

AIDE JURIDIQUE ONTARIO  
**RAPPORT ANNUEL**  
2021 - 2022



LEGAL AID ONTARIO  

---

AIDE JURIDIQUE ONTARIO



# Table des matières

Lettre au ministre.....	4
Message de la direction.....	6
À propos d’AJO .....	8
Bilan de l’exercice.....	17
Principaux indicateurs de rendement.....	30
Services de vérification et de conformité.....	39
Rapport de gestion.....	42
États financiers vérifiés.....	52



**Aide juridique Ontario**

40, rue Dundas Ouest, bureau 200  
Toronto (Ontario) M5G 2H1

Sans frais : 1 800 668-8258

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, de la Fondation du droit de l'Ontario et du gouvernement du Canada.



Le 12 septembre 2022,

L'honorable Doug Downey  
Procureur général de l'Ontario  
720, rue Bay, 11<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario)  
M7A 2S9

Monsieur le Ministre,

Veuillez accepter le rapport annuel d'Aide juridique Ontario pour l'exercice terminé le 31 mars 2022, qui vous est présenté conformément à l'article 32 de la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* et à la Directive concernant les organismes et les nominations.

Nous remercions le Ministère et le gouvernement de l'Ontario de leur appui financier pour les services qu'Aide juridique Ontario fournit aux Ontariennes et Ontariens à faible revenu.

Meilleures salutations,

Le président du conseil d'administration d'Aide juridique Ontario

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'J. S. A. Pengelly', with a long horizontal flourish extending to the right.

J. S. A. (Steve) Pengelly

# MESSAGE DE LA DIRECTION

# Message du président et du président-directeur général

Pour Aide juridique Ontario, 2021-2022 a été une année de travail d'équipe, de souplesse, d'innovation et d'espoir. Malgré la pandémie et l'incertitude connexe, notre personnel, les cliniques ainsi que les avocates et avocats du secteur privé ont mis à contribution leurs compétences et leur ingéniosité pour faire en sorte que la clientèle continue de recevoir des services professionnels et bienveillants en temps opportun. Nous nous sommes adaptés à l'environnement difficile et avons réussi à fournir des services juridiques cruciaux et à exécuter le mandat d'AJO pour ce qui est de servir la clientèle et de soutenir l'administration de la justice.

Nous avons apporté des changements en fonction des circonstances créées par la pandémie, dont certains qu'AJO maintiendra à l'avenir. Nous avons lancé des demandes d'aide juridique en ligne, autorisé les avocates et avocats à demander l'aide juridique au nom de leur clientèle et avons fourni des soutiens en ligne pour faciliter le travail d'aide juridique des avocates et avocats. En 2021-2022, AJO a traité 11 % de plus de demandes et fourni 44 % de plus d'interventions d'avocates et d'avocats que pendant l'exercice précédent.

Nous avons aussi vécu l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique*, deux ans après son dépôt par la province; la mise en œuvre de la Loi a été facilitée par l'incroyable volume de travail qu'a accompli une bonne partie de notre personnel. La nouvelle loi rend AJO plus efficace et sensible aux besoins de sa clientèle, et elle confirme son obligation de fournir des services juridiques essentiels aux personnes les plus vulnérables de notre province.

Les soins de santé et l'éducation ont été prioritaires dans la réaction du gouvernement à la pandémie, mais l'impact financier de la COVID a touché tout le secteur public, y compris AJO. La baisse des revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario nous a fait craindre un déficit probable de 58 millions de dollars. AJO a fructueusement collaboré avec le ministère du Procureur général pour obtenir une enveloppe ponctuelle supplémentaire pour atténuer le manque de trésorerie et des fonds supplémentaires pour les projets de modernisation numérique en 2021-2022.

Nous remercions également le conseil d'administration d'AJO pour les efforts qu'il a déployés et le leadership qu'il a exercé pendant cette année de pressions financières et de changements rapides résultant de la pandémie et de notre nouvelle législation. Un remerciement spécial est adressé à notre président sortant, Charles Harnick, pour son dévouement et ses conseils.

Nous souhaitons commémorer et nous rappeler Malcolm Heins, qui a été un membre indispensable du conseil d'AJO. Malcolm, qui est décédé cette année, nous manquera énormément. Enfin, nous sommes reconnaissants envers l'équipe de gestion d'AJO et tout le personnel pour le travail important qu'ils accomplissent chaque jour, et notamment le personnel de première ligne qui a contribué à assurer le fonctionnement sans heurt du système de justice durant la pandémie.

Bien des choses ont changé au cours des deux dernières années, et Aide juridique Ontario continuera à évoluer et à s'adapter pour répondre aux besoins de sa clientèle. Nous connaissons maintenant, plus que jamais, le rôle crucial que l'aide juridique joue dans l'administration et l'intégrité du système de justice. Nous sommes déterminés à tirer parti des leçons que nous avons apprises pour innover, améliorer les services et favoriser l'accès à la justice pour les Ontariennes et les Ontariens à faible revenu.



**Steve Pengelly**  
Président du conseil d'administration  
d'Aide juridique Ontario



**David Field**  
Président-directeur général d'Aide  
juridique Ontario

# À PROPOS D'AJO

# Aperçu des services

Aide juridique Ontario (AJO) offre une gamme de services juridiques, des conseils juridiques sommaires à la représentation complète. Les services sont fournis par des avocates et avocats membres du personnel ou par des avocates et avocats du secteur privé mandatés par AJO.

Les Ontariennes et Ontariens à faible revenu qui sont financièrement admissibles peuvent obtenir des services dans les domaines suivants :

- Droit de la famille
- Droit de l'immigration et des réfugiés
- Droit criminel
- Droit relatif à la pauvreté
- Droit de la santé mentale

## Au tribunal

Les avocates et avocats de service peuvent rapidement évaluer des problèmes juridiques et fournir des conseils, des renseignements et des services de représentation aux personnes qui autrement se présenteraient devant le tribunal sans l'aide d'une avocate ou d'un avocat. Un financement global de 57,6 millions de dollars sert à payer le coût de 625 000 interventions des avocates et avocats de service.

## Service en ligne et au téléphone

Des services sont fournis gratuitement, dont des renseignements, des renvois, des conseils juridiques sommaires et la réception de demandes d'aide juridique. Dans l'ensemble, par types de services, le personnel d'AJO a traité plus de 114 000 demandes de services qui ont donné lieu à 104 000 certificats.

## Représentation par une avocate ou un avocat privé

Les personnes financièrement admissibles dont le problème juridique relève des domaines de compétence d'AJO peuvent demander un certificat, sorte de bon couvrant les honoraires d'une avocate ou d'un avocat pendant un nombre d'heures défini. Le financement global pour les certificats est de 196,4 millions de dollars.

## Cliniques juridiques communautaires

AJO finance 59 cliniques de services juridiques généraux (71,4 millions de dollars) et 13 cliniques spécialisées (17,1 millions de dollars) dans la province. Les cliniques de services communautaires fournissent des services juridiques pour répondre aux besoins fondamentaux des personnes à faible revenu et des collectivités défavorisées, comme une source de revenu, un logement et le respect de leurs droits. Les cliniques spécialisées se concentrent sur des domaines spécifiques du droit. Elles constituent une ressource pour d'autres cliniques et/ou aident la clientèle marginalisée (par exemple, les personnes âgées, les personnes vivant avec le VIH/sida, les membres de la communauté noire).

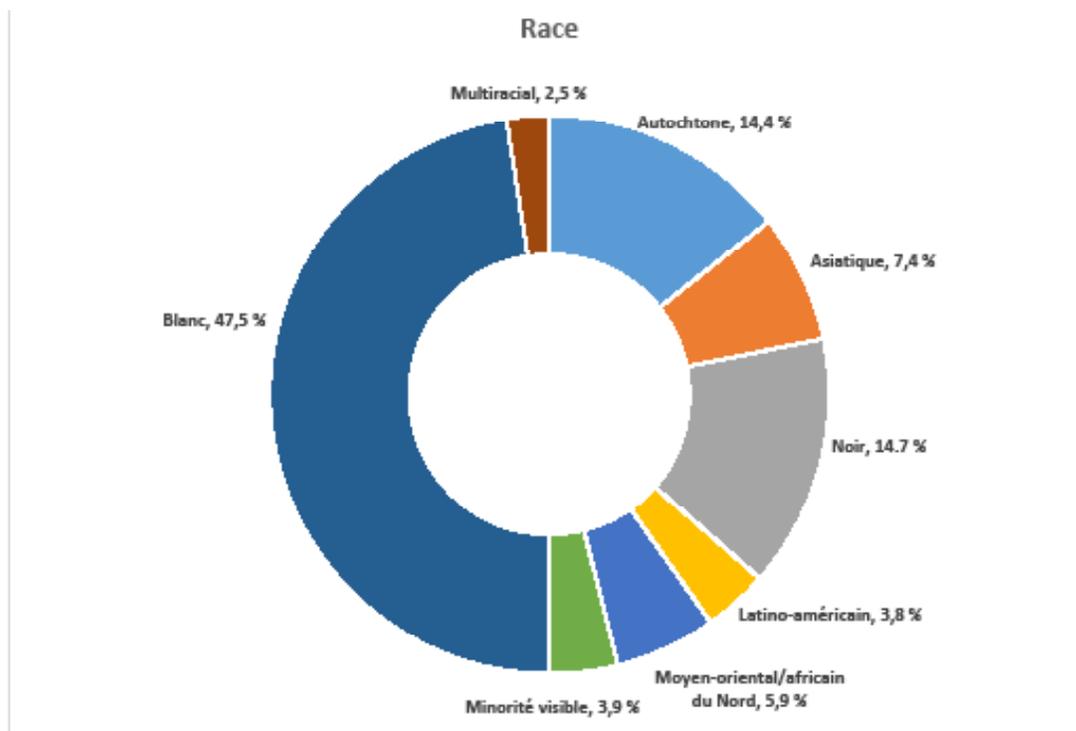
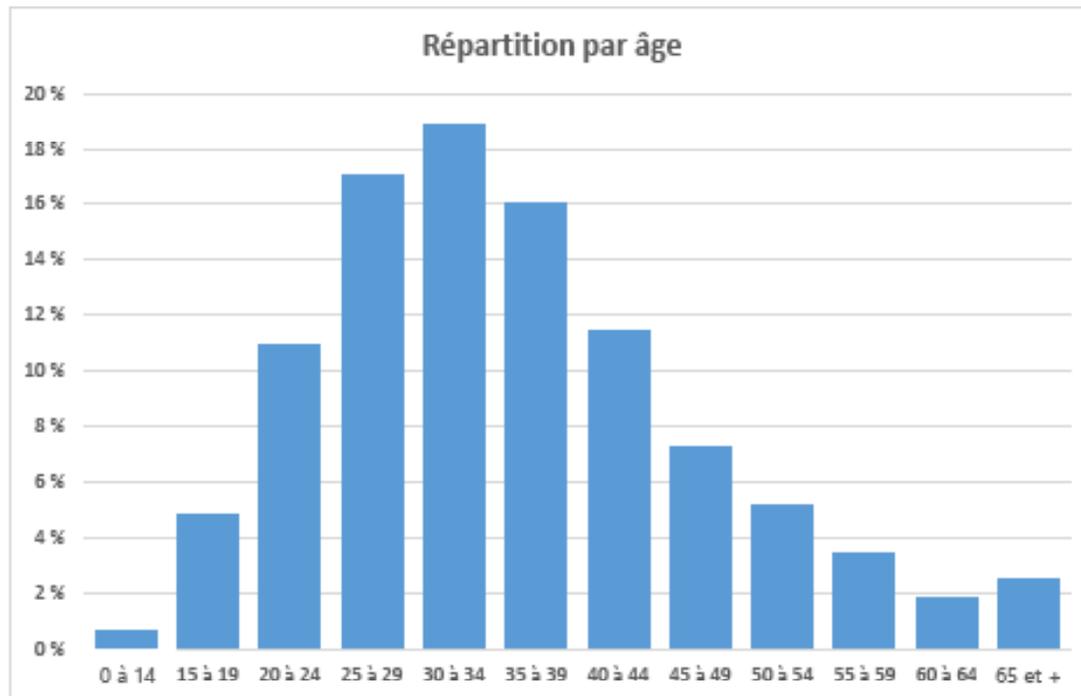
Ce financement appuie une gamme de services dans les domaines mentionnés ci-dessus dont l'ouverture de près de 97 000 dossiers et plus de 6 400 activités de développement communautaire et de défense des droits et d'initiatives de communications.

