de l'excédent accumulé à la réserve pour éventualités	-	17 365
Solde à la fin de l'exercice	20 000 \$	20 000 \$
<b>Comprend</b>		
(en milliers de dollars)	2009	2008
Placements à court terme (note 4)	20 000 \$	20 000 \$
	20 000 \$	20 000 \$

Au 31 mars

#### 10. Cliniques de services juridiques

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 des organismes constitués en personnes morales sans capital-actions et elles sont régies et gérées par un conseil d'administration. Les cliniques communautaires sont indépendantes de la Société, mais doivent lui rendre des comptes en vertu des articles 33 à 39 de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*. Chaque clinique communautaire fait l'objet d'une vérification individuelle et doit fournir à la Société des états financiers vérifiés pour la période de financement.

Le montant total des subventions aux cliniques se répartit comme suit :

(en milliers de dollars)	2009	2008
Sommes versées aux cliniques ou pour le compte de celles-ci	<b>60 646 \$</b>	58 865 \$
Frais d'administration	<b>1 881</b>	1 837
	<b>62 527 \$</b>	60 702 \$

#### 11. Engagements et éventualités

a) La Société émet des certificats aux particuliers qui demandent une aide juridique. Chaque certificat émis autorise la prestation de services juridiques selon les lignes directrices en matière de tarifs. Au 31 mars 2009, selon les estimations de la direction, la Société pourrait encore être responsable de certificats émis le 31 mars 2009 ou avant cette date, pour un montant total de 47,0 millions de dollars (47,0 millions de dollars en 2008) en plus de l'acquittement des factures reçues et des frais juridiques au titre de services rendus non facturés.

b) La Société loue des locaux et du matériel de bureau dans toute la province. Le loyer de base et les charges d'exploitation estimatives pour les cinq prochains exercices et par la suite, en se basant sur les renseignements de l'exercice précédent, sont approximativement les suivants :

(en milliers de dollars)	Loyer de base	Charges d'exploitation	Total
<b>2010</b>	2 915 \$	2 847 \$	5 762 \$
<b>2011</b>	2 596	2 646	5 242
<b>2012</b>	1 837	2 135	3 972
<b>2013</b>	1 528	1 838	3 366
<b>2014</b>	1 400	1 731	3 131
<b>Par la suite</b>	5 346	7 131	12 477
	<b>15 622 \$</b>	<b>18 328 \$</b>	<b>33 950 \$</b>

## Au 31 mars

### 11. Engagements et éventualités (suite)

c) La Société représente la partie défenderesse dans un certain nombre d'actions en justice dans le cadre normal de la conduite de ses affaires. La conclusion et le règlement final de ces actions ne seront probablement pas importants et ne peuvent être déterminés à l'heure actuelle. Les pertes, le cas échéant, seront comptabilisées dans l'exercice au cours duquel interviendra un règlement.

Certaines des actions en justice ci-dessus sont couvertes par une assurance après l'application d'une franchise allant jusqu'à 0,045 million de dollars, selon le moment auquel survient la demande et la nature de la demande.

### 12. Régimes de retraite

La Société offre un régime de retraite prévoyant le versement de prestations de retraite à ses salariés. Le régime est en fait constitué de deux régimes : un régime à cotisations déterminées comportant un volet à prestations déterminées et un régime complémentaire (cadres supérieurs).

#### Volet à cotisations déterminées

Le volet à cotisations déterminées du régime couvre 622 salariés (594 salariés en 2008). La Société verse des cotisations au volet à cotisations déterminées du régime, contribution qui se limite à faire des versements réguliers correspondant au montant des cotisations versées par les salariés pour les services rendus au cours de l'exercice. La charge de retraite de la Société correspondant à ce volet du régime s'est élevée à 1,862 million de dollars pour l'exercice à l'étude (1,722 million de dollars en 2008).

#### Volet à prestations déterminées

Le volet à prestations déterminées du régime couvre 9 participants (10 participants en 2008). Dans le cadre de ce régime, les prestations au moment de la retraite sont déterminées en fonction du nombre d'années de service et de la rémunération durant les années d'emploi. Des évaluations actuarielles aux fins de la capitalisation doivent être effectuées à intervalles ne dépassant pas trois ans. La prochaine évaluation actuarielle sera effectuée lors de l'exercice 2011, selon la valeur en janvier 2011. La Société verse des cotisations à ce volet du régime selon les montants recommandés par l'actuaire.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, une évaluation actuarielle aux fins de la comptabilité a été effectuée en utilisant les hypothèses suivantes :

<b>Taux d'actualisation</b>	<b>5,5 %</b>
<b>Taux de croissance de la rémunération</b>	<b>4,0 %</b>
<b>Taux de rendement prévu des actifs</b>	<b>6,0 %</b>

Au 31 mars

**12. Régimes de retraite (suite)**  
**Volet à prestations déterminées (suite)**

L'évaluation actuarielle aux fins de la comptabilité pour l'exercice terminé le 31 mars 2009 est la suivante :

(en milliers de dollars)	2009	2008
Obligation au titre des prestations constituées	<b>2 633 \$</b>	3 183 \$
Juste valeur des actifs du régime	<b>2 472</b>	2 940
Excédent (déficit) actuariel	<b>(161)</b>	(243)
Revenu de retraite	<b>90</b>	39
Actif au titre des prestations comptabilisées	<b>177</b>	88
Actif au titre des prestations constituées		
Salariés	<b>24</b>	35
Société	<b>131</b>	72
Prestations de retraite payées	<b>140</b>	48

**Régime complémentaire de retraite**

Le conseil d'administration de la Société a aussi approuvé l'établissement d'un régime complémentaire de retraite pour certains cadres désignés. Au terme du régime complémentaire de retraite, les prestations à la retraite sont déterminées selon les années de service et la rémunération durant les années d'emploi. Le régime n'est pas capitalisé et la Société paiera les prestations lorsqu'elles deviendront exigibles. Une évaluation comptable du régime de retraite sans capitalisation a été effectuée au 31 mars 2009.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, une évaluation actuarielle aux fins comptables a été effectuée en utilisant les hypothèses suivantes :

<b>Taux d'actualisation</b>	<b>6,0 %</b>
<b>Inflation</b>	<b>3,0 %</b>

Selon l'évaluation actuarielle aux fins comptables pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, la charge de retraite de la Société s'élevait à 0,283 million de dollars pour l'exercice (0,187 million de dollars en 2008), l'obligation au titre des prestations constituées était de 0,679 million de dollars au 31 mars 2009 (0,634 million de dollars en 2008) et le passif au titre des prestations constituées était de 1,434 million de dollars au 31 mars 2009 (1,152 million de dollars en 2008). Au cours de l'exercice, la Société et les salariés n'ont versé aucune cotisation à ce régime (aucune en 2008).

