LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

AIDE JURIDIQUE ONTARIO

2016-2017

RAPPORT ANNUEL

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

Sans frais : 1 800 668-8258
Courriel : info@lao.on.ca
Site Web : www.legalaid.on.ca

This document is available in English.

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

TABLE DES MATIÈRES

Lettre au ministre 04

Au sujet d'AJO 06

Message du président 08

Message du président-directeur général 10

Conseil d'administration 12

Comités 14

Bilan de l'année 16

Services aux clients 21

Principaux indicateurs de rendement 31

Rapport de gestion 35

États financiers 49

LETTRE AU MINISTRE

Le 4 juillet 2017
L'honorable Yasir Naqvi
Procureur général de l'Ontario
720, rue Bay, 11e étage
Toronto (Ontario) M5G 2K1

Monsieur le Ministre,

Veuillez accepter le rapport annuel d'Aide juridique Ontario (AJO) pour l'exercice terminé le 31 mars 2016 qui vous est présenté conformément à l'article 72 de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*.

Au nom de la population ontarienne, nous vous remercions, vous, votre ministère et le gouvernement de l'Ontario, de votre soutien indéfectible envers AJO et sa mission, qui consiste à assurer aux Ontariennes et Ontariens à faible revenu un accès à la justice qui soit juste et équitable.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

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

John D. McCamus

AU SUJET D'AJO

AJO fournit des services juridiques à des Ontariennes et Ontariens à faible revenu.

AJO fournit des services juridiques à des Ontariennes et Ontariens à faible revenu dans les domaines suivants :

Droit de la famille	Droit des réfugiés et droit de l'immigration	Droit criminel	Domaine de pratique des cliniques

SERVICES D'AIDE JURIDIQUE

1

Au tribunal

Les avocats de service sont des avocats qui peuvent rapidement évaluer les problèmes juridiques d'un client et fournir des conseils, des renseignements et, dans certains cas, des services de représentation aux personnes qui autrement se présenteraient devant le tribunal sans l'aide d'un avocat.

2

Par téléphone

Exemples de services fournis gratuitement par téléphone : renseignements, renvois, demandes d'aide juridique et conseils d'un avocat.

3

Représentation par un avocat du secteur privé

Les personnes financièrement admissibles dont le problème juridique relève du domaine de compétence d'AJO peuvent demander un certificat, un document qui couvrira le coût des services d'un avocat pendant un nombre d'heures défini.

4

Cliniques juridiques communautaires

AJO finance des cliniques juridiques qui fournissent une aide juridique aux personnes et aux communautés à faible revenu ce, afin de répondre à leurs besoins les plus fondamentaux, comme une source de revenus, un toit, le respect des droits de la personne. Les services fournis varient selon les ressources