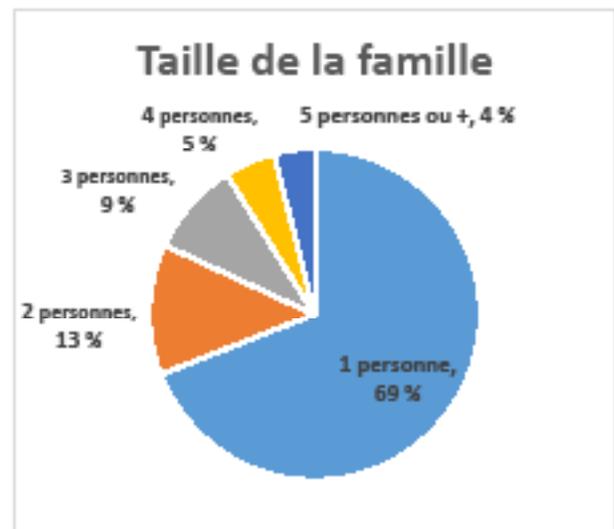
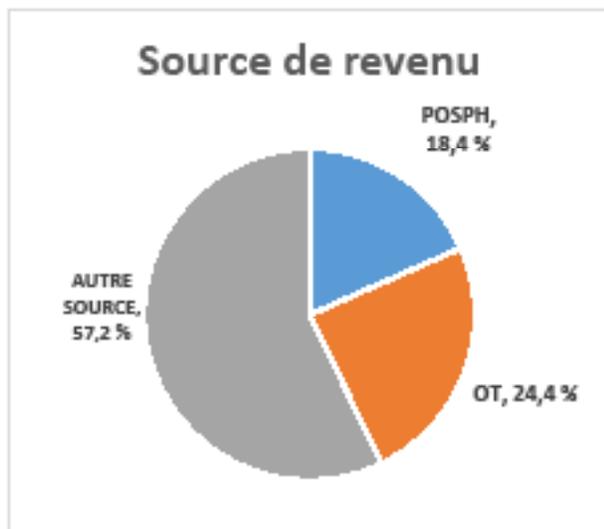
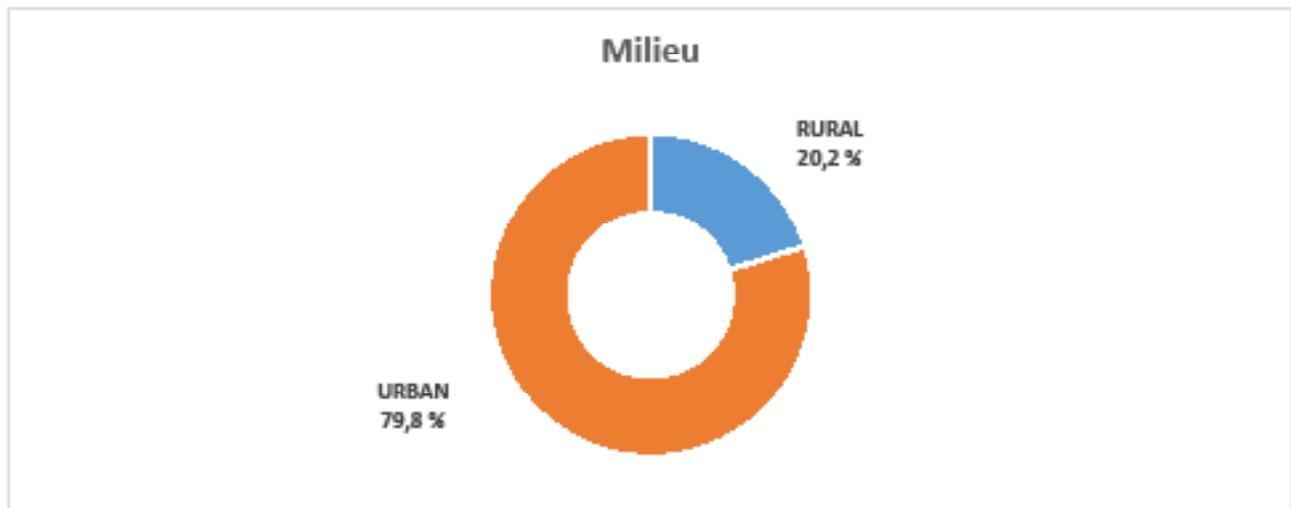
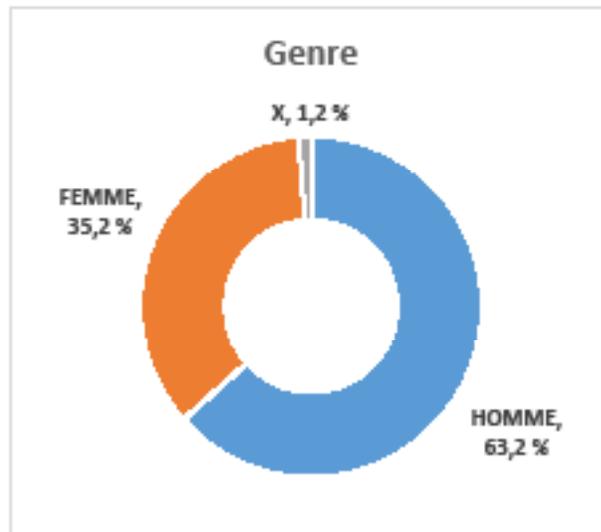
**Organismes étudiants de services juridiques (OESJ)**

AJO finance les OESJ répartis dans sept des huit facultés de droit de l'Ontario (5.4 millions de dollars). Des avocates et avocats à plein temps supervisent les étudiantes et étudiants en droit qui fournissent bénévolement des conseils juridiques et des services de représentation aux clientes et clients confrontés à des difficultés comme des litiges entre locateurs et locataires, des affaires d'immigration, des affaires criminelles mineures, etc.

## Aperçu de la clientèle

Les services mentionnés ci-dessus sont fournis à une vaste gamme de clientes et de clients partout en Ontario. Les graphiques ci-dessous montrent la diversité de la clientèle qui a obtenu un certificat. AJO cherche des moyens de recueillir ce genre de données au sujet des personnes qu'elle sert par l'entremise de ses autres types de services.





# Conseil d'administration

Le [conseil d'administration](#) d'AJO a accueilli de nouveaux membres au cours de l'année dernière. Le conseil se compose de 11 membres, spécialisés dans différents domaines.

Nom	Poste	Date de début du mandat	Date de fin du mandat	Rémunération et dépenses payées en 2021-2022
Charles Harnick	Président	Avr. 2019	Avr. 2022	132 692,29 \$
Jennifer Gold	Membre actuelle	Déc. 2020	Déc. 2022	4 312,50 \$
Judy Mintz	Membre actuelle	Mars 2020	Mars 2023	16 125,00 \$
Deborah Moriah	Membre actuelle	Janv. 2021	Janv. 2023	10 500,00 \$
Bryn Gray	Membre actuel	Janv. 2021	Janv. 2023	0,00 \$
John Callaghan	Membre actuel	Janv. 2021	Janv. 2023	0,00 \$
Malcolm Heins	Ancien membre	Juin 2019	Avr. 2022	12 937,50 \$
Julia Bailey	Membre actuelle	Avr. 2021	Avr. 2023	7 562,50 \$
Peter Johnson	Membre actuel	Janv. 2021	Janv. 2023	6 300,00 \$
Christopher Uwagboe	Membre actuel	Avr. 2021	Avr. 2023	0,00 \$
Steve Pengelly	Membre actuel (Président – avr. 2022)	Juill. 2021	Avr. 2025	0,00 \$
David Wexler	Ancien membre	Juin 2019	Juin 2021	2 625,00 \$
David Field	Président-directeur général / membre d'office	Janv. 2016	s.o.	s.o.

# Gouvernance du conseil d'administration

Pour assurer la gouvernance, le conseil d'administration d'AJO s'est doté de quatre comités : vérification et finances, activités, ressources humaines, et nomination et gouvernance d'entreprise.

Les comités examinent les questions qui leur sont soumises par la direction et formulent des recommandations au conseil d'administration, dans leurs domaines de responsabilité respectifs.

Chaque comité a une charte qui définit son mandat et son président doit rendre compte à l'ensemble du conseil d'administration. Les membres des comités sont les suivants :

## Vérification et finances

- Jennifer Gold (présidente)
- John Callaghan (vice-président)
- Judy Mintz
- Julia Bailey
- Charles Harnick, membre non-votant
- David Field, membre d'office non-votant

## Ressources humaines

- Malcolm Heins (président)
- Judy Mintz
- Peter Johnson
- Steve Pengelly
- Charles Harnick, membre non-votant
- David Field, membre d'office non-votant

## Comité des activités

- Christopher Uwagboe (président)
- Deborah Moriah
- Peter Johnson
- Bryn Gray
- Malcolm Heins
- Charles Harnick, membre non-votant
- David Field, membre d'office non-votant

## Nomination et gouvernance d'entreprise

- Président – président du conseil d'administration
- Membres – Conseil d'administration au complet

# Comités consultatifs

Neuf comités composés de membres de la communauté renseignent AJO dans les domaines suivants :

- Domaines de pratique des cliniques
- Droit criminel
- Droit de la famille
- Services en français
- Droit de l'immigration et des réfugiés
- Affaires autochtones
- Droit relatif à la santé mentale
- Droit carcéral
- Communautés racialisées

## Comités régionaux

Jusqu'à l'entrée en vigueur de la LSAJ 2020, en octobre 2021, neuf comités régionaux composés d'environ 300 personnes, dont des avocates, des avocats et des représentantes et représentants de la collectivité, entendaient les appels de décisions relatives à l'admissibilité des clientes et des clients à un certificat d'aide juridique. Conformément à la LSAJ 2020, les comités régionaux ne sont plus nécessaires.

## Comité des causes types

Le comité des causes types est composé de membres du personnel d'AJO possédant une expertise dans différents domaines du droit. Par le biais du processus de demande, le comité finance des causes types bien fondées qui à la fois servent les intérêts de la personne qui présente la demande et ont des répercussions sur un large groupe d'Ontariennes et d'Ontariens à faible revenu. Au cours de la dernière année, le comité a continué de mettre l'accent sur le financement des causes types qui aident plus particulièrement les communautés défavorisées qui ne seraient pas en mesure de faire progresser leur cause sans ce financement. Ce comité prend les décisions sur les demandes d'individus et de groupes concernant :

- l'aide juridique pour la représentation dans des enquêtes du coroner;
- les causes types relevant de la Charte des droits et libertés;
- le financement;

- le soutien à la recherche;
- le soutien des avocates et avocats salariés;
- le mentorat.

Les décisions sont prises en fonction des points forts et des points faibles de l'affaire juridique et des répercussions potentielles sur les Ontariennes et Ontariens à faible revenu.

### **Comité des exceptions**

Ce comité est composé de criminalistes expérimentés qui recommandent le budget des causes criminelles complexes dont le coût prévu dépasse 75 000 \$ ou est difficile à établir.

# BILAN DE L'EXERCICE

# Stratégies axées sur la clientèle

Les stratégies de base d'AJO axées sur la clientèle répondent aux besoins juridiques non satisfaits des clientes et des clients qui sont surreprésentés dans le système de justice.

AJO s'efforce d'améliorer l'accès à la justice dans le cadre des stratégies énumérées ci-dessous :

- Stratégie de justice applicable aux Autochtones
- Stratégie à l'intention des communautés racialisées
- Stratégie en matière de violence familiale
- Stratégie en matière de santé mentale
- Stratégie en droit carcéral (clientèle incarcérée)
- Stratégie en matière de mise en liberté sous caution (clientèle en détention dans l'attente d'une audience sur le cautionnement ou d'un procès)

Ces stratégies ont permis à AJO de :

- comprendre les besoins juridiques propres à ces groupes de clientes et de clients;
- mettre en œuvre et financer des services et des projets pour répondre aux besoins non satisfaits;
- promouvoir des améliorations de nature systémique dans le secteur de la justice grâce à des partenariats avec les parties intéressées et à une participation active dans les projets fédéraux et provinciaux.

Vous trouverez davantage d'information sur chaque stratégie à [www.legalaid.on.ca](http://www.legalaid.on.ca).

## Réalisations en 2021-2022

### Programme d'action et de lutte contre le racisme et projets de la Fondation du droit de l'Ontario

AJO a reçu des fonds de Patrimoine Canada et de son Plan d'action de lutte contre le racisme pour financer la collecte et l'analyse des résultats des instances de mise en liberté sous caution. Le projet financé par le Plan d'action de lutte contre le racisme analysera des données liées à la race, des données sur l'identité autochtone et les résultats des instances de mise en liberté sous caution en vue d'établir s'il existe de la disparité raciale dans les instances de mise en liberté sous caution. Le projet est géré en conjonction avec un autre projet pour lequel la Stratégie à l'intention des communautés racialisées a reçu des fonds par le biais de la Fondation du droit de l'Ontario.

Dans le cadre du travail de préparation à l'entrée en vigueur de la LSAJ 2020, AJO a effectué des évaluations de l'impact en matière d'équité raciale à l'égard des règles, des 44 politiques connexes et de l'énoncé de principes afin de comprendre leur impact sur les communautés autochtones, noires et racialisées.

Par le biais de la Stratégie à l'intention des communautés racialisées, de la Stratégie de justice applicable aux Autochtones et de la Stratégie en matière de mise en liberté sous caution, AJO se concentre sur la mise au point du matériel de formation et de soutien ciblé destiné aux avocates et avocats de service et au personnel d'AJO qui travailleront sur la collecte des données.

Le personnel d'AJO recueille des données liées à la race au nom du ministère du Procureur général depuis juillet 2021 au sujet de toutes les personnes qui reçoivent des services des avocates et avocats de service et qui font l'objet d'une instance de mise en liberté sous caution en Ontario. AJO a également mis en place un cadre de présentation des rapports relatifs à la collecte et à la communication de données aux fins d'élimination du racisme systémique et de promotion de l'équité raciale conformément à la *Loi contre le racisme* (Ontario).

AJO a en outre conclu une entente de financement avec le ministère de la Justice pour effectuer des évaluations de l'incidence de l'origine ethnique et culturelle à l'égard d'accusées et accusés noirs bénéficiant de l'aide juridique qui risquent une peine d'emprisonnement de deux ans ou plus et d'adolescentes et adolescents qui risquent une peine privative de liberté.

### **Normes en matière d'expérience minimale pour les avocates et avocats inscrits au tableau : Consultations**

Des membres du personnel de partout en Ontario ont planché sur l'élaboration de normes en matière d'expérience minimale. Ces normes sont celles que les avocates et avocats inscrits au tableau doivent respecter pour être autorisés à fournir des services d'aide juridique dans divers domaines du droit. Ces normes seront introduites conformément à la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* (LSAJ 2020).

Dans le cadre de cet effort, AJO a entamé sa première consultation en vertu de l'article 33 de la LSAJ 2020. La période de consultation a duré du 14 décembre 2021 au 24 janvier 2022. Des parties prenantes ont été invitées à exprimer leur opinion sur le projet de normes, par écrit, ou en participant à une séance de consultation virtuelle en direct.

## Soutien pour les personnes détenues par l'immigration

En 2020, AJO a introduit le Programme de représentation dans les affaires de détention de l'immigration (PRADI), qui fournit des services de représentation immédiats et de haute qualité à des immigrantes et immigrants en détention. Les services, fournis par des avocates et avocats internes ou privés, ont augmenté le taux de représentation aux audiences de contrôle des motifs de détention concernant des immigrantes et immigrants, de 38 % à 98 %.

## Les relations d'abord, les affaires plus tard : Partie 1

En juin 2021, AJO a publié les conclusions de « Les relations d'abord, les affaires plus tard : Partie 1 », un rapport de consultation sur AJO et l'efficacité de la Stratégie de justice applicable aux Autochtones dans la prestation des services d'aide juridique aux communautés autochtones en Ontario. Le rapport aborde des questions importantes, dont :

- l'élimination des obstacles à l'accès à la justice;
- la représentation des Autochtones au sein d'AJO et des systèmes consultatifs d'AJO;
- l'amélioration des services juridiques;
- le soutien aux systèmes de justice pour les Autochtones;
- la création de services juridiques culturellement adaptés et informés.