**13. Chiffres correspondants de l'exercice antérieur**

Certains éléments comparatifs ont été reclassés afin de respecter la présentation de l'exercice à l'étude.

# Aide juridique Ontario

## Commentaires et analyse de la direction

### Au 31 mars

Les commentaires et l'analyse qui suivent aideront à comprendre les résultats des activités et la situation financière d'Aide juridique Ontario ainsi que son orientation stratégique pour la prestation des services à l'avenir.

Ces commentaires et cette analyse devraient être lus en complément du rapport annuel et des états financiers vérifiés de l'organisme pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada, et des notes qui font partie intégrante de ces états financiers.

#### Vue d'ensemble

Aide juridique Ontario (AJO) est l'organisme public qui a la responsabilité d'assurer que les personnes défavorisées sur le plan économique aient accès à la justice d'une manière équitable, partout en Ontario. Créée en 1999 aux termes d'une loi, AJO est un organisme à but non lucratif, autonome, mais financé par l'État et tenu de rendre des comptes à celui-ci, chargé d'administrer le régime d'aide juridique de la province. Les services sont fournis par des avocats du secteur privé rémunérés à l'acte, par des cliniques juridiques communautaires financées par AJO ainsi que par des avocats salariés d'AJO.

AJO a présentement 51 bureaux régionaux répartis dans 48 localités de l'Ontario et un bureau provincial à Toronto. Ces bureaux reçoivent et traitent les demandes et émettent des certificats d'aide juridique aux personnes qui satisfont les critères financiers d'admissibilité. Les certificats d'aide juridique permettent aux clients de recevoir des services juridiques auprès d'un avocat du secteur privé ou, dans certains cas, d'un avocat salarié d'AJO.

Les services d'avocat de service offerts dans la plupart des palais de justice de la province, sont assurés par Aide juridique Ontario, par l'intermédiaire d'avocats du secteur privé et d'avocats salariés d'AJO.

De plus, AJO finance environ 80 cliniques juridiques communautaires ainsi que six sociétés étudiantes d'aide juridique (SEAJ) qui sont gérées par chacune des universités ontariennes qui offrent un programme de droit.

En juin 2007, AJO a adopté une nouvelle stratégie de gestion qui met l'accent sur l'innovation, la mesure de la performance, l'établissement de priorités, la responsabilisation et la coordination, l'objectif ultime étant l'excellence dans la gestion.

#### Points saillants des résultats financiers

Aide juridique Ontario a enregistré un excédent des charges sur les revenus qui s'élève à 19,2 millions de dollars pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, soit 5,1 millions de dollars de moins que le déficit de 24,3 millions de dollars inscrit au budget approuvé pour 2009-2010.

Le revenu total a diminué de 25,7 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent tandis que le total des charges a augmenté de 23,3 millions de dollars, comme le montre le tableau suivant :

(en milliers de dollars)	Différence			
	2009	2008	\$	%
<b>Revenus</b>	<b>336 953 \$</b>	<b>362 650 \$</b>	<b>(25 697 \$)</b>	<b>(7,1) %</b>
<b>Charges</b>	<b>356 107 \$</b>	<b>332 828 \$</b>	<b>23 279 \$</b>	<b>7,0 %</b>

# Aide juridique Ontario

## Commentaires et analyse de la direction (suite)

Au 31 mars

### Points saillants des résultats financiers (suite)

Cette variation dans les résultats des activités par rapport à l'exercice précédent était prévue au moment de l'approbation du budget pour l'exercice. Elle est attribuable à un certain nombre de facteurs :

- Une augmentation de 2 millions de dollars des revenus provenant de la province de l'Ontario, à la suite de l'engagement du gouvernement d'augmenter de 51 millions de dollars, sur trois ans, les fonds que la province verse à AJO;
- Une baisse des revenus provenant de la Fondation du droit d'environ 30 millions de dollars, liée aux répercussions de la crise économique mondiale;
- Une augmentation d'environ 2,6 millions de dollars des revenus provenant d'autres sources, notamment des contributions de clients;
- Une augmentation de 15,2 millions de dollars des dépenses liées au programme de certificats, qui se répartit comme suit selon les catégories d'affaires :

<b>Droit criminel</b>	<b>7,1 millions \$</b>	<b>7,5 %</b>
<b>Droit de la famille</b>	<b>4,8 millions \$</b>	<b>10,5 %</b>
<b>Droit de l'immigration et des réfugiés</b>	<b>2,9 millions \$</b>	<b>19,5 %</b>

Environ 7,5 millions de dollars, soit 50 % de cette augmentation, résultent des augmentations du tarif;

- Une augmentation de 2,8 millions de dollars (8,1 %) des dépenses liées aux services des avocats de service, dont 1 million de dollars découle de la hausse du tarif;
- Un financement additionnel d'environ 1,8 million de dollars (3,4 %) versé aux cliniques juridiques communautaires;
- Une augmentation de 1,9 million de dollars (5,0 %) des frais administratifs.

### Analyse de l'exercice financier 2009

#### REVENUS

Les revenus sont passés de 362,5 millions de dollars en 2007-2008 à 336,9 millions de dollars en 2008-2009, soit une baisse de 25,7 millions de dollars. Les principaux facteurs qui ont contribué à cette diminution sont les suivants :

#### (a) Province de l'Ontario

Le gouvernement a fait preuve de son engagement à l'égard de l'aide juridique en accordant à AJO des fonds additionnels de 51 millions de dollars sur trois ans, à compter de l'exercice 2007-2008. Pour 2008-2009, cette enveloppe additionnelle s'élevait à 17 millions de dollars,

soit 2 millions de plus que les 15 millions de dollars versés la première de ces trois années. Au moment de l'annonce de ce financement, le conseil d'administration avait approuvé des plans spécifiques pour l'utilisation de ces fonds sur la période triennale, et les dépenses correspondant à ces plans se reflètent dans les résultats financiers de l'exercice 2008-2009.