## Analyse détaillée des programmes Gladue financés par AJO

Le personnel responsable de la Stratégie de justice applicable aux Autochtones d'AJO a confié à Jane Dickson la direction de l'examen des programmes Gladue financés par AJO en Ontario. M<sup>me</sup> Dickson a récemment achevé la première étude nationale sur l'application des principes Gladue dans les tribunaux canadiens. L'analyse détaillée menée par M<sup>me</sup> Dickson pour AJO comprendra une évaluation des programmes administrés par Aboriginal Legal Services Inc., Nishnawbe-Aski Legal Services Corporation et Grand Council Treaty N° 3. L'objectif de l'examen est de déterminer comment AJO pourrait :

- mieux répondre aux besoins des Autochtones en finançant des services de rédaction de rapports Gladue;
- trouver des moyens plus efficaces de financer et de superviser ce programme de façon continue.

L'équipe de recherche dirigée par M<sup>me</sup> Dickson a analysé des rapports statistiques et financiers et mené des entrevues avec le personnel du fournisseur de services Gladue.

## Programme d'assistance

Au printemps 2021, AJO a mis en place un programme pilote d'élargissement de son Programme d'assistance afin de créer des possibilités de mentorat pour les avocates et avocats racialisés et autochtones et pour les avocates et avocats appartenant à d'autres groupes en quête d'équité. Le programme d'assistance permet aux avocates et avocats débutants ou à mi-carrière de bénéficier des connaissances et de l'expérience d'une avocate ou d'un avocat chevronné. Puisque l'un ou l'une seconde l'autre, une avocate ou un avocat débutant ou à mi-carrière a l'occasion de recevoir une formation pratique d'une avocate ou d'un avocat plus expérimenté pour l'aider à mieux répondre aux besoins des clientes et clients à faible revenu.

# Loi de 2020 sur les services d'aide juridique

## Réalisations en 2021-2022

### Règles et politiques

Les Règles des services d'aide juridique, les 44 politiques connexes et l'énoncé de principes ont été approuvés par le conseil d'AJO et présentés au ministre dans les délais nécessaires en vue de l'entrée en vigueur de la LSAJ 2020 en octobre 2021. Ces efforts ont abouti à la version finale des Règles des services d'aide juridique et des politiques affichée sur le site Web des Règles élaborées en conformité avec la LSAJ 2020.

AJO a introduit un énoncé de principes, adopté par le conseil d'administration et destiné au public, qui présente les principes et engagements sur lesquels se fonde le travail d'AJO en vertu de la LSAJ 2020. Cet énoncé de principes contient aussi les objectifs stratégiques d'AJO pour l'équité et les droits de la personne, l'accessibilité, les services en français et les fournisseurs de services.

AJO a modifié ses systèmes et processus pour les rendre conformes à la LSAJ 2020 et remplacé la terminologie liée à la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* et ses règlements. Exemples de changements apportés par AJO :

- Exécution de plus de 40 évaluations opérationnelles et changements de processus.
- Actualisation des systèmes de gestion de l'information d'AJO (y compris la gestion des clientes et clients, le portail des avocates et avocats et celui des clientes et clients et le site Web) en y intégrant des renseignements et du contenu liés à la LSAJ 2020 (en anglais et en français).
- Préparation et exécution de plus de 50 séances de formation en ligne en direct sur la nouvelle loi, à l'intention du personnel d'AJO et des avocates et avocats de service rémunérés à la journée.
- Préparation des communications et messages destinés à tenir les parties prenantes, internes et externes, au courant des étapes menant à l'entrée en vigueur de la Loi.
- Gestion de la transition de l'ancien système des comités régionaux à la création du nouveau Bureau d'examen de l'admissibilité.

### Politique en matière de consultation publique (art. 33)

AJO a élaboré la Politique en matière de consultation publique d'Aide juridique Ontario, comme l'exige l'art. 33 de la LSAJ 2020. Cette politique précise dans quelles circonstances et comment AJO consultera le public sur des modifications à apporter à ses règles et/ou politiques approuvées par le conseil.

Dans le cadre d'une première consultation, AJO a déployé un site Web et un plan de consultation pour le site Web des Règles prises conformément à la LSAJ 2020.

AJO a consulté le public sur ses nouvelles normes en matière d'expérience minimale pour les avocates et avocats inscrits au tableau conformément au processus de consultation prévu à l'art. 33.

### **Ententes avec des entités fournisseurs de services**

De nouvelles ententes de services ont été conclues par les cliniques et les organismes étudiants de services juridiques (OESJ), qui ont pris effet le jour de l'entrée en vigueur de la LSAJ 2020 et des Règles des services d'aide juridique en octobre 2021. Les nouvelles ententes de services sont des contrats pluriannuels, d'une durée limitée, qui énoncent les services qui seront fournis avec les fonds reçus.

## **Équité, diversité et inclusion (EDI)**

AJO accorde une grande importance à la diversité de son personnel, des parties prenantes et de ses clientes et clients en Ontario. L'initiative EDI a été créée en 2019-2020 pour guider AJO dans ses efforts en vue d'établir un lieu de travail diversifié et inclusif qui reflète la population, les cultures et les langues des collectivités qu'elle sert.

### **Réalisations en 2021-2022**

AJO a poursuivi le déploiement de la stratégie pluriannuelle Équité, diversité et inclusion, ce qui comprend notamment les initiatives suivantes :

- Communications et sensibilisation par la reconnaissance, la célébration et la diffusion d'informations au sujet de diverses fêtes religieuses, des journées de sensibilisation à la culture et à l'équité, et les mois célébrant divers patrimoines.
- Création et distribution d'un calendrier téléchargeable sur les fêtes religieuses et culturelles afin d'en augmenter la sensibilisation et d'éliminer les obstacles à leur participation.
- Accès à des possibilités d'apprentissage continu pour le personnel d'AJO dans le cadre de déjeuners à thème EDI et de formations obligatoires.
- Déjeuners de santé mentale et mieux-être pour le personnel d'AJO.
- Actualisation du plan d'accessibilité pluriannuel d'AJO.
- Création d'un message officiel de reconnaissance du territoire autochtone pour AJO.
- Développement et promotion d'un réseau informel de membres du personnel noirs.

# Services du centre d'appels

Le Centre de service à la clientèle (CSC) d'AJO reçoit des appels d'Ontariennes ou d'Ontariens qui ont besoin de services juridiques. Une grande partie des appels aboutissent à la soumission de demandes de services et de vérifications de l'admissibilité, mais le CSC répond aussi à de nombreux appels qui donnent lieu à des renvois vers d'autres services comme des cliniques ou des programmes de conseils juridiques sommaires, ou qui concernent des certificats existants. La pandémie et les confinements qu'elle a entraînés ont accru l'importance de ce type de service. En 2021-2022, le CSC a traité 25 % de plus d'appels que l'année précédente, le nombre d'appels atteignant presque les niveaux enregistrés avant la pandémie.

## Réalisations en 2021-2022

### Heures de service du centre d'appels

Dans le cadre de l'engagement d'AJO d'axer ses services sur la clientèle et de les rendre plus accessibles, le centre d'appels a eu pour tâche d'examiner ses heures de service en vue de :

- résoudre les problèmes de capacité qui causent de longs délais d'attente et l'interruption des files d'attente;
- répondre aux commentaires des parties prenantes indiquant que la clientèle bénéficie d'heures d'ouverture plus longues.

Après l'analyse d'une demande potentielle de plus longues heures d'ouverture, les heures d'ouverture du centre d'appels ont été prolongées, de 8 h à 19 h 30, à titre de projet pilote.

Voici les conclusions découlant de ce projet lancé le 5 juillet 2021 :

- Le nombre d'appels pendant les heures d'ouverture prolongées est plus élevé que prévu, mais malgré tout relativement bas.
- Les frais d'interaction sont plus élevés pendant les heures d'ouverture prolongées par rapport au reste de la journée, particulièrement entre 18 h 30 et 19 h 30, en raison du faible nombre d'appels.

AJO a mis fin au projet pilote et repris ses heures d'ouverture habituelles, de 8 h à 17 h, en veillant à doter le centre d'appels des effectifs et du soutien adéquats.

## Amélioration numérique

- AJO offre maintenant la possibilité de soumettre une demande d'aide juridique en ligne dans le cadre de ses efforts d'amélioration du portail Espace client. Les clientes et clients peuvent également mettre à jour leurs données personnelles, soumettre des documents et vérifier l'état de leur demande.
- Les améliorations au système de Gestion des connaissances et de l'information (GCI) ont achevé avec succès l'essai de convivialité et un nouveau site a été lancé qui contiendra un répertoire des documents de politiques et de procédures.
- L'essai de convivialité du localisateur de services d'AJO (qui remplace PATHS) est terminé et des recommandations d'améliorations ont été formulées et seront incorporées dans l'outil en ligne amélioré pour la clientèle et les fournisseuses et fournisseurs de services.

# Services des domaines de pratique des cliniques

## Réalisations en 2021-2022

En 2021-2022, les activités des cliniques juridiques communautaires et spécialisées sont les suivantes :

Activités	2021-2022
Dossiers ouverts	96 931
Interventions des avocat(e)s de service-logement	67 686
Renvois à d'autres services ou organismes	45 299
Projets de communications, de défense des droits et de développement communautaire	6 434

Au-delà du travail sur les causes, des initiatives comme l'éducation juridique publique / les informations et conseils juridiques, les cliniques juridiques communautaires, les organismes autochtones de services juridiques et les OESJ jouent un rôle de premier plan dans l'élargissement de l'accès à la justice pour les Ontariennes et Ontariens à faible revenu en contribuant aux changements de nature systémique et à la sensibilisation. Points saillants de l'exercice dernier :

- AJO a introduit de nouveaux rapports démographiques et élargi les champs démographiques que les cliniques soumettent à AJO dans le cadre de leurs rapports statistiques trimestriels sur leurs services. Cette exigence est en ligne avec l'objectif d'AJO de veiller à ce que la planification et la prestation des services des cliniques et des OESJ accordent une place prioritaire à des services améliorés pour les communautés marginalisées et les groupes de clientes et clients de base.
- Un certain nombre de cliniques sont intervenues dans l'affaire R. c. Morris, qui avait initialement été soumise au programme des causes types d'AJO dans le cadre de sa Stratégie à l'intention des communautés racialisées. Les cliniques qui sont intervenues sont le Black Legal Action Centre, les Aboriginal Legal Services, la Chinese and Southeast Asian Legal Clinic et la South Asian Legal Clinic of Ontario.

- La Chinese and Southeast Asian Legal Clinic a collaboré avec le Chinese Canadian National Council for Social Justice à l'élimination du racisme envers les Asiatiques en 2020 et 2021. Ils ont récemment reçu des fonds pour un projet d'une année de mise en œuvre des campagnes « FaceRace » et « Stop the Spread of Racism » du CCNC-SJ. Le Chinese Canadian Nation Council - Toronto a également créé un outil en ligne pour signaler des actes de racisme anti-Asiatiques.
- L'ARCH Disability Law Centre a eu du succès dans l'affaire *Hejka c. The Regional Municipality of Durham*, qui souligne l'importance d'assurer l'indépendance et la dignité de la personne dans la prestation de services en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le tribunal a conclu que la décision du fournisseur des services de transport pour handicapés avait pour effet de « miner, au lieu de promouvoir, l'indépendance et la dignité de M. Hejka, deux besoins fondamentaux des personnes handicapées qui sont traditionnellement ignorées ».
- Grâce à des interventions dans l'affaire *Sherman Estates c. Donovan*, le Centre d'action pour la sécurité du revenu et la HIV & AIDS Legal Clinic Ontario ont pu influencer une décision qui déclare sans équivoque qu'une menace grave au droit d'une personne à la protection de sa vie privée peut justifier la restriction de l'accès à des documents et instances judiciaires, si l'omission de protéger ce droit porterait atteinte à la dignité de la personne (un état de santé stigmatisé est le type de renseignements compromettant la dignité qui mérite une protection).
- Les Parkdale Community Legal Services (PCLS) avaient représenté des anciens travailleurs d'une agence de placement temporaire qui avaient tous reçu une pénalité de 30 000 \$ de leur employeur pour avoir démissionné de leur placement temporaire. Les travailleurs ont déposé une plainte au ministère du Travail, mais le ministère a jugé que la pénalité de 30 000 \$ était légale. En collaboration avec les Downtown Legal Services (DLS), les PCLS ont plaidé devant la Commission des relations de travail de l'Ontario que le ministère du Travail avait tort. Les PCLS ont facilité une campagne de sensibilisation publique et le Toronto Star a écrit un article et un éditorial à ce sujet. Les PCLS et DLS ont obtenu une décision favorable de la Commission des relations de travail de l'Ontario, qui a ordonné à l'employeur de cesser d'établir et d'exiger le paiement du montant interdit.

# Intervention face à la COVID-19

Au cours de l'exercice 2021-2022, AJO a travaillé avec des partenaires du système de justice et mené son propre examen afin de déterminer comment reprendre la prestation des services aux clientes et clients dans les palais de justice en toute sécurité. AJO s'est également penchée sur la question de savoir si elle pouvait rendre permanents certains changements aux services adoptés à titre de mesures temporaires pendant la pandémie, qui se sont avérés efficaces et modernes.

## Réalisations en 2021-2022

- Nous avons maintenu diverses politiques temporaires (c.-à-d. la renonciation aux critères d'admissibilité et à des autorisations additionnelles pour des instances liées à la détention), qui ont facilité l'accès aux services pour la clientèle vulnérable.
- En tant que mesure d'urgence, AJO avait introduit un certificat couvrant les audiences de la Commission du consentement et de la capacité (CCC) relatives à des affaires de fin de vie, aussi bien pour la personne incapable que pour la personne qui prend les décisions au nom d'autrui.
- Nous avons collaboré à l'élaboration, au financement (par de nouvelles autorisations de certificat) et à la dotation en personnel du programme des tribunaux de gestion de la cause dirigés par un juge.
- Des évaluations des risques liés à la COVID-19 et des risques de violence au travail ont été exécutées dans 92 palais de justice et bureaux d'employés à l'automne 2020. Ces évaluations ont mené à l'élaboration d'un plan de sécurité lié à la COVID-19 qui a été mis en œuvre partout dans la province, en même temps que des mesures de contrôle comme un guide de gestion.
- Nous avons prévu des modèles de travail mixtes (maintien de quelques services à distance et reprise de services en personne) après avoir examiné les politiques et processus en place dans tous les lieux de travail.

# Services multilingues

## Réalisations en 2021-2022

### Services en français

AJO fournit ses services en anglais et en français dans des régions de la province qui sont désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* (LSEF) et dans tous ses services centralisés et ses communications.

Pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la LSEF, des services en français ont été intégrés à toutes les initiatives d'AJO. En 2021-2022, cela visait les règles et politiques prises conformément à la LSAJ, le portail Espace client d'AJO, les nouvelles ententes de services des cliniques juridiques communautaires, le service de clavardage en direct et le localisateur de services, les formulaires de consentement et de déclaration, les normes en matière d'expérience minimale et le manuel du tarif révisé, entre autres. Les efforts d'intégration des services en français ont englobé la planification des ressources humaines, la formation, l'adaptation de la fonctionnalité et de la conception aux services en français, les tests d'utilisation en français, les consultations externes en français et la traduction.

### Services d'interprétation et de traduction

AJO donne accès à des services d'interprétation dans plus de 300 langues à des clientes et clients qui ne parlent ni l'anglais ni le français. En 2021-2022, les coûts des services d'interprétation et de traduction se montaient à 1,1 million de dollars pour aider la clientèle d'AJO et de cliniques juridiques, et à 2,4 millions de dollars pour des services d'interprétation et de traduction pour des clientes et clients bénéficiant d'un certificat.

# PRINCIPAUX INDICATEURS DE RENDEMENT

Les cibles des indicateurs de rendement d'AJO ont été fixées avant le début de l'exercice financier 2020-2021.

## Santé organisationnelle

PIR	Fréquence de la mesure	Derrière mesure	Cible	2020-2021	2021-2022
Roulement	Annuellement**	T4 2021-2022	10 %	5,3 %	6,6 %
Ratio personnel-cadres	Annuellement	T4 2021-2022	10 à 1	6,7 à 1	6,5 à 1
Nombre moyen de jours de maladie par employé(e) (ponctuel + court terme)	Annuellement**	T4 2021-2022	10,1 jours	9,1 jours	8,7 jours
Engagement du personnel	Annuellement	T4 2020-2021	72 %	*56 %	La mesure comparable de 2021-2022 n'est pas disponible jusqu'au prochain sondage (2022-2023)

\* Le sondage sur l'engagement du personnel d'AJO de 2020 a été effectué par un nouveau fournisseur qui a utilisé une méthodologie différente pour calculer l'engagement du personnel. La marque de l'engagement du personnel d'AJO est comparable à la marque de la référence qui est de 56,6 %.

\*\* Calculé par année civile

# Indicateurs financiers

PIR	Fréquence de la mesure	Derrière mesure	Cible	2020-2021	2021-22
Budget équilibré	Annuellement	2021-2022	Aucun déficit	Déficit de 9,6 M\$	Déficit de 14,3 M\$
Endettement	Annuellement	2021-2022	Aucun déficit accumulé	Excédent de 0,6 M\$	Déficit accumulé de 17,7 M\$
Flux de trésorerie	Annuellement	2021-2022	Solde de trésorerie de 15 M\$	Solde de 59,3 M\$	Solde de 52,6 M\$
% des dépenses attribuées à l'administration	Annuellement	2021-2022	11 %	9,5 %	8,8 %

# Indicateurs du service

PIR	Fréquence de la mesure	Dernière mesure	Cible	2020-2021	2021-2022
% d'appels des bureaux de district entendus dans les trois jours	Annuellement	T4 2021-2022	80 %	54 %	46 %
% d'acceptation des demandes de certificat	Annuellement	T4 2021-2022	87 %	91 %	87 %
% des appels pris dans les trois minutes (N1)	Annuellement	T4 2021-2022	80 %	52 %	73 %
% des appels pris dans les trois minutes (CAA)	Annuellement	T4 2021-2022	80 %	91 %	86 %
% des appels pris dans les trois minutes (client(e)s en détention)	Annuellement	T4 2021-2022	80 %	76 %	65 %
% des appels pris dans les 20 minutes (N2)	Annuellement	T4 2021-2022	80 %	58 %	79 %
Satisfaction globale des client(e)s (% de réponses positives)	Annuellement	T4 2021-2022	80 %	79 %	79 %
Satisfaction globale des avocat(e)s (% de réponses positives)	Annuellement	T3 2021-2022	45 %	57 %	46 %

# Analyse du rendement opérationnel

## Services des avocats de service

Le programme des avocates et avocats de service d'AJO offre de l'assistance juridique dans des tribunaux criminels, les tribunaux de la famille et les tribunaux pour les jeunes de l'Ontario. Une personne qui n'a pas d'avocat peut consulter une avocate ou un avocat de service pour obtenir des renseignements au sujet de procédures juridiques, des informations juridiques sommaires et, dans certains cas, des conseils juridiques et des services de représentation. Ces services sont fournis par des avocates ou avocats salariés d'AJO et par des avocates et avocats privés rémunérés à la journée.

Les avocates et avocats de service fournissent de l'assistance à quiconque comparaît sans avocat privé le jour de son audience. Souvent, l'avocate ou avocat de service aide la même cliente ou le même client à plusieurs reprises, à des dates différentes et pour des affaires différentes.

À mesure que les tribunaux reprennent leurs normes de service habituelles, le nombre d'interventions des avocates et avocats de service (en ligne et sur place) suit la même tendance. Les services en droit criminel sont retournés au même niveau qu'avant la pandémie, toutefois, les services à la cour de la famille sont plus lents à revenir à ce niveau.

### Nombre total d'interventions des AS par domaine du droit

Domaine du droit	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Affaires criminelles	508 679	516 160	516 759	377 694	559 510
Affaires civiles*	139 977	138 063	101 927	55 544	67 122
Total	648 656	654 223	618 686	433 238	626 632

\* Cette catégorie comprend principalement des personnes ayant reçu des services dans des tribunaux de la famille.

## Programme de certificats

Chaque année, des milliers d'avocates et avocats de la province fournissent des services juridiques dans le cadre du programme de certificats d'AJO. Pendant toute la durée de traitement d'un dossier judiciaire, AJO gère le coût financier du travail de l'avocate ou avocat. Elle a établi des lignes directrices sur le type de travail couvert par un certificat d'aide juridique, le taux horaire payé et le nombre maximal d'heures de travail qu'AJO paiera pour différentes affaires juridiques. AJO peut modifier un certificat afin d'autoriser un nombre plus élevé d'heures de travail et d'autres coûts. AJO fournit aussi des services de supervision et de soutien pendant le traitement du dossier dans le cadre de son obligation envers sa clientèle et les contribuables qui financent le système d'aide juridique.

Le personnel d'AJO qui travaille dans les palais de justice ou par téléphone détermine si une personne est admissible à l'aide juridique d'AJO et, le cas échéant, le type d'aide. Si elle est admissible, une demande formelle est préparée et, en cas d'approbation, un certificat est délivré. Le certificat précise le type de service autorisé et la durée pendant laquelle AJO paiera une avocate ou un avocat pour fournir le service selon le travail normalement nécessaire pour une affaire de ce genre.

Après la délivrance d'un certificat, les clientes et les clients peuvent choisir n'importe quelle avocate ou avocat inscrit au tableau d'AJO pour les représenter. La plupart des clientes et clients ayant des certificats obtiennent une avocate ou un avocat, mais il existe des disparités entre les différents domaines du droit.

AJO ne précise pas le volume de travail d'aide juridique que l'avocate ou avocat exécute pendant l'année. Certaines avocates et certains avocats acceptent peu de dossiers, tandis que d'autres consacrent tout leur temps à la représentation de clientes et de clients de l'aide juridique.

La durée moyenne d'un certificat dépend de plusieurs facteurs, dont l'établissement du rôle des tribunaux, les modifications législatives, la durée des instances judiciaires (p. ex., les affaires qui font l'objet d'un procès durent plus longtemps) et les pratiques de facturation des avocates et avocats (ils disposent d'une période limite de facturation de 18 mois à compter de la date de délivrance du certificat).

En 2021-2022, le nombre de demandes et de certificats a augmenté et s'est rapproché des niveaux des années précédant la pandémie. Cet accroissement se manifeste dans tous les domaines du droit.

## Demandes formelles de certificat par exercice

Demandes de certificat	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Demandes présentées	119 300	129 360	120 335	103 077	114 762

## Résultats des demandes de certificat

Résultats	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Demandes approuvées	102 873	111 588	105 308	94 909	100 419
Demandes refusées	13 159	14 024	13 010	6 527	10 700
Autre*	6 404	6 380	5 904	2 618	3 420
<b>Total, résultats notés</b>	<b>122 436</b>	<b>131 992</b>	<b>124 222</b>	<b>104 054</b>	<b>114 539</b>

\*Les résultats classés dans la catégorie «Autre» sont de nature administrative et comprennent, par exemple, les renvois à d'autres fournisseurs de services, les demandes retirées par les clients ou les demandes créées par erreur.

## Délai de prise de la décision concernant la demande de certificat

Délai de prise de la décision	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Même jour	85 652	92 533	87 242	88 743	89 502
De 2 à 7 jours	10 023	12 264	13 134	6 477	10 715
De 8 à 14 jours	6 199	6 835	5 787	2 068	3 588
De 15 à 30 jours	9 225	9 522	8 432	2 410	4 518
Plus de 30 jours	11 337	10 838	9 627	4 356	6 216
<b>Total, résultats notés</b>	<b>122 436</b>	<b>131 992</b>	<b>124 222</b>	<b>104 054</b>	<b>114 539</b>
<b>Résultat le même jour</b>	<b>70 %</b>	<b>70 %</b>	<b>70 %</b>	<b>85,29 %</b>	<b>78,14 %</b>

## Certificats approuvés par domaine du droit

Domaine du droit	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Affaires criminelles	56 777	60 408	60 097	52 068	57 505
Famille	27 049	29 401	24 055	28 302	23 774
Immigration et réfugiés	13 687	16 181	15 502	6 750	11 510
Autre*	5 360	5 598	5 654	7 789	7 630
<b>Total, certificats délivrés</b>	<b>102 873</b>	<b>111 588</b>	<b>105 308</b>	<b>94 907</b>	<b>100 419</b>

\* La catégorie « Autre » comprend les affaires de la Commission du consentement et de la capacité, les affaires de droit carcéral et les affaires des tribunaux administratifs civils.

## Pourcentage de certificats acceptés par domaine du droit

Domaine du droit	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Affaires criminelles	97 %	97 %	96 %	95 %	94 %
Famille	80 %	78 %	77 %	75 %	68 %
Immigration et réfugiés	94 %	94 %	93 %	91 %	88 %
Autre*	95 %	95 %	96 %	96 %	95 %

\*La catégorie « Autre » comprend les affaires de la Commission du consentement et de la capacité, les affaires de droit carcéral et les affaires des tribunaux administratifs civils.

## Nombre d'avocates et avocats ayant accepté un certificat d'AJO

Avocates et avocats	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Nombre d'avocates et avocats	3 430	3 418	3 326	3 266	3 146

## Nombre d'avocates et avocats ayant reçu plus de 100 000 \$ d'honoraires

Honoraires	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
De 100 000 à 250 000 \$	625	639	665	431	566
Plus de 250 000 \$	81	94	73	46	82
<b>Total</b>	<b>706</b>	<b>733</b>	<b>738</b>	<b>477</b>	<b>648</b>

**Coût moyen d'un certificat exécuté par domaine du droit**

<b>Domaine du droit</b>	<b>2017- 2018</b>	<b>2018- 2019</b>	<b>2019- 2020</b>	<b>2020- 2021</b>	<b>2021- 2022</b>
Affaires criminelles	1 787 \$	1 815 \$	1 750 \$	1 672 \$	1 667 \$
Famille	3 335 \$	3 496 \$	3 525 \$	3 490 \$	3 555 \$
Immigration et réfugiés	2 469 \$	2 401 \$	2 076 \$	2 028 \$	2 204 \$
Autre	1 496 \$	1 571 \$	1 453 \$	1 345 \$	1 329 \$
<b>Coût moyen global</b>	<b>2 143 \$</b>	<b>2 180 \$</b>	<b>2 089 \$</b>	<b>1 947 \$</b>	<b>2 007 \$</b>

**Durée moyenne d'un certificat exécuté (en mois)**

<b>Domaine du droit</b>	<b>2017- 2018</b>	<b>2018- 2019</b>	<b>2019- 2020</b>	<b>2020- 2021</b>	<b>2021- 2022</b>
Affaires criminelles	7,6	7,5	7,6	8,9	9,4
Famille	14,5	14,9	15,1	16,2	16,7
Immigration et réfugiés	11,0	15,7	14,7	17,3	18,7
Autre	3,3	3,6	3,5	3,3	3,3
<b>Total</b>	<b>9,0</b>	<b>9,4</b>	<b>9,5</b>	<b>10,0</b>	<b>10,9</b>

# SERVICES DE VÉRIFICATION ET DE CONFORMITÉ

Le Service de la vérification et de la conformité vérifie les comptes des avocates et avocats pour assurer la conformité aux règles de facturation d'AJO. Les constatations contribuent à guider les améliorations du processus de facturation ainsi que les communications et la formation des avocates et avocats inscrits au tableau d'AJO.

Il y a deux types de vérification :

- **Aléatoires** : Des comptes sont sélectionnés aléatoirement chaque mois au moyen d'un algorithme informatique. Le Service de la vérification et de la conformité est chargé d'effectuer 1 200 vérifications aléatoires au cours de chaque exercice.
- **Ciblées** : Ces vérifications visent une avocate ou un avocat particulier, un groupe d'avocate et avocats ou un type de facturation, selon un facteur de risque. Les facteurs de risque comprennent le nombre élevé d'erreurs de facturation relevées antérieurement et l'apparente incohérence de la facturation par rapport aux renseignements que le Service de la vérification et de la conformité obtient d'autres organismes gouvernementaux.

Vérifications effectuées	Aléatoires		Ciblées	
	2020-2021	2021-2022	2020-2021	2021-2022
Comptes vérifiés	1 502	1 386	1 251	1 199
% de comptes comportant des erreurs	8,3 %	6,9 %	44,4 %	33,4 %

\*Notez que ces chiffres peuvent changer en fonction de l'état d'avancement du processus de vérification au moment du rapport.

Lorsqu'une vérification confirme que le compte d'une avocate ou d'un avocat n'est pas conforme aux règles de facturation d'AJO, les fonds sont recouvrés et l'avocate ou avocat reçoit de l'information qui l'aide à présenter des factures exactes subséquentment. Lorsque le compte de l'avocate ou avocat est validé, le dossier est fermé et l'avocate ou avocat n'est pas contacté.

Lorsqu'une vérification révèle une inconduite grave en matière de facturation, le dossier peut être renvoyé au Service des enquêtes ou au gestionnaire du tableau.