#### (b) Fondation du droit de l'Ontario

La Fondation du droit de l'Ontario administre les intérêts accumulés sur les soldes des fonds de fiducie des avocats, et AJO touche 75 % du montant net de ces recettes. Ces dernières sont largement tributaires de deux facteurs : le taux cible du financement à un jour de la Banque du Canada et le niveau d'activité du secteur de l'immobilier.

Un modèle a été élaboré en 2007-2008 pour aider à prévoir les revenus provenant de cette source, et les diminutions par rapport aux exercices précédents avaient été prévues compte tenu du ralentissement économique. Globalement, les revenus provenant de la Fondation du droit en 2008-2009 ont décliné d'environ 30 millions de dollars par rapport à 2007-2008, soit une baisse inférieure de 3,2 millions de dollars à celle prévue au budget de 2008-2009. Ceci résulte directement des nombreuses diminutions du taux apportées par la Banque du Canada pour faire face à la gravité de la crise économique.

#### (c) Contributions des clients

AJO applique un programme de remboursement pour les bénéficiaires de l'aide juridique qui ne satisfont pas aux critères d'admissibilité financière régissant l'attribution d'un certificat sans contribution. Pour recevoir l'aide juridique dont elles ont besoin, ces personnes signent une entente de contribution par laquelle elles s'engagent à rembourser à la Société les coûts des services qui leur sont offerts par des avocats rémunérés par AJO. Ces ententes peuvent prévoir des versements mensuels, un privilège sur des biens, ou les deux.

Traditionnellement, une certaine proportion des clients qui reçoivent un certificat concluent une entente de remboursement ou de contribution. Cette source de revenus est directement liée à l'augmentation des certificats. Autrement dit, lorsque le coût du programme des certificats augmente, les revenus provenant des contributions des clients augmentent aussi dans une proportion d'environ 11 %.

En 2008-2009, les coûts liés aux certificats ont augmenté de 15,2 millions de dollars par rapport en 2007-2008 et les revenus provenant des contributions des clients ont augmenté de 2,5 millions de dollars (16,5 %).

Au 31 mars

**Analyse de l'exercice financier 2009 (suite)**

**CHARGES**

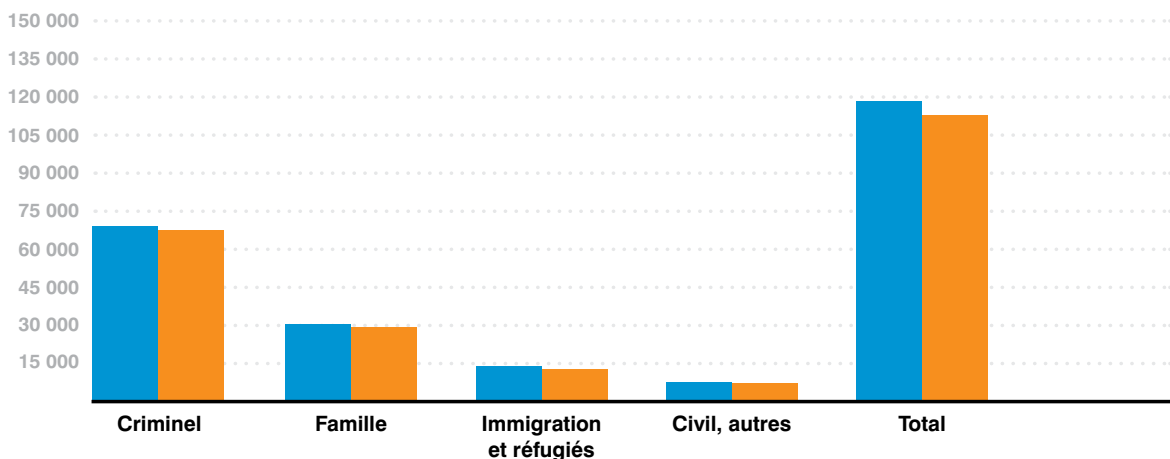
Le montant total des charges s'est élevé à 356,1 millions de dollars pour l'exercice 2008-2009, soit une hausse de 23,2 millions par rapport à l'exercice précédent. La plus grande partie du montant total de cette augmentation, soit environ 21,6 millions de dollars, était directement liée aux dépenses encourues pour la prestation des services aux clients.

**Programme des certificats d'aide juridique**

**Certificats délivrés**

Au total, 117 169 certificats ont été délivrés en 2008-2009, alors que la cible pour cet exercice était de 111 825 certificats, soit une différence de 5 344 certificats ou 4,8 % de plus que prévu. Voici le nombre de certificats émis par catégorie au cours de l'exercice, avec la cible correspondante :