Le Service des enquêtes protège AJO contre l'appropriation illicite de biens et veille au respect de la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* et des règles et politiques d'AJO. Le Service mène des enquêtes sur des affaires concernant les avocates et avocats inscrits au tableau, la clientèle ou le personnel d'AJO et sert également de liaison entre AJO et le Barreau de l'Ontario.

Les enquêtes visant des avocates ou avocats inscrits au tableau qui révèlent une non-conformité peuvent entraîner le recouvrement de fonds payés en trop, un avertissement ou une réprimande, des sanctions de la gestion du tableau ou un renvoi au Barreau de l'Ontario.

<b>Dossiers fermés par le Service des enquêtes</b>	<b>2020-21</b>	<b>2021-22</b>
Nombre total de dossiers concernant les avocat(e)s inscrit(e)s au tableau	69	60
Dossiers sans constat de non-conformité	22	17
Dossiers transmis au Barreau de l'Ontario	38	23
Nombre total de dossiers fermés	74	61

Le Service des plaintes veille à ce que les plaintes et les enquêtes concernant AJO soient consignées, suivies et réglées. Les plaintes constituent une source de renseignements sur tous les aspects des activités d'AJO et permettent au Service des plaintes de recommander des améliorations systémiques des processus et des politiques.

En 2021-2022, le Service des plaintes a enregistré 3 853 plaintes initiales. Sept cent cinquante-six de ces plaintes ont été jugées fondées. La plupart concernaient des avocates ou avocats inscrits au tableau d'AJO et ont été déposées par des clientes ou clients qui demandaient un changement d'avocat.

AJO a un processus de règlement des plaintes en deux étapes. Une personne qui n'est pas satisfaite du règlement initial de sa plainte peut demander une révision.

Le Service des plaintes a aussi la responsabilité de répondre aux questions du public et d'autres organismes gouvernementaux.

<b>Étape initiale : Nombre de plaintes et (plaintes fondées)</b>	<b>2020-2021</b>	<b>2021-2022</b>
Services d'avocat(e)s inscrit(e)s au tableau	2 688 (419)	3 670 (734)
Services d'avocat(e)s de service	3 (0)	4 (1)
Politique d'Aide juridique Ontario	50 (1)	87 (9)
Personnel d'Aide juridique Ontario	40 (6)	75 (11)
Autre	7 (0)	17 (1)
<b>Total</b>	<b>2 787 (426)</b>	<b>3 853 (756)</b>

# RAPPORT DE GESTION

Le rapport de gestion vise à aider les lecteurs à comprendre les résultats des activités de fonctionnement et la situation financière d'AJO ainsi que son orientation stratégique en matière de prestation des services à l'avenir.

Ce rapport devrait être lu en complément des états financiers vérifiés d'AJO pour l'exercice clos le 31 mars 2021, préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGR), et des notes afférentes, qui font partie de ces états

## Survol

Aide juridique Ontario (AJO) a le plaisir d'annoncer que malgré les difficultés qui ont continué pendant la deuxième année de la pandémie de COVID-19 et la profonde incertitude financière, l'organisme a fourni des services juridiques et des services à la clientèle de haute qualité et a terminé l'exercice avec un déficit beaucoup plus faible que prévu.

AJO a commencé l'exercice 2021-2022 sans s'être remise des répercussions de la baisse considérable des revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario à cause de la pandémie de COVID-19, ce qui l'a placée dans une situation financière difficile se traduisant par un déficit de fonctionnement approuvé pour 2021-2022 de 58,7 millions de dollars. AJO a pu négocier avec le ministère du Procureur général un financement ponctuel additionnel de 20 millions de dollars pour parer au manque immédiat de trésorerie et une enveloppe supplémentaire de 7 millions de dollars pour la modernisation numérique en 2021-2022. Par ailleurs, AJO a obtenu des fonds additionnels du gouvernement fédéral pour des services d'aide juridique en droit criminel et en droit des réfugiés et de l'immigration.

En outre, AJO a bénéficié d'une variation favorable dans les revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario en raison de la hausse des soldes des fonds en fiducie mixtes. En conséquence, AJO a réduit le déficit à 14,3 millions de dollars par rapport aux 58,7 millions de dollars prévus, et évité des réductions de services qui auraient autrement été nécessaires.

AJO continue d'appeler à un modèle de financement plus durable qui ne dépende pas autant des revenus très variables de la Fondation du droit de l'Ontario.

## Faits saillants

### Faits saillants financiers en 2021-2022 (en milliers de dollars)

État des résultats de l'exercice clos le 31 mars

	Variation				
	2021- 2022 Budget	2021- 2022 Réel	2020- 2021 Réel	2021- 2022 Budget	2020- 2021 Réel
	(a)	(b)	(c)	(b-a)	(b-c)
<b>Revenu</b>					
Financement gouvernemental	355,146	380,749	353,535	25,603	27,214
Fondation du droit de l'Ontario	26,500	44,585	25,454	18,085	19,131
Divers <sup>1</sup>	9,500	8,427	7,717	(1,073)	710
<b>Total des revenus</b>	<b>391 146</b>	<b>433 761</b>	<b>386 706</b>	<b>42 615</b>	<b>47 055</b>
<b>Dépenses</b>					
Programme de certificats	198 400	196 359	158 578	2 041	37 781
Bureaux de services par le personnel	20 242	19 512	18 800	730	712
Avocat(e)s de service	58 340	57 687	49 241	653	8 446
Programme des cliniques	99 664	97 782	94 863	1 882	2 919
Projets d'innovation dans la prestation des services	2 168	2 103	2 103	65	0
Soutien aux programmes	22 313	26 896	26 861	(4 583)	35
Soutien aux fournisseur(euse)s de service	8 148	8 282	7 956	(134)	326
Administration et coûts divers <sup>2</sup>	40 532	39 432	37 953	1 100	1 479
<b>Total des dépenses</b>	<b>449 807</b>	<b>448 053</b>	<b>396 355</b>	<b>1 754</b>	<b>51 698</b>

<b>Déficit annuel</b>		<b>(58 661)</b>	<b>(14 292)</b>	<b>(9 649)</b>	<b>(44 369)</b>	<b>(4 643)</b>
<b>État de la situation financière au 31 mars</b>						
Actifs financiers		97,001	101,450			(4,449)
Passifs		108,357	98,514			9,843
Actifs nets		<b>(11,356)</b>	<b>2,936</b>			<b>(14,292)</b>
Variation nette des immobilisations		(6,317)	0			(6,317)
<b>Déficit accumulé</b>		<b>(17,673)</b>	<b>589</b>			<b>(18,262)</b>

1. « Divers » comprend la contribution des client(e)s, les client(e)s et autres recouvrements, et les revenus de placements.
2. « Coûts divers » comprend la dépréciation et l'amortissement et les créances recouvrables.

### Financial highlights

AJO a affiché un déficit de 14,3 millions de dollars pour l'exercice clos le 31 mars 2022, montant inférieur au déficit budgété, grâce aux fonds ponctuels reçus du gouvernement fédéral et du gouvernement provincial ainsi qu'à des revenus supplémentaires provenant de la Fondation du droit de l'Ontario à la suite de l'augmentation des soldes des fonds en fiducie mixtes.

Le revenu total se montait à 433,8 millions de dollars, soit 42,6 millions de dollars ou 10,9 pour cent de plus que le budget de 2021-2022, principalement à cause des enveloppes gouvernementales plus élevées et des revenus additionnels de la Fondation du droit de l'Ontario.

Les dépenses totales se sont élevées à 448,1 millions de dollars, soit 1,8 million de dollars ou 0,4 pour cent de moins que le budget de 2021, principalement à cause de la baisse des dépenses liées aux certificats et des recouvrements plus élevés que prévu des paiements excédentaires provenant des cliniques. Cependant, cela a été partiellement compensé par des dépenses plus élevées liées aux avocates et avocats de service rémunérés à la journée depuis la reprise des activités dans les palais de justice.

Le passif total a augmenté de 9,8 millions de dollars et l'actif total a baissé de 4,4 millions de dollars, ce qui se traduit par une augmentation nette de 14,3 millions du déficit.

## Analyse des résultats de 2021-2022

Sommaire des résultats réels de 2021-2022 (en milliers de dollars)

	Variation				
	2021- 2022 Budget	2021- 2022 Réel	2020- 2021 Réel	2021- 2022 Budget	2020- 2021 Réel
Revenus	(a)	(b)	(c)	(b-a)	(b-c)
Financement gouvernemental :					
Gouvernement de l'Ontario	267 346	288 789	267 347	21 443	21 442
Gouvernement du Canada	87 800	91 960	86 188	4 160	5 772
Fondation du droit de l'Ontario	26 500	44 585	25 454	18 085	19 131
Divers <sup>1</sup>	9 500	8 427	7 717	(1 073)	710
<b>Total des revenus</b>	<b>391,146</b>	<b>433,761</b>	<b>386,706</b>	<b>42,615</b>	<b>47,055</b>

1. « Divers » comprend la contribution des client(e)s, les client(e)s et autres recouvrements, et les revenus de placements

## Changements par rapport au budget de 2021

Le revenu de 2021-2022 s'est élevé à 433,8 millions de dollars, soit 42,6 millions de dollars ou 10,9 pour cent de plus que ce qui a été projeté dans le budget de 2021-2022, ce qui s'explique en grande partie par la hausse des fonds provenant des gouvernements provincial et fédéral et des revenus de la Fondation du droit de l'Ontario.

- Les fonds provinciaux étaient de 21,4 millions de dollars de plus que projeté dans le budget de 2021, principalement en raison de l'enveloppe ponctuelle supplémentaire de 20 millions de dollars destinée à atténuer le manque de trésorerie d'AJO et du financement de 7 millions de dollars affecté aux projets de modernisation numérique (6,2 millions de dollars de ce montant ont été reportés pour contribuer à parts égales à l'amortissement des immobilisations).
- L'enveloppe fédérale contenait 4,2 millions de dollars de plus que prévu dans le budget de 2021, parce que la part de l'Ontario de 10 millions de dollars a été réaffectée par rapport à l'Énoncé économique fédéral de l'automne de 2020 en ce qui concerne les fonds de Justice Canada pour l'aide juridique en matière criminelle destinés aux provinces et territoires. Ce financement devait atténuer les difficultés causées par la pandémie de COVID-19, dont le besoin d'éliminer les retards accumulés et de favoriser l'innovation technologique.
- Les revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario étaient de 18,1 millions de dollars de plus que prévu dans le budget de 2021 en raison de l'augmentation des soldes des fonds en fiducie mixtes en 2021-2022.

## Changements par rapport aux chiffres réels de 2020-2021

Le revenu total pour 2021-2022 a augmenté de 47,1 millions de dollars soit 12,2 pour cent, par rapport à 2020-2021.

- Le financement provincial a augmenté de 21,4 millions de dollars ou 8 pour cent par rapport aux chiffres réels de 2020-2021, ce qui s'explique surtout par le financement ponctuel additionnel de 20 millions de dollars versé à AJO pour atténuer le manque de trésorerie et le financement de 7 millions de dollars affecté aux projets de modernisation numérique (6,2 millions de dollars de ce montant ont été reportés pour contribuer à parts égales à l'amortissement des immobilisations).
- Le financement fédéral contenait 5,8 millions de dollars, soit 6,7 pour cent, de plus que les chiffres réels de 2020-2021 pour les raisons suivantes :
  - 4,9 millions de dollars pour le financement ponctuel du ministère de la Justice affecté aux services d'aide juridique dans le domaine du droit de l'immigration et des réfugiés.
  - Augmentation de 3,4 millions de dollars correspondant à la part de l'Ontario de 10 millions de dollars qui a été réaffectée par rapport à l'Énoncé économique fédéral de l'automne de 2020 en ce qui concerne les fonds de Justice Canada pour l'aide juridique en matière criminelle destinés aux provinces et territoires. Ce financement devait atténuer les difficultés causées par la pandémie de COVID-19, dont le besoin d'éliminer les retards accumulés et de favoriser l'innovation technologique.
  - Baisse de 2,8 millions de dollars pour des fonds fédéraux non utilisés dans le domaine du droit de l'immigration et des réfugiés en 2020-2021 et élimination du financement de durée limitée. D'après la déclaration finale vérifiée pour l'exercice clos le 31 mars 2021, il a été déterminé qu'AJO devrait rembourser 1,3 million de dollars de fonds du ministère de la Justice non utilisés dans le domaine du droit de l'immigration et des réfugiés au ministère du Procureur général. Ces fonds ont été remis au ministère du Procureur général depuis.
- Les revenus de la Fondation du droit de l'Ontario se sont élevés à 19,1 millions de dollars, soit 75,2 pour cent de plus que les chiffres réels de 2020-2021, en raison de la hausse des soldes des fonds en fiducie mixtes en 2021-2022.

## Dépenses

Sommaire des résultats réels de 2021-2022 (en milliers de dollars)

	2021-2022		2020-2021		Variations	
	Budget	Réel	Réel	Budget	Réel	
Dépenses	(a)	(b)	(c)	(b-a)	(b-c)	
Programme de certificats (ventilé ci-dessous)	198 400	196 359	158 578	2 041	37 781	
Bureaux de services par le personnel	20 242	19 512	18 800	730	712	
Avocat(e)s de service	58 340	57 687	49 241	653	8 446	
Programme des cliniques	99 664	97 782	94 863	1 882	2 919	
Projets d'innovation dans la prestation des services	2 168	2 103	2 103	65	0	
Soutien aux programmes	22 313	26 896	26 861	(4 583)	35	
Soutien aux fournisseur(euse)s de services	8 148	8 282	7 956	(134)	326	
Administration et coûts divers <sup>1</sup>	40 532	39 432	37 953	1 100	1 479	
<b>Total des dépenses</b>	<b>449 807</b>	<b>448 053</b>	<b>396 355</b>	<b>1 754</b>	<b>51 698</b>	

1. « Coûts divers » comprend la dépréciation et l'amortissement et les créances irrécouvrables

(en milliers de dollars)	2021-2022		2020-2021		Variations	
	Budget	Réel	Réel	Budget	Réel	
Programme de certificats :	(a)	(b)	(c)	(b-a)	(b-c)	
Criminel - Gestion des causes majeures (GCM)	23 500	23 002	17 452	498	5 550	
Criminel - Non GCM	79 500	76 599	61 686	2 901	14 913	
Famille	68 000	66 469	54 563	1 531	11 906	
Immigration and réfugié(e)s	19 000	21 130	16 382	(2 130)	4 748	
Civil	8 400	9 159	8 495	(759)	664	
<b>Total du programme de certificats</b>	<b>198 400</b>	<b>196 359</b>	<b>158 578</b>	<b>2 041</b>	<b>37 781</b>	

## Changements par rapport au budget de 2021-2022

Le total des dépenses en 2021-2022 se montait à 448,1 millions de dollars, ce qui représentait 1,8 million de dollars ou 0,4 pour cent de moins que le budget de 2021. La baisse des dépenses était principalement attribuable aux facteurs suivants :

- Des dépenses du programme de certificats inférieures en raison de l'impact de la pandémie de COVID-19 qui continue de se faire sentir dans toutes les principales catégories d'aide juridique. Le nombre total de certificats délivrés pour 2021-2022 révèle une baisse de 4 612 (4 %) par rapport au nombre initialement estimé.
- Des dépenses des cliniques inférieures aux dépenses prévues en raison des recouvrements plus élevés que prévu des paiements excédentaires des cliniques.
- Des frais d'administration et autres coûts inférieurs au montant anticipé en raison de la capitalisation des dépenses liées aux projets de modernisation numérique.
- Des dépenses liées aux avocates et avocats de service rémunérés à la journée inférieures au montant projeté, partiellement compensées par l'augmentation des dépenses liées aux avocates et avocats de service causée par les changements aux activités des palais de justice.

## Changements par rapport aux chiffres réels de 2020-2021

Le total des dépenses a augmenté de 51,7 millions de dollars, passant de 396,4 millions de dollars en 2020-2021 à 448,1 millions de dollars en 2021-2022.

- Les dépenses du programme de certificats ont augmenté de 37,8 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Les dépenses de toutes les principales catégories de certificat ont considérablement augmenté par rapport à l'exercice 2020-2021, depuis la réouverture des tribunaux et des frontières.
- Les dépenses liées aux avocates et avocats de service ont augmenté de 8,4 millions de dollars par rapport à 2020-2021, principalement en raison de la hausse des dépenses liées aux avocates et avocats de service rémunérés à la journée par suite de la reprise des activités des palais de justice.
- Les dépenses des cliniques ont augmenté de 2,9 millions de dollars par rapport à 2020-2021, principalement en raison de l'augmentation du financement et des frais de fonctionnement, ce qui comprend les dépenses liées au matériel et aux logiciels ainsi qu'aux services d'experts-conseils.

- Les frais d'administration et autres coûts ont augmenté de 1,5 million de dollars en 2020-2021 en raison de la hausse des dépenses liées à la dépréciation et aux créances irrécouvrables. Plus précisément, en 2021-2022, AJO a révisé sa provision pour le calcul des créances irrécouvrables afin d'inclure les débiteurs judiciaires. Jusqu'à présent, les débiteurs judiciaires étaient exclus du calcul.

## CONCLUSION

AJO a entamé l'exercice financier en continuant de subir les répercussions de la baisse importante des revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario à cause de la pandémie de COVID-19, ce qui l'a placée dans une position financière difficile avec un déficit de fonctionnement approuvé en 2021-2022 de 58,7 millions de dollars. Toutefois, en travaillant en étroite collaboration avec ses partenaires au ministère du Procureur général et au gouvernement fédéral, AJO a réduit son déficit grâce à une gestion financière prudente et à la bonne administration de ses ressources. Par conséquent, malgré des efforts à faire sur le plan de l'exécution du plan opérationnel, AJO a réussi à réduire le déficit à 14,3 millions de dollars, soit 76 pour cent de moins que les 58,7 millions anticipés.

Avec les hausses récentes et attendues des taux d'intérêt de la Banque du Canada et l'augmentation anticipée des revenus de la Fondation du droit de l'Ontario, AJO devrait améliorer sa situation financière et réduire ou même éliminer ses déficits.

# ÉTATS FINANCIERS VÉRIFIÉS

## 2021-2022

**Avis juridique Ontario  
États financiers  
Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022**

## Déclaration de responsabilité de la direction

L'établissement, la présentation et l'intégrité des états financiers, des commentaires et de l'analyse de la direction et de tous les autres renseignements figurant dans le présent Rapport annuel relèvent de la direction d'Aide juridique Ontario qui en assume la responsabilité. Dans le cadre de ces responsabilités, il incombe à la direction de procéder au choix et à l'application cohérente de principes et de méthodes comptables appropriés, outre le fait de devoir formuler des jugements et de faire les estimations nécessaires afin de dresser les états financiers conformément aux normes comptables pour le secteur public au Canada et en tenant compte de l'importance relative des divers éléments. Les principaux principes comptables suivis par Aide juridique Ontario sont décrits dans les états financiers.

La direction a conçu et applique un système de contrôle interne, de pratiques de conduite de ses activités et de communication d'informations financières de façon à fournir l'assurance raisonnable que ses actifs sont protégés et que des rapports financiers pertinents et fiables sont produits en temps opportun. Des vérificateurs internes, qui sont des employés d'Aide juridique Ontario, examinent et évaluent les contrôles internes au nom de la direction.

Par l'intermédiaire d'un Comité des finances et de la vérification, le conseil d'administration d'Aide juridique Ontario veille à ce que la direction s'acquitte de ses responsabilités à l'égard de l'établissement des rapports financiers et du contrôle interne. Ce comité rencontre régulièrement la direction et le vérificateur afin de discuter des contrôles internes, des résultats des vérifications ainsi que de ses conclusions concernant la suffisance des contrôles internes et la qualité des rapports financiers. Les vérificateurs peuvent rencontrer le comité, sans que la direction soit présente, afin de discuter des résultats de son travail.

Le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario a examiné les états financiers ci-joints. La vérificatrice générale a la responsabilité d'examiner les états financiers et d'exprimer une opinion quant à leur conformité aux normes comptables pour le secteur public au Canada. Le rapport de la vérificatrice précise l'étendue de l'examen et de l'opinion de la vérificatrice générale.



David Field  
Président-directeur général

Le 6 juillet 2022



Jennifer Ankrett  
Directrice générale de l'administration et  
Vice-présidente  
Le 6 juillet 2022

**Avis juridique Ontario**  
**États financiers**  
**Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022**

---

**Table des matières**

<b>Rapport de l'auditeur indépendant</b>	<b>2-3</b>
<b>États financiers</b>	
Bilan	4
État des résultats	5-6
État de l'évolution de l'actif net (du déficit)	7
État des flux de trésorerie	8
Notes complémentaires aux états financiers	9-23



## **RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT**

À Aide juridique Ontario

### **Opinion**

J'ai effectué l'audit des états financiers d'Aide juridique Ontario (« AJO »), qui comprennent le bilan au 31 mars 2022, et les états des résultats, de l'évolution de l'actif net (du déficit) et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes annexes, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière d'AJO au 31 mars 2022, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

### **Fondement de l'opinion**

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante d'AJO conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

### **Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers**

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité d'AJO à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si AJO a l'intention de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière d'AJO.

### **Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers**

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable

correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne d'AJO;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité d'AJO à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener AJO à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

La vérificatrice générale,



Bonnie Lysyk, MBA, FCPA, FCA, ECA

Toronto (Ontario)  
Le 6 juillet 2022

## Avis juridique Ontario

### Bilan

	<b>31 mars 2022</b>		31 mars 2021
	(en milliers de dollars)		(en milliers de dollars)
<b>Actifs</b>			
<b>Court terme</b>			
Encaisse	<b>52 529</b>	\$	34 093
Placements (Note 4)	<b>51</b>		25 159
Charges payées d'avance et autres actifs	<b>2 578</b>		2 728
Créances clients, déduction faite de la provision (Note 3 a))	<b>5 160</b>		8 340
Autres créances (Note 3 b))	<b>14 420</b>		11 161
	<b>74 738</b>		81 481
Créances clients à long terme, déduction faite de la provision (Note 3 a))	<b>15 946</b>		17 622
Immobilisations (Note 5)	<b>6 317</b>		2 347
<b>TOTAL DES ÉLÉMENTS D'ACTIF</b>	<b>97 001</b>	\$	101 450
			\$
<b>PASSIFS ET ACTIF NET (DÉFICIT)</b>			
<b>Passifs à court terme</b>			
Créditeurs et charges à payer (Note 6)	<b>99 412</b>	\$	96 230
Apports reportés afférents aux immobilisations (Note 7)	<b>6 173</b>		-
	<b>105 585</b>		96 230
<b>Passifs à long terme</b>			
Passif au titre des prestations de retraite (Note 11)	<b>2 772</b>		2 284
<b>Actif net (déficit)</b>			
Excédent (déficit) accumulé, montant net	<b>(17 673)</b>		589
Montant investi en immobilisations (Note 8)	<b>6 317</b>		2 347
	<b>(11 356)</b>		2 936
<b>TOTAL DES ÉLÉMENTS DE PASSIF ET DE L'ACTIF NET (DÉFICIT)</b>	<b>97 001</b>	\$	101 450
			\$



Steve Pengelly  
Président du conseil d'administration

Le 5 août 2022

## Avis juridique Ontario

### État des résultats

<b>Pour l'exercice terminé le 31 mars</b>	<b>2022</b> (en milliers de dollars)	2021 (en milliers de dollars)
<b>REVENUS</b>		
Financement du gouvernement (Notes 1 a), b) et c))	380 749 \$	353 535 \$
Financement de la Fondation du droit de l'Ontario	44 585	25 454
Apports des clients	5 339	5 195
Recouvrements de clients et autres recouvrements	2 046	1 646
Revenus de placement (Note 4)	154	308
Revenus divers	888	568
<b>TOTAL DES REVENUS</b>	<b>433 761 \$</b>	<b>386 706 \$</b>
<b>DÉPENSES (Note 2)</b>		
<b>Programmes des clients</b>		
<b>Programmes de certificat d'aide juridique</b>		
Droit criminel – cas d'envergure	23 002 \$	17 452 \$
Droit criminel – autres cas	76 599	61 686
Total partiel	99 601	79 138
Droit de la famille	66 469	54 563
Droit de l'immigration et des réfugiés	21 130	16 382
Autres domaines du droit civil	9 159	8 495
Total partiel	196 359	158 578
Conférences de règlement	197	126
Bureaux du droit de la famille	5 706	5 423
Bureaux de droit intégré	4 291	4 441
Bureaux du droit criminel	3 276	3 331
Bureau du droit des réfugiés	3 747	3 299
Stagiaires en droit	-	162
Nishnawbe-Aski Legal Services Corporation	2 295	2 018
Certificats	215 871	177 378
<b>Programme des avocats de service</b>		
Honoraires et débours des avocats de service	54 455	46 298
Service élargi des avocats de service	3 232	2 943
Total partiel	57 687	49 241
<b>Cliniques de services juridiques et de services particuliers</b>		
Cliniques de services juridiques (Note 9)	91 323	88 803
Sociétés étudiantes de services d'aide juridique	5 403	5 183
Projet de gestion de l'information dans les cliniques de services juridiques	1 056	877
Total partiel	97 782	94 863
<b>Projets d'innovation dans la prestation des services</b>		
Divers	2 103 \$	2 103 \$

## Avis juridique Ontario

### État des résultats (suite)

	<b>2022</b>	2021
	(en milliers de dollars)	(en milliers de dollars)
<b>Pour l'exercice terminé le 31 mars</b>		
<b>CHARGES (suite)</b>		
<b>Soutien aux programmes</b>		
Activités régionales	2 314 \$	1 879 \$
Services de bureau de secteur ou de région	12 275	14 033
Centre de services à la clientèle et de services juridiques	12 307	10 949
Total partiel	<u>26 896</u>	<u>26 861</u>
<b>TOTAL DES PROGRAMMES DES CLIENTS</b>	<u>400 339</u>	<u>350 446</u>
<b>Soutien aux prestataires de services</b>		
Instituts de recherche	3 426	3 127
Services d'avocats et paiements	4 856	4 829
Total partiel	<u>8 282</u>	<u>7 956</u>
<b>Frais d'administration et autres charges</b>		
Bureau provincial	34 645	34 946
Amortissement	1 531	893
Créances douteuses	3 256	2 114
Total partiel	<u>39 432</u>	<u>37 953</u>
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<u>448 053</u>	<u>396 355</u>
<b>Excédent des charges sur les revenus pour l'exercice</b>	<u>(14 292) \$</u>	<u>(9 649) \$</u>

---

## Avis juridique Ontario

### État de l'évolution de l'actif net (du déficit)

Pour l'exercice terminé le 31 mars

(en milliers de dollars)	Immobilisations investies (Note 8)	Excédent accumulé	2022 Total	2021 Total
Actif net, au début de l'exercice	2 347 \$	589 \$	2 936 \$	12 585 \$
Variation nette des immobilisations	<b>3 970</b>	<b>(3 970)</b>	-	-
Excédent des charges sur les revenus pour l'exercice	<u>-</u>	<u>(14 292)</u>	<u>(14 292)</u>	<u>(9 649)</u>
Actif net (déficit), à la fin de l'exercice	<u><b>6 317 \$</b></u>	<u><b>(17 673) \$</b></u>	<u><b>(11 356) \$</b></u>	<u>2 936 \$</u>

**Avis juridique Ontario**  
**État des flux de trésorerie**

<b>Pour l'exercice terminé le 31 mars</b>	<b>2022</b> (en milliers de dollars)	<b>2021</b> (en milliers de dollars)
<b>Flux de trésorerie provenant des (utilisées par les) :</b>		
<b>ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT</b>		
Excédent des charges sur les revenus pour l'exercice	<b>(14 292) \$</b>	(9 649) \$
Activités de fonctionnement sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	<b>1 531</b>	893
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations	<b>(608)</b>	-
Variation des soldes hors trésorerie :		
Passif au titre des prestations de retraite	<b>488</b>	(5)
Intérêts courus sur les placements	<b>108</b>	70
Charges payées d'avance et autres actifs	<b>150</b>	(657)
Créances clients	<b>3 180</b>	727
Autres créances	<b>(3 259)</b>	3 282
Créances clients à long terme	<b>1 676</b>	1 265
Créditeurs et charges à payer	<b>3 182</b>	(3 487)
	<b>(7 844)</b>	(7 561)
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Remboursement de placements	<b>25 000</b>	10 000
Achat de placements	-	(10 000)
Apports reportés afférents aux immobilisations	<b>6 781</b>	-
	<b>31 781</b>	-
<b>ACTIVITÉ D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS</b>		
Acquisition d'immobilisations	<b>(5 501)</b>	(1 073)
<b>Augmentation (diminution) nette de la trésorerie au cours de l'exercice</b>	<b>18 436</b>	(8 634)
<b>Trésorerie, au début de l'exercice</b>	<b>34 093</b>	42 727
<b>Trésorerie, à la fin de l'exercice</b>	<b>52 529 \$</b>	34 093 \$

### Notes complémentaires aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

---

#### 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*, selon laquelle Aide juridique Ontario (« AJO », ou la « société ») a été constituée 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* du Canada. En octobre 2021, la nouvelle *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* a été promulguée et définit actuellement les compétences juridiques d'AJO.