**Nombre réel et nombre prévu de certificats par domaine du droit pour l'exercice 2008-2009**



Certificats délivrés  
Cible

**Nombre réel et nombre prévu de certificats par domaine du droit pour l'exercice 2008-2009**

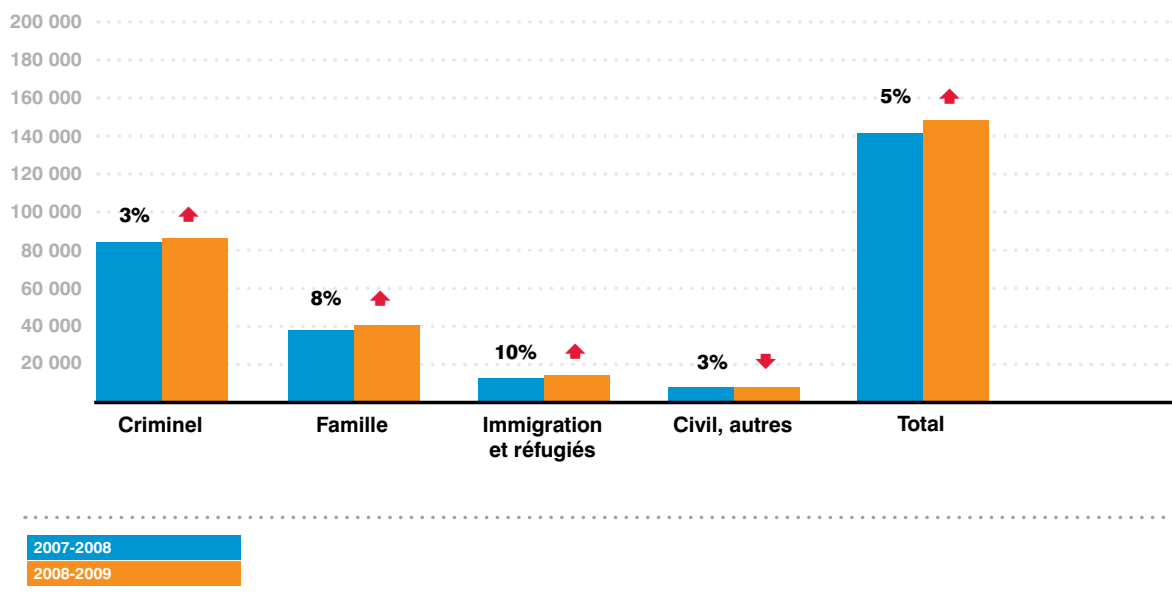
	Criminel	Famille	Immigrations et réfugiés	Civil, autres	Total
Réel	68 453	30 107	12 706	5 903	117 169
Cible	67 258	27 700	11 060	5 807	111 825
Différence	(1 195)	(2 407)	(1 646)	(96)	5 344
% différence	1,8 %	8,7 %	14,9 %	1,7 %	4,87 %

Au 31 mars

## Analyse de l'exercice financier 2009 (suite)

Le nombre total de certificats émis relativement aux demandes reçues a augmenté de 4,8 % en 2008-2009 par rapport à l'exercice précédent. La demande a augmenté dans tous les grands domaines du droit, à l'exception des affaires civiles, les taux d'augmentation les plus élevés ayant été enregistrés dans les domaines du droit de la famille et du droit de l'immigration et des réfugiés. Le pourcentage des demandes admissibles à un certificat a augmenté, passant de 77 % en 2007-2008 à 80 % en 2008-2009. Cette situation est en grande partie attribuable à l'augmentation du nombre de certificats en droit de la famille qu'AJO s'est engagée à émettre à la suite de l'augmentation du financement accordé par la province en 2007-2008. Ceci s'est également traduit par une augmentation du coût des certificats en droit de la famille pour l'exercice.

### Nombre total de demandes de certificats par domaine du droit



# Aide juridique Ontario

## Commentaires et analyse de la direction (suite)

Au 31 mars

### Analyse de l'exercice financier 2009 (suite)

#### Dépenses liées aux certificats

Le montant total des dépenses liées aux certificats en 2008-2009 a atteint 177,8 millions de dollars, soit 15,2 millions de dollars, ou 9,4 %, de plus qu'en 2007-2008, les dépenses ayant augmenté dans tous les principaux domaines du droit. Environ 7,5 millions de dollars du montant total de cette augmentation pour l'exercice résultaient de l'augmentation de 5 % du tarif liée à l'enveloppe budgétaire additionnelle accordée par le gouvernement en 2007-2008.

Les modifications des dépenses liées au programme des certificats d'un exercice à l'autre se sont réparties comme suit :

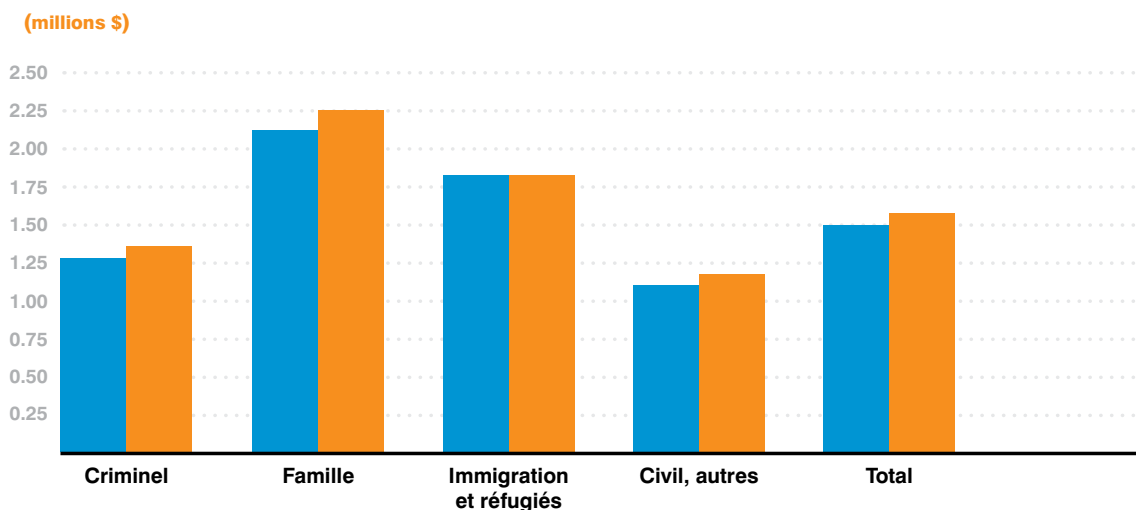
(en milliers de dollars)	Différence			
	2009	2008	\$	%
<b>Criminel – Causes majeures</b>	<b>22 823 \$</b>	20 808 \$	2 015 \$	9,7 %
<b>Criminel – Autres</b>	<b>80 078 \$</b>	74 950 \$	5 128 \$	6,8 %
<b>Famille</b>	<b>50 755 \$</b>	45 927 \$	4 828 \$	10,5 %
<b>Immigrations et réfugiés</b>	<b>17 701 \$</b>	14 801 \$	2 900 \$	19,6 %
<b>Civil, autres</b>	<b>6 450 \$</b>	6 114 \$	336 \$	5,5 %
<b>Total des dépenses liées aux certificats</b>	<b>177 807 \$</b>	162 600 \$	23 279 \$	9,4 %

Au 31 mars

**Analyse de l'exercice financier 2009 (suite)**

Le tableau suivant illustre le coût moyen par certificat selon le domaine du droit (moyenne mobile sur une période de douze mois). De 2007-2008 à 2008-2009, en moyenne, le coût global par dossier est passé de 1 491 \$ à 1 575 \$.