La *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* donne à la société le mandat suivant :

- Créer et administrer un système souple et durable pour la prestation de services d'aide juridique à des particuliers en Ontario;
- Établir des politiques et des priorités pour la prestation de services d'aide juridique en fonction de ses ressources financières;
- Assurer la coordination des divers services d'aide juridique fournis et de leurs modes de prestation, y compris au moyen de divers fournisseurs de services;
- Surveiller et superviser la prestation des services d'aide juridique en Ontario;
- Conseiller le ministre pour tous les aspects des services d'aide juridique en Ontario, y compris les aspects du système judiciaire qui ont ou peuvent avoir une incidence sur la demande de services d'aide juridique ou sur la qualité de ces services.

Les activités de la société sont régies et gérées par un conseil d'administration nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil. Bien que la société soit indépendante de la province de l'Ontario et du Barreau de l'Ontario, elle doit rendre des comptes au gouvernement de l'Ontario pour sa dépense des fonds publics et pour veiller à ce que la prestation de services d'aide juridique réponde aux besoins des personnes à faible revenu, tout en étant efficace et rentable.

#### MÉTHODE DE COMPTABILITÉ

Les présents états financiers ont été préparés conformément au Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public (« Manuel du secteur public »), y compris aux chapitres SP 4200 à SP 4270, qui s'appliquent uniquement aux organismes sans but lucratif du secteur public et qui sont des principes comptables généralement reconnus pour les organismes sans but lucratif du secteur public au Canada. Les principales méthodes comptables utilisées pour préparer ces états financiers sont résumées ci-après.

#### INSTRUMENTS FINANCIERS

Les instruments financiers de la société se composent de la trésorerie, des placements à court terme, des créances clients, des autres créances ainsi que des créditeurs et charges à payer. Les instruments financiers sont comptabilisés à la juste valeur lors de la comptabilisation initiale et sont ultérieurement évalués comme suit :

<b>Actifs/passifs</b>	<b>Évaluation</b>
Encaisse	Coût après amortissement
Placements	Coût après amortissement
Créances clients	Coût après amortissement
Autres créances	Coût après amortissement
Créditeurs et charges à payer	Coût après amortissement

Tous les actifs financiers font l'objet d'un test de dépréciation annuel. Si un actif financier est déprécié, la perte correspondante est comptabilisée à l'état des résultats.

## Notes complémentaires aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

---

### COMPTABILISATION DES REVENUS

La société utilise la méthode du report pour la comptabilisation des apports.

Les subventions provinciales affectées à l'achat d'immobilisations doivent être reportées et amorties comme revenus dans la même période que l'immobilisation connexe.

Les apports affectés sont reportés lors de leur comptabilisation initiale et sont comptabilisés en revenus dans l'exercice au cours duquel les charges connexes sont comptabilisées. Les apports non affectés sont comptabilisés à titre de revenus lorsqu'ils sont initialement inscrits aux comptes si les montants à recevoir peuvent faire l'objet d'une estimation raisonnable et que leur recouvrement est raisonnablement assuré. En raison de l'incertitude liée aux montants à facturer, les apports des clients sont comptabilisés à titre de revenus lorsque la société comptabilise la facture d'un avocat pour le compte d'un client. Les montants des jugements, des coûts et des règlements pour le compte des clients de l'aide juridique sont comptabilisés comme des revenus au moment où ils sont accordés.

Les revenus de placement, qui se composent d'intérêts, sont comptabilisés à l'état des résultats à mesure qu'ils sont gagnés.

### COMPTABILISATION DES CHARGES

Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les charges liées au programme de certificat d'aide juridique comprennent les montants facturés à la société par les avocats ainsi qu'une estimation des frais juridiques au titre des services rendus mais pas encore facturés à la société.

### IMMOBILISATIONS

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

Mobilier et matériel de bureau	– 5 ans
Matériel informatique	– 3 ans
Améliorations locatives	– durée du contrat de location
Logiciel à l'échelle de l'entreprise	– 3 à 7 ans

### Notes complémentaires aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

---

#### RÉGIME D'AVANTAGES SOCIAUX DES EMPLOYÉS

La société comptabilise ses obligations et les charges connexes au titre du régime d'avantages sociaux des employés. Le coût des avantages postérieurs à l'emploi acquis par les employés est déterminé par calcul actuariel à l'aide de la méthode de répartition des prestations au prorata des services et en fonction des hypothèses les plus probables de la direction. Les gains actuariels (pertes actuarielles) sont amortis selon la méthode linéaire en fonction de la moyenne estimée de la durée de service restante des employés actifs. Les coûts des services passés sont portés en charges à mesure qu'ils sont engagés. Le passif est évalué à l'aide d'un taux d'actualisation déterminé selon le coût d'emprunt de la société. Les cotisations faites au régime de retraite à cotisations déterminées sont présentées selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

#### UTILISATION D'ESTIMATIONS

La préparation des états financiers exige que la direction fasse des estimations et pose des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés au titre des actifs et des passifs à la date des états financiers et aux montants présentés au titre des revenus et des charges pour l'exercice visé. Les résultats réels pourraient différer des estimations les plus probables de la direction au fur et à mesure que de l'information supplémentaire sera disponible.

La pandémie de coronavirus (« COVID-19 ») a contribué à l'incertitude relative à la mesure de la société, principalement en raison d'une insuffisance d'informations permettant de formuler des hypothèses significatives à l'égard des estimations importantes, contrairement aux estimations effectuées par le passé. Les estimations importantes dans les états financiers sont la provision pour créances clients, les frais juridiques au titre des services rendus mais pas encore facturés et les prestations constituées des employés. En raison de la pandémie de COVID-19, il existe une incertitude supplémentaire liée à la provision pour les créances clients (se reporter à la Note 3a). Cette incertitude concerne la capacité des clients à régler leurs comptes à l'avenir.

### Notes complémentaires aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

---

#### 1. Financement du gouvernement

La Directive concernant les organismes et les nominations exige que la société et le ministère du Procureur général (« MPG ») concluent un protocole d'entente. 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 MPG et la société. Le plus récent protocole d'entente en vigueur a été signé le 12 novembre 2014. Depuis la promulgation de la nouvelle *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique*, la société collabore avec le MPG pour mettre au point un nouveau protocole d'entente qui, selon la direction, sera achevé au cours de l'exercice 2023.

- a) La société dépend financièrement des revenus accordés par la province de l'Ontario et la Fondation du droit de l'Ontario (la « Fondation »), la proportion des revenus d'AJO provenant de ces sources de financement représentant 88 % (2021 – 91 %) et 10 % (2021 – 7 %), respectivement. L'apport total du MPG et du Conseil du Trésor s'établit comme suit :

	2022 (en milliers de dollars)	2021 (en milliers de dollars)
Financement du gouvernement	<u><u>380 749 \$</u></u>	<u><u>353 535 \$</u></u>

- b) Le financement du gouvernement pour l'exercice terminé le 31 mars 2022 comprend un montant de 92,0 millions de dollars (2021 – 86,2 millions de dollars), qui correspond à la répartition des fonds sur la base d'une entente de partage des coûts conclue entre le gouvernement fédéral et la province relativement au droit pénal pour 55,1 millions de dollars (2021 – 52,4 millions de dollars), en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, et un montant de 36,9 millions de dollars (2021 – 33,8 millions de dollars) pour les dossiers d'immigration et de statut de réfugié.
- c) Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022, AJO a reçu un financement de 7 millions de dollars aux fins du projet de modernisation informatique. Un montant total de 6,2 millions de dollars de ce financement a été reporté. Un montant de 1,9 million de dollars du financement reporté est destiné à deux projets mis sur pied au cours de l'exercice 2022-2023; un montant de 4,3 millions de dollars du financement reporté correspond à la fraction non amortie du coût en capital lié au projet de modernisation informatique engagé au cours de l'exercice 2021-2022. Les revenus seront comptabilisés au même taux que la charge d'amortissement du projet.

---

## Avis juridique Ontario

### Notes complémentaires aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

---

#### 2. Charges par catégorie

Le tableau ci-dessous présente les montants totaux pour chaque catégorie de charges :

	<b>2022</b> (en milliers de dollars)	2021 (en milliers de dollars)
	<u>                    </u>	<u>                    </u>
Certificats	196 359 \$	158 578 \$
Indemnités quotidiennes des avocats de service	16 394	10 146
Financement des cliniques	94 205	94 863
Autres paiements de transfert	2 295	2 018
Salaires et avantages	114 746	111 747
Contrats de location	4 442	4 816
Créances douteuses, amortissement et autres charges	<u>19 612</u>	<u>14 187</u>
	<u><b>448 053 \$</b></u>	<u><b>396 355 \$</b></u>

Les charges par catégorie fournissent des précisions sur les salaires, les avantages sociaux et les frais d'administration. L'état des résultats indique les charges par programme et comprend les salaires, les avantages sociaux et les autres charges engagées.

## Notes complémentaires aux états financiers

**Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022**

### 3. Créances

a) Créances clients

La société dispose d'un programme d'apport des clients qui est offert aux bénéficiaires de l'aide juridique qui ne satisfont pas aux critères d'admissibilité financière régissant l'attribution de certificats permettant de recevoir des services juridiques gratuits. Pour recevoir l'aide juridique dont elles ont besoin, ces personnes signent une entente d'apport en vertu de laquelle elles s'engagent à rembourser à la société les coûts des services qui leur sont fournis. Ces ententes peuvent comprendre des versements mensuels, un privilège sur des biens ou les deux.

31 mars 2022 (en milliers de dollars)	Total	De 1 à 30 jours	De 31 à 60 jours	De 61 à 90 jours	Plus de 90 jours
Créances clients	49 509 \$	109 \$	288 \$	111 \$	49 001 \$
Moins : provision pour moins-value	(28 403)	(43)	(184)	(37)	(28 139)
	<b><u>21 106 \$</u></b>	<b><u>66 \$</u></b>	<b><u>104 \$</u></b>	<b><u>74 \$</u></b>	<b><u>20 862 \$</u></b>

31 mars 2021 (en milliers de dollars)	Total	De 1 à 30 jours	De 31 à 60 jours	De 61 à 90 jours	Plus de 90 jours
Créances clients	52 453 \$	133 \$	176 \$	177 \$	51 967 \$
Moins : provision pour moins-value	(26 491)	(78)	(69)	(99)	(26 245)
	<b><u>25 962 \$</u></b>	<b><u>55 \$</u></b>	<b><u>107 \$</u></b>	<b><u>78 \$</u></b>	<b><u>25 722 \$</u></b>

<b>Comprend :</b>	<b>2022</b> (en milliers de dollars)	2021 (en milliers de dollars)
Créances clients (sans privilège) à court terme	<b>5 160</b>	8 340
Créances clients (avec privilège) à long terme	<b><u>15 946</u></b>	<u>17 622</u>
	<b><u>21 106 \$</u></b>	<u>25 962 \$</u>

## Notes complémentaires aux états financiers

**Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022**

### 3. Créances clients (suite)

b) Autres créances

Les autres créances sont principalement composées de montants à recevoir de la Fondation, de l'Agence du revenu du Canada pour la taxe de vente harmonisée ainsi que du ministère de la Justice du Canada (le « MJ ») et du MPG pour les dossiers visés par le protocole.

<b>31 mars 2022</b> (en milliers de dollars)	<b>Total</b>	<b>De 1 à 30 jours</b>	<b>De 31 à 60 jours</b>	<b>De 61 à 90 jours</b>	<b>Plus de 90 jours</b>
Dossiers du MPG visés par le protocole	1 780 \$	1 777 \$	- \$	- \$	3 \$
Dossiers du MJ visés par le protocole	156	156	-	-	-
TVH à recevoir	7 491	2 866	2 183	2 371	71
Fondation du droit de l'Ontario	4 937	4 937	-	-	-
Autres créances	56	14	-	-	42
<b>Total des autres créances</b>	<b>14 420 \$</b>	<b>9 750 \$</b>	<b>2 183 \$</b>	<b>2 371 \$</b>	<b>116 \$</b>
31 mars 2021 (en milliers de dollars)	Total	De 1 à 30 jours	De 31 à 60 jours	De 61 à 90 jours	Plus de 90 jours
Dossiers du MPG visés par le protocole	1 840 \$	1 840 \$	- \$	- \$	- \$
Dossiers du MJ visés par le protocole	188	188	-	-	-
TVH à recevoir	5 872	2 944	2 275	114	539
Fondation du droit de l'Ontario	3 161	3 161	-	-	-
Autres créances	100	100	-	-	-
<b>Total des autres créances</b>	<b>11 161 \$</b>	<b>8 233 \$</b>	<b>2 275 \$</b>	<b>114 \$</b>	<b>539 \$</b>

### Notes complémentaires aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

#### 4. Placements

	<b>2022</b> (en milliers de dollars)	2021 (en milliers de dollars)
Certificats de placement garanti	<b>51 \$</b>	25 051 \$
Intérêts courus	-	108
	<b>51 \$</b>	<b>25 159 \$</b>

La politique de placement à court et à long terme de la société consiste à investir dans des titres très liquides du gouvernement fédéral canadien, des titres des gouvernements provinciaux canadiens ou d'autres certificats de placement garanti émis ou garantis par des institutions financières canadiennes ayant une notation de A ou supérieure. Les placements détenus par la société au 31 mars 2022 sont conformes aux exigences réglementaires. Les placements à court terme détenus de 0,051 million de dollars (2021 – 25,1 millions de dollars) sont investis à divers taux, allant du taux préférentiel moins 2,2 % jusqu'à 1,25 %. En 2022, la société a touché des revenus de placement de 0,2 million de dollars (2021 – 0,3 million de dollars).