**Coût moyen par certificat selon le domaine du droit  
Comparaison 2007-2008 et 2008-2009**



Avril 2007 à mars 2008

Avril 2008 à mars 2009

L'augmentation du coût moyen par dossier se situe dans la plage de 4 à 6 % dans la majorité des domaines de droit et peut généralement être attribuée à l'augmentation du tarif. On notera toutefois que le droit de l'immigration et des réfugiés fait exception, le coût moyen par dossier dans ce domaine étant resté relativement stable. Ceci découle vraisemblablement de l'arriéré de revendications du statut de réfugié en attente d'audition devant la Section de la protection des réfugiés de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié. Le reste de l'augmentation globale des dépenses liées aux certificats résulte de la hausse du nombre de certificats délivrés.

Les dépenses liées aux causes majeures ont augmenté d'environ 2 millions de dollars, ou 9,7 %, par rapport à l'exercice précédent. Ces dépenses sont difficiles à prévoir du fait de la nature même des affaires en cause. Néanmoins, AJO lancera une étude au cours du prochain exercice afin d'améliorer les prévisions dans ce domaine.

Au cours de l'exercice 2008-2009, 68 453 certificats ont été délivrés pour des affaires criminelles autres que des causes majeures. Une augmentation de 4,5 % par rapport au nombre de certificats effectivement délivrés en 2007-2008 avait été prévue, mais cette prévision a été dépassée de 1,8 %. À peu près la moitié de l'augmentation du nombre de certificats résulte d'accusations pour voies de fait, usage ou trafic de stupéfiants et vols. L'augmentation du nombre total de certificats délivrés en 2008-2009 a entraîné des dépenses additionnelles de 3,2 millions de dollars pour l'exercice.

Le budget prévoyait l'augmentation du nombre de certificats en droit de la famille et des dépenses correspondantes puisqu'il avait été décidé qu'une partie du financement additionnel accordé par la province servirait à élargir les services offerts aux femmes victimes de violence familiale. Un certain retard dans la délivrance de ces certificats au cours de l'exercice fiscal précédent avait contribué à l'excédent enregistré par AJO en 2007-2008.

Au 31 mars

### Analyse de l'exercice financier 2009 (suite)

Environ 2,4 millions de dollars de l'augmentation des dépenses en droit de la famille enregistrée en 2008-2009 découlent de cet engagement d'étendre les services dans ce domaine.

Dans le domaine du droit de l'immigration et des réfugiés, les dépenses ont augmenté de 2,9 millions, en partie à cause de l'augmentation du nombre de certificats délivrés en 2008-2009. Une tendance à la baisse a été relevée dans ce domaine, en raison de l'arriéré des demandes en instance d'audition par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié. La situation semble maintenant se résoudre et les dépenses liées aux certificats dans ce domaine du droit ont repris une allure plus normale. Ceci a contribué à la hausse de 19,5 % des dépenses enregistrée au cours de l'exercice par rapport à l'exercice précédent, pour ce domaine du droit.

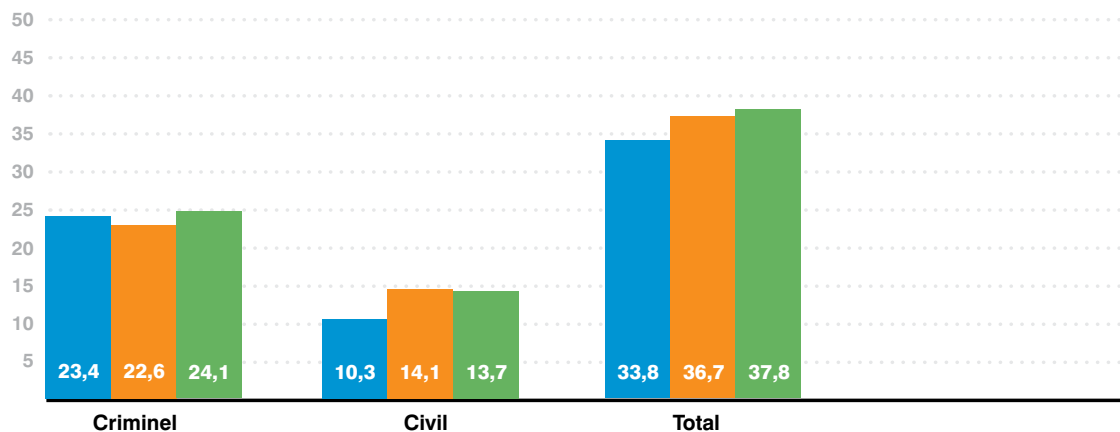
### Avocats de service

Les dépenses relatives aux avocats de service ont augmenté de 2,9 millions de dollars en 2008-2009. De ce montant, environ 1,7 million de dollars découle de l'augmentation de la rémunération des avocats. En effet, le salaire des avocats de service employés directement par AJO a été augmenté, tandis que le coût des avocats rémunérés à la journée a été touché par la hausse du tarif liée au financement additionnel accordé par la province.

Le graphique suivant donne une comparaison des coûts réels et budgétés pour 2008-2009 ainsi que les dépenses réelles en 2007-2008.

## Programme des avocats de service Comparaison des coûts selon le domaine du droit

(millions \$)



2007-08 Coûts réels  
2008-09 Coûts réels  
2008-09 Budget

Le montant réel des dépenses liées aux avocats de service est inférieur d'environ 1,1 million de dollars au montant inscrit au budget de l'exercice. Les dépenses en droit criminel étaient inférieures à celles inscrites au budget; par contre, pour le droit civil, ces dépenses étaient légèrement