#### 5. Immobilisations :

	Bureau - Mobilier et matériel	Matériel informatique	Améliorations locatives	Logiciel à l'échelle de l'entreprise	Total
<b>2022 (en milliers de dollars)</b>					
<b>Coût</b>					
Solde à l'ouverture	145 \$	2 101 \$	2 663 \$	15 628 \$	20 537 \$
Acquisitions	7	742	-	4 752	5 501
Dispositions	-	(289)	(371)	-	(660)
Solde à la clôture	<b>152</b>	<b>2 554</b>	<b>2 292</b>	<b>20 380</b>	<b>25 378</b>
<b>Amortissement cumulé</b>					
Solde à l'ouverture	62	920	1 580	15 628	18 190
Amortissement	30	643	188	670	1 531
Dispositions	-	(289)	(371)	-	(660)
Solde à la clôture	<b>92</b>	<b>1 274</b>	<b>1 397</b>	<b>16 298</b>	<b>19 061</b>
<b>Valeur comptable nette</b>	<b>60 \$</b>	<b>1 280 \$</b>	<b>895 \$</b>	<b>4 082 \$</b>	<b>6 317 \$</b>
<b>2021 (en milliers de dollars)</b>					
<b>Coût</b>					
Solde à l'ouverture	138 \$	1 642 \$	3 712 \$	15 663 \$	21 155 \$
Acquisitions	7	1 066	-	-	1 073
Dispositions	-	(607)	(1 049)	(35)	(1 691)
Solde à la clôture	<b>145</b>	<b>2 101</b>	<b>2 663</b>	<b>15 628</b>	<b>20 537</b>
<b>Amortissement cumulé</b>					
Solde à l'ouverture	39	953	2 333	15 663	18 988
Amortissement	23	574	296	-	893
Dispositions	-	(607)	(1 049)	(35)	(1 691)
Solde à la clôture	<b>62</b>	<b>920</b>	<b>1 580</b>	<b>15 628</b>	<b>18 190</b>
<b>Valeur comptable nette</b>	<b>83 \$</b>	<b>1 181 \$</b>	<b>1 083 \$</b>	<b>- \$</b>	<b>2 347 \$</b>

Des immobilisations en cours de développement de 4 366 \$ sont incluses au poste Logiciel à l'échelle de l'entreprise.

## Avis juridique Ontario

### Notes complémentaires aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

#### 6. Crédoeurs et charges à payer

	2022 (en milliers de dollars)	2021 (en milliers de dollars)
Comptes juridiques		
- Charges à payer au titre des factures reçues mais non réglées	17 208 \$	13 322 \$
- Estimations des services rendus mais pas encore facturés	69 100	68 600
Incitations à la location	1 393	1 608
Comptes fournisseurs et autres crédoeurs	5 890	6 164
Indemnités de congés payés	5 821	6 536
	<u>99 412 \$</u>	<u>96 230 \$</u>

#### 7. Apports reportés afférents aux immobilisations

La variation du solde des apports reportés s'établit comme suit :

	2022 (en milliers de dollars)	2021 (en milliers de dollars)
Solde, au début de l'exercice	-	-
Plus : apports pour les immobilisations	6 781	-
Moins : montant comptabilisé dans les revenus de l'exercice	(608)	-
	<u>6 173 \$</u>	<u>- \$</u>

#### 8. Montant investi en immobilisations

Le montant investi en immobilisations représente le montant de l'actif net qui ne peut être utilisé à d'autres fins, car il sert à financer l'achat d'immobilisations. Les variations de l'actif net investi en immobilisations au cours de l'exercice englobent ce qui suit :

	2022 (en milliers de dollars)	2021 (en milliers de dollars)
Solde, au début de l'exercice	2 347 \$	2 167 \$
Acquisition d'immobilisations	5 501	1 073
Amortissement	(1 531)	(893)
	<u>6 317 \$</u>	<u>2 347 \$</u>

## Notes complémentaires aux états financiers

**Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022**

### 9. Cliniques de services juridiques

La société fournit aux cliniques communautaires un financement qui leur permet d'offrir des services en matière de droit des pauvres aux collectivités sur une base autre que la rémunération à l'acte. Les cliniques communautaires sont constituées en sociétés sans capital-actions et 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 de l'article 5 de la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique*. Chaque clinique communautaire fait l'objet d'un audit indépendant et doit fournir à la société des états financiers audités pour la période visée par le financement.

Le montant total du financement versé aux cliniques communautaires comprend des transferts de fonds directs et le coût des services de soutien centralisés.

	<b>2022</b> (en milliers de dollars)	<b>2021</b> (en milliers de dollars)
Paiements versés aux cliniques ou en leur nom	<b>91 323 \$</b>	<b>88 803 \$</b>

### 10. Engagements et éventualités

- a) La société loue du matériel et divers locaux à bureaux dans l'ensemble de la province. Le loyer et les charges d'exploitation estimatives sont fondés sur les contrats de location et les charges au titre des loyers supplémentaires. Les loyers et charges locatives pour les cinq prochains exercices et par la suite s'établissent comme suit :

	<b>Loyer de base</b> (en milliers de dollars)	<b>Charges d'exploitation</b> (en milliers de dollars)	<b>Matériel</b> (en milliers de dollars)	<b>Total</b> (en milliers de dollars)
2023	1 935 \$	2 406 \$	38 \$	4 379 \$
2024	1 842	2 329	12	4 183
2025	1 820	2 282	4	4 106
2026	1 518	2 067	1	3 586
2027	1 467	2 057	-	3 524
Par la suite	3 127	4 126	-	7 253
	<b>11 709 \$</b>	<b>15 267 \$</b>	<b>55 \$</b>	<b>27 031 \$</b>

## Notes complémentaires aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

---

### 10. Engagements et éventualités (suite)

- b) La société représente le défendeur dans un certain nombre d'actions en justice dans le cadre normal de ses activités. L'issue et le règlement de ces actions ne sont pas connus; cependant, d'après les réclamations effectuées, la direction a estimé le montant à 0,4 million de dollars (2021 – 0,3 million de dollars) et a pris les dispositions nécessaires. Certaines de ces actions en justice sont couvertes par une assurance après l'application d'une franchise allant jusqu'à 50 000 \$, selon le moment où la réclamation a eu lieu et la nature de celle-ci.

### 11. Régimes de retraite

La société offre deux régimes de retraite à ses employés. Le régime de base comporte deux volets : un volet à cotisations déterminées et un volet à prestations déterminées. En outre, la société offre un régime complémentaire de retraite non enregistré à l'intention d'un cadre supérieur.

#### Volet à cotisations déterminées

Le volet à cotisations déterminées du régime est offert à 924 employés (2021 – 944 employés). Au cours de l'exercice, la charge de retraite se rapportant à ce volet du régime s'est élevée à 8,6 millions de dollars (2021 – 7,9 millions de dollars).

#### Volet à prestations déterminées

Le volet à prestations déterminées du régime est offert à 15 employés : un participant actif (2021 – 1 participant) et 14 retraités (2021 – 14 retraités). Les gains actuariels (pertes actuarielles) sont amortis selon la méthode linéaire en fonction de la moyenne estimée de la durée de service restante des employés actifs, laquelle était de néant au 31 mars 2022 (2021 – 1 an). En vertu de ce régime, les prestations de retraite sont déterminées en fonction du nombre d'années de service et de la rémunération au cours des années d'emploi. Le régime est soumis à des évaluations actuarielles aux fins de capitalisation à des intervalles d'au plus trois ans. La dernière évaluation a été effectuée en janvier 2020 et la prochaine évaluation actuarielle du régime aux fins de capitalisation sera préparée pour la période terminée le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

**Notes complémentaires aux états financiers**

**Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022**

**11. Régimes de retraite (suite)**

Il a été déterminé qu'une provision pour moins-value entière est nécessaire pour l'actif du régime de retraite à prestations déterminées, conformément aux normes comptables pour le secteur public. Au cours de l'exercice, la provision pour moins-value fait état d'une augmentation de 0,5 million de dollars (2021 – diminution de 0,2 million de dollars). La société évalue son obligation au titre des prestations constituées à des fins comptables au 31 mars de chaque exercice.

	<b>2022</b> (en milliers de dollars)	2021 (en milliers de dollars)
Obligation au titre des prestations constituées	<b>3 469 \$</b>	3 546 \$
Actifs des régimes à la valeur marchande	<b>4 743</b>	4 830
Situation de capitalisation – excédent du régime	<b>1 274</b>	1 284
Perte actuarielle nette non amortie (gain actuariel net non amorti)	<b>-</b>	(530)
Actif au titre du régime de retraite, montant net	<b><u>1 274</u></b>	<u>754</u>
Provision pour moins-value, au début de l'exercice	<b>(754)</b>	(925)
(Augmentation) diminution de la provision pour moins-value	<b>(520)</b>	171
Provision pour moins-value, à la fin de l'exercice	<b><u>(1 274) \$</u></b>	<u>(754) \$</u>

Les charges relatives au volet à prestations déterminées du régime de la société se composent de ce qui suit :

	<b>2022</b> (en milliers de dollars)	2021 (en milliers de dollars)
Charges liées aux avantages sociaux pour l'exercice en cours	<b>8 \$</b>	7 \$
Amortissement des pertes actuarielles (gains actuariels)	<b>(454)</b>	226
Revenu d'intérêts	<b>(67)</b>	(26)
	<b><u>(513) \$</u></b>	<u>207 \$</u>

## Notes complémentaires aux états financiers

**Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022**

### 11. Régimes de retraite (suite)

Les principales hypothèses actuarielles adoptées pour évaluer l'obligation au titre des prestations constituées et les charges de retraite de la société sont les suivantes :

	<b>2022</b>	2021
<b>Obligation au titre des prestations constituées</b>		
Taux d'actualisation	<b>5,25 %</b>	5,25 %
Taux d'augmentation de la rémunération	<b>3,00 %</b>	3,00 %
	<b>2022</b>	2021
<b>Charges au titre des avantages du personnel</b>		
Taux d'actualisation	<b>5,25 %</b>	5,25 %
Taux de rendement à long terme prévu des actifs des régimes	<b>5,25 %</b>	5,25 %
Taux d'augmentation de la rémunération	<b>3,00 %</b>	3,00 %

Autres informations sur le régime à prestations déterminées :

	<b>2022</b> (en milliers de dollars)	2021 (en milliers de dollars)
Cotisations de l'employeur	<b>6 \$</b>	36 \$
Cotisations de l'employé	<b>3</b>	3
Prestations versées	<b>268 \$</b>	268 \$

**Notes complémentaires aux états financiers****Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022**

---

**11. Régimes de retraite (suite)****Régime complémentaire de retraite à l'intention d'un cadre supérieur**

Le conseil d'administration de la société a approuvé la mise en place d'un régime complémentaire de retraite à l'intention d'un cadre supérieur. En vertu de ce régime, les prestations de retraite sont déterminées en fonction du nombre d'années de service et de la rémunération au cours des années d'emploi. Le régime n'est pas capitalisé et les prestations seront versées par la société à leur échéance. L'évaluation comptable du régime de retraite non capitalisé a été effectuée au 31 mars 2022.

Les principales hypothèses actuarielles adoptées pour évaluer l'obligation au titre des prestations constituées et la charge de retraite pour l'exercice sont les suivantes :

	<b>2022</b>	2021
Taux d'actualisation	<b>2,60 %</b>	4,00 %
Inflation	<b>2,58 %</b>	1,75 %

Au cours de l'exercice, la charge de retraite de la société pour ce régime était de 0,18 million de dollars (2021 – 0,11 million de dollars). Au 31 mars 2022, l'obligation au titre des prestations constituées et le passif au titre des prestations constituées s'élevaient à 2,77 millions de dollars (2021 – 2,28 millions de dollars). Au cours de l'exercice, la société a versé 0,16 million de dollars (2021 – 0,11 million de dollars) au régime. Le versement des prestations au cadre supérieur retraité a commencé le 1<sup>er</sup> avril 2016.

	<b>2022</b> (en milliers de dollars)	2021 (en milliers de dollars)
<b>Passif au titre des prestations constituées</b>		
Régime complémentaire de retraite à l'intention d'un cadre supérieur	<b><u>2 772 \$</u></b>	<u>2 284 \$</u>

### Notes complémentaires aux états financiers

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

---

#### 12. Risques liés aux instruments financiers

La société est exposée à divers risques dans le cadre des opérations portant sur des instruments financiers et relativement au financement, qui est tributaire de la conjoncture économique.

##### Risque de crédit

La société est exposée au risque de crédit relativement à ses créances clients et autres créances ainsi qu'à ses placements dans des titres à revenu fixe en raison du risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière. Les créances sont comptabilisées déduction faite de toute provision pour moins-value (Note 3 a)).

##### Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la société éprouve des difficultés à respecter ses obligations liées aux passifs financiers. Elle tire une part importante de ses revenus auprès du gouvernement de l'Ontario et d'autres sources de financement, sans engagement de montant fixe pour les exercices à venir. Les revenus de la Fondation ont fluctué à la hausse et à la baisse par le passé en fonction de la conjoncture économique, ce qui est indépendant de la volonté d'AJO. La Banque du Canada (la « Banque ») a relevé les taux d'intérêt à un jour et devrait les augmenter de nouveau pour contrer les pressions inflationnistes. La direction s'attend à ce que ces mesures de la Banque permettent à AJO d'améliorer ses flux de trésorerie à mesure que les revenus de la Fondation augmenteront. Pour gérer les risques de liquidité, AJO envisage actuellement plusieurs options de revenus avec le ministère du Procureur général pour veiller à ce qu'AJO obtienne un financement stable pour les années à venir. En l'absence d'un financement stable, le niveau de services d'AJO à ses clients pourrait être touché, voire réduit.

#### 13. Réserve pour éventualités

La *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* exigeait de la société qu'elle maintienne une réserve pour éventualités, comme il est prescrit par l'article 6 du Règlement de l'Ontario 107/99. Ce fonds a été constitué le 1<sup>er</sup> avril 1999 avec un solde de 20,0 millions de dollars financé par la société. Les 20,0 millions de dollars ont été entièrement utilisés au cours de l'exercice 2017.

La nouvelle *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* est entrée en vigueur en octobre 2021. En vertu de l'article 5 du Règlement de l'Ontario 672/21, la société est tenue de cotiser à une réserve pour éventualités lorsqu'elle est en mesure de le faire sans nuire à la prestation des services d'aide juridique.

Au 31 mars 2022, la réserve pour éventualités présentait un solde de néant \$ (2021 – néant \$).

## **Aide juridique Ontario**

40, rue Dundas Ouest,  
Bureau 200  
Toronto (Ontario) M5G 2H1  
1 800 668-8258  
[media@lao.on.ca](mailto:media@lao.on.ca)  
[www.legalaid.on.ca](http://www.legalaid.on.ca)



**LEGAL AID ONTARIO**  
**AIDE JURIDIQUE ONTARIO**