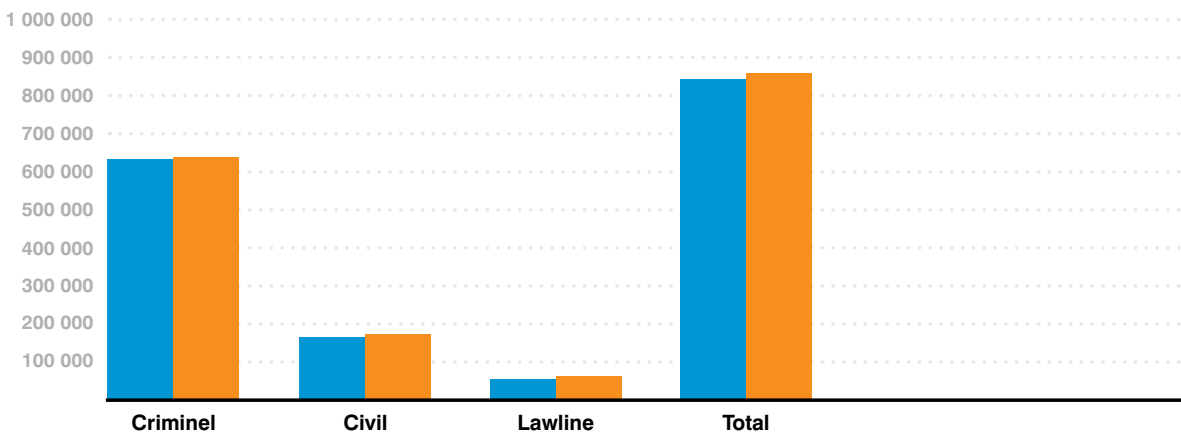
supérieures au montant budgété. En effet, pour les affaires civiles, les dépenses ont augmenté de 3,8 millions de dollars en 2008-2009 par rapport à l'exercice précédent, tandis que le coût des services en droit criminel a baissé d'environ 900 000 dollars pendant la même période.

Au 31 mars

**Analyse de l'exercice financier 2009 (suite)**

Au total, les avocats de service ont aidé 854 156 personnes en 2008-2009, soit une augmentation de 2,5 % par rapport aux 832 941 personnes ayant bénéficié de cette aide en 2007-2008.

**Nombre de personnes aidées par les avocats de service  
selon le domaine du droit**



Exercice 2007-2009

Exercice 2008-2009

Les services en droit criminel ont augmenté de 2 % d'un exercice à l'autre, tandis que les services en droit civil ont augmenté de 4,8 % pendant la même période. L'assistance fournie par l'intermédiaire de Lawline a augmenté de 2,6 % comparativement à l'exercice 2007-2008. La proportion d'affaires criminelles et d'affaires civiles était respectivement 79 % et 21 % du nombre total de personnes ayant bénéficié de cette assistance. Ceci correspond à une baisse de 1 % dans la proportion des services offerts pour des affaires criminelles.

Au 31 mars

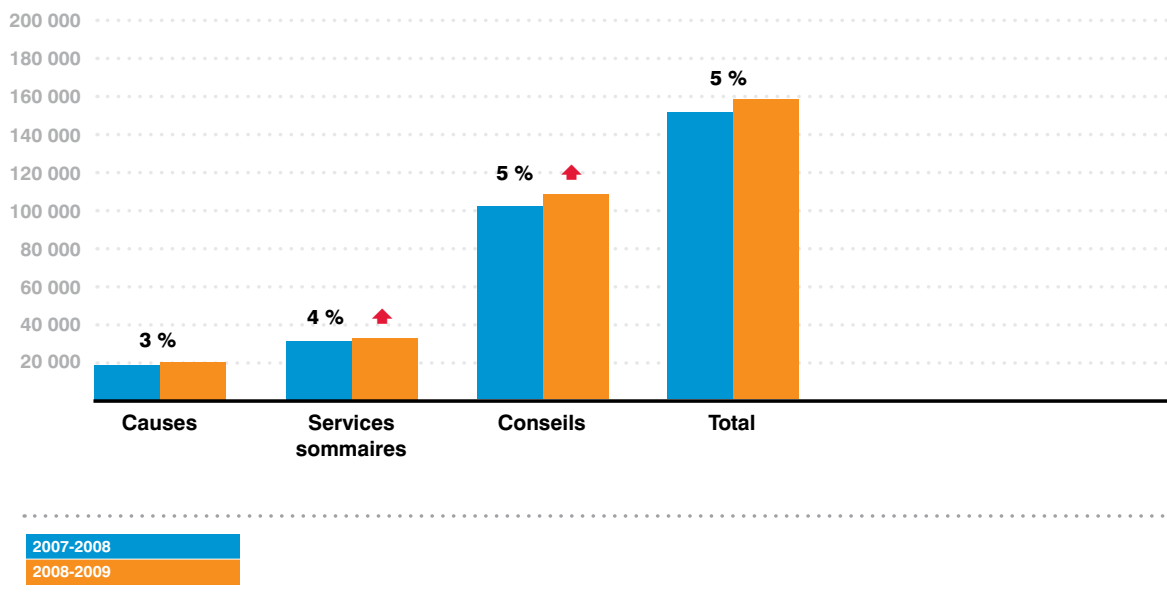
## Analyse de l'exercice financier 2009 (suite)

### Cliniques

Le financement des cliniques a atteint 67,5 millions de dollars en 2008-2009, soit une augmentation de 2,2 millions de dollars, ou de 3,4 %, par rapport à l'exercice précédent. Le budget prévoyait que le montant total des dépenses augmenterait de 68,4 millions de dollars, mais cette différence est principalement attribuable à la diminution des dépenses de fonctionnement et à un retard dans la mise en œuvre du projet de gestion de l'information des cliniques. Les fonds non utilisés dans ce projet ont été reportés dans le budget de 2009-2010.

Les services fournis par les cliniques ont augmenté d'environ 5 % de 2007-2008 à 2008-2009. Pour l'essentiel, cette augmentation est attribuable aux services de conseils qui constituent la principale catégorie des services fournis par les cliniques.

### Cliniques, services par catégorie



Au 31 mars

### **Analyse de l'exercice financier 2009 (suite)** **Dépenses administratives et autres**

Le montant total des dépenses administratives et autres coûts a augmenté de 1,9 million de dollars en 2008-2009 par rapport à l'exercice précédent. Ces dépenses incluent la dotation à l'amortissement et les créances irrécouvrables ainsi que les frais administratifs généraux.

Les frais administratifs généraux comprennent les salaires et avantages sociaux de l'ensemble du personnel du bureau provincial ainsi que les frais généraux centralisés, par exemple les honoraires de consultants, les fournitures de bureau, les frais de location d'équipement et les frais liés à l'informatique. L'augmentation des dépenses administratives était d'environ 3,2 millions de dollars (12,6 %) mais, au total, les dépenses réelles étaient en fait inférieures de 940 000 dollars au montant budgété pour 2008-2009.

Les traitements et salaires ont augmenté d'environ 2,1 millions de dollars (5,7 %) par rapport à 2007-2008, mais étaient inférieurs de 980 000 dollars au montant budgété. Cette hausse résulte surtout des augmentations des traitements et salaires du personnel syndiqué, des cadres et du personnel juridique pour tenir compte du coût de la vie ainsi que de la création de quelques nouveaux postes pour mieux satisfaire l'obligation de rendre compte de la société.

Les honoraires de consultants ont augmenté de 965 000 dollars en 2008-2009, les principales dépenses étant dans les domaines suivants :

- projets de vérification interne pour évaluer les risques et améliorer la capacité d'AJO de rendre des comptes;
- études dans le domaine des ressources humaines et de la planification stratégique pour aider AJO à se préparer aux changements dans ses modèles de prestation des services;
- élaboration de nouveaux modèles de prévisions afin d'améliorer les rapports financiers.

La dotation à l'amortissement a augmenté d'environ 500 000 dollars par rapport à l'exercice précédent par suite des améliorations locatives liées à l'emménagement du bureau provincial dans de nouveaux locaux en 2008-2009. Ce déménagement permettra de réaliser des économies nettes de 900 000 dollars par an sur la durée de dix ans du bail des nouveaux locaux.

Les créances irrécouvrables correspondent aux sommes prévues dans des ententes de contribution de clients qu'il ne sera pas possible de recouvrer. De 2007-2008 à 2008-2009, cette dépense a diminué de 1,8 million de dollars (20,7 %). Cette différence résulte en partie d'une modification apportée aux conventions comptables lors de l'exercice précédent afin de respecter les exigences de la section 3855 (mesure et déclaration des instruments financiers) du manuel de l'Institut canadien des comptables agréés. Ce changement a entraîné un rajustement unique de 3,5 millions de dollars aux créances irrécouvrables en 2007-2008. En termes de pourcentage des recettes totales provenant des contributions des clients et après avoir tenu compte de ce rajustement, les créances irrécouvrables sont passées de 29,5 % en 2007-2008 à 33,5 % en 2008-2009. Une étude a été entreprise afin de rechercher des moyens d'améliorer le recouvrement des sommes dues, dans l'objectif de réduire les créances irrécouvrables à l'avenir.

### **Programme Valeur**

Le programme Valeur est un élément fondamental de l'orientation stratégique d'AJO. Son objectif est d'atteindre une amélioration d'au moins 1 % par an pour chacune des cinq prochaines années. Des indicateurs de mesure de la productivité ont été élaborés et sont utilisés depuis l'exercice 2006-2007. Les initiatives mises en œuvre l'année dernière pour réduire les coûts se reflètent dans diverses catégories des états financiers et se chiffrent à 1,7 million de dollars pour 2008-2009. De plus, cumulativement, les améliorations de la productivité ainsi obtenues s'élèvent à 8,7 millions de dollars, y compris dans les programmes de certificats et d'avocats de service.

# Aide juridique Ontario

## Commentaires et analyse de la direction (suite)

Au 31 mars

### Bilan

L'actif total a diminué de 11 millions de dollars (9 %) par rapport à 2007-2008. Le passif a augmenté de 8 millions de dollars (10 %) et l'excédent accumulé a diminué de 19,2 millions de dollars, soit d'environ 45 %.

La diminution de l'actif est en grande partie attribuable à une baisse de 10,6 millions de dollars (26 %) des investissements, une baisse de 1,8 million de dollars (20 %) des espèces et une augmentation de 2 millions de dollars des immobilisations (23 %).

Le montant correspondant à la diminution des espèces et des investissements a été utilisé principalement pour financer le déficit de 19,2 millions de dollars de 2008-2009. Le déménagement du bureau provincial, qui a nécessité des améliorations locatives et l'achat de nouveau mobilier, a aussi eu un impact sur les espèces. Ce sont les principaux facteurs qui ont contribué à l'augmentation des immobilisations ainsi qu'à celle des « actifs nets investis en immobilisations » qui font partie de l'actif net.

L'augmentation du passif s'explique surtout par l'augmentation de 3,7 millions de dollars des comptes créditeurs des avocats et l'augmentation de 1,8 million de dollars des revenus comptabilisés d'avance. L'augmentation des comptes des avocats peut être attribuée à la hausse de la valeur des comptes non réglés, mais elle peut fluctuer selon le moment où le paiement est effectué. L'augmentation des revenus comptabilisés d'avance est liée à l'incitatif de location découlant du déménagement du bureau provincial. Ces coûts seront récupérés sur la durée du bail.

Le déficit de 2008-2009 a été financé par une diminution de 11 millions de dollars de l'actif et une augmentation de 8 millions de dollars du passif. Ces deux facteurs combinés ont résulté en un déficit accumulé de 6,7 millions de dollars.

AJO avait un ratio de liquidité générale de 0,9 au 31 mars 2009, comparé à 1,2 pour l'exercice précédent.

### Risques

La section qui suit examine les risques et les incertitudes auxquels AJO est confrontée. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive de tous les risques auxquels AJO est exposée et les mesures mentionnées ne permettront pas non plus d'éliminer tous les risques indiqués.

### Économie

La situation économique a des répercussions considérables sur les résultats des activités d'AJO, comme en témoigne clairement la baisse de 30 millions de dollars des fonds provenant de la Fondation du droit entre 2007-2008 et 2008-2009, une conséquence directe du ralentissement économique. Reconnaisant que la demande de services fluctue, la loi a accordé à AJO le pouvoir d'accumuler jusqu'à 20 millions de dollars en réserve pour éventualités diverses. Dans la mesure du possible, ces fonds seront utilisés dans le cadre d'une stratégie de transition, pour compenser les déficits de fonctionnement, en attendant que les revenus reviennent à un niveau plus normal. À l'avenir, AJO élaborera une stratégie à long terme qui traitera les recettes provenant de la Fondation du droit comme une source de revenus variable et préparera des plans de dépenses alignés sur l'échéancier d'entrée de ces recettes.

Traditionnellement, il y a un rapport inverse entre la demande de services d'aide juridique et la prospérité économique de la province. Avec la hausse du chômage et la mauvaise performance économique en Ontario, on prévoit qu'il y aura des pressions accrues sur les services fournis par AJO, notamment dans le domaine de droit de la famille et du droit des cliniques. Cet effet ne se manifeste pas immédiatement, mais il finit par avoir des répercussions sur les coûts.

AJO continue d'apporter des modifications au mode de prestation des services afin de le rendre aussi efficace et efficient que possible et d'atteindre un niveau optimal de qualité des services et de valeur pour les contribuables. Des projets sont en cours pour atteindre cet objectif, notamment un processus simplifié de demande en ligne et un projet de simplification de l'évaluation de l'admissibilité financière. Ces innovations permettront à AJO d'être plus efficiente sur le plan administratif tout en améliorant ses relations avec les clients.

# Aide juridique Ontario

## Commentaires et analyse de la direction (suite)

Au 31 mars

### Risques (suite)

#### **Priorités gouvernementales**

Les priorités du gouvernement provincial ont un impact sur les services fournis par AJO et sur la manière dont ces services sont offerts. AJO collabore avec le gouvernement provincial afin d'atteindre des objectifs communs et de rendre le système de justice plus efficient. Face aux difficultés économiques auxquelles se heurte l'Ontario, les priorités du gouvernement provincial semblent avoir changé de cap pour cibler plus activement l'économie. Étant donné les niveaux de déficit promis par le ministre des Finances, il semblerait que les dépenses dans des secteurs importants comme la santé et l'éducation devraient rester à leurs niveaux traditionnels. Certaines initiatives provinciales toucheront directement Aide juridique Ontario, notamment : la stratégie Justice juste-à-temps, la Stratégie de réduction de la pauvreté, la stratégie en faveur des Autochtones et le renforcement de la surveillance par le gouvernement et de l'obligation de rendre compte des organismes. AJO veillera à ce que ses propres stratégies répondent aux besoins de la province.

#### **Recrutement et maintien en poste d'avocats**

Le régime de l'aide juridique est fondé sur un partenariat entre les secteurs privé et public, aux termes duquel les avocats du secteur privé fournissent la majeure partie des services d'aide juridique dans la province.

Trouver des avocats qui acceptent de fournir des services aux clients de l'aide juridique constituera un défi majeur pour AJO. Les statistiques démographiques suggèrent que le nombre de nouveaux avocats qui acceptent des clients de l'aide juridique continue de diminuer et que dans certains domaines, comme le droit de la famille, le nombre d'avocats qui acceptent des certificats a déjà chuté.

De façon générale, AJO est encore en mesure d'assurer que des avocats chevronnés et qualifiés acceptent des certificats pour la plupart des domaines du droit couverts par l'aide juridique et dans la plupart des régions de la province. Néanmoins, d'après l'analyse des tendances à long terme, le nombre d'avocats qui participent à l'aide juridique a nettement diminué. Cette tendance à la baisse coïncide pourtant avec une augmentation du nombre d'avocats qui exercent en Ontario. Avec l'augmentation des frais de scolarité dans les facultés de droit et de la dette des étudiants en droit, il est raisonnable de s'attendre à une baisse du nombre de futurs avocats qui exerceront dans les domaines du droit de la famille, du droit criminel ou du droit des réfugiés ou qui fourniront des services d'aide juridique. Ils seront plutôt attirés par du travail juridique mieux rémunéré.

Face à cette situation, AJO a élaboré la Stratégie des ressources humaines – secteur justice. Il s'agit d'un système de gestion de talents qui vise à recruter des avocats, à leur offrir des occasions de perfectionnement et à les maintenir en poste, en repositionnant AJO comme un employeur de choix dans un futur marché de l'emploi particulièrement concurrentiel. Grâce à ces stratégies, AJO sera en mesure d'attirer et de retenir du personnel juridique de qualité et de développer une expertise en gestion. Ces stratégies seront déployées sous la forme d'un projet pilote au cours du prochain exercice fiscal.

#### **Perspectives d'avenir**

Dans le contexte du ralentissement économique actuel, AJO doit accélérer ses efforts en vue de fournir des services améliorés et mieux adaptés à la conjoncture, en faisant preuve d'innovation et d'efficacité dans ses activités. AJO sera ainsi en mesure de fonctionner dans les limites des ressources dont elle dispose. AJO est déterminée à faire preuve de transparence et d'honnêteté à l'égard de son personnel et des intervenants pendant la mise en œuvre de ces changements.

Les plans d'AJO pour l'avenir comprennent notamment la prestation de multiples services par le biais de divers moyens, dont l'utilisation de la technologie, en particulier d'outils sur le Web, spécialement adaptés aux besoins des clients. De plus, AJO travaille activement avec le gouvernement provincial afin de renforcer l'efficacité du système judiciaire.

AJO s'appuie sur une base solide de bons principes de gestion, élaborés dans le cadre de son programme Valeur, lancé il y a deux ans. AJO demeure fidèle à ses objectifs d'améliorer son service à la clientèle, d'utiliser au mieux l'argent des contribuables et de participer à la mise en œuvre des réformes dans le cadre de l'initiative Justice juste-à-temps.

Aide juridique Ontario

40, rue Dundas Ouest

Bureau 200

Toronto (Ontario) M5G 2H1

Téléphone : 416.979.2352

Numéro sans frais : 1.800.668.8258

Télécopieur : 416.979.8669

Courriel : [info@lao.on.ca](mailto:info@lao.on.ca)

Site Web : [www.legalaid.on.ca](http://www.legalaid.on.ca)

This document is available in English.

Aide juridique Ontario reçoit un appui financier du gouvernement de l'Ontario.

Le rapport annuel d'Aide juridique Ontario est également disponible sur d'autres supports.

Pour de plus amples renseignements :

• appelez notre service de renseignements généraux au 416.979.2352 ou au 1.800.668.8258 (numéro sans frais)

• contactez-nous par courriel à [info@lao.on.ca](mailto:info@lao.on.ca) ou par télécopieur au 416.979.8669, ou bien consultez notre site Web : [www.legalaid.on.ca](http://www.legalaid.on.ca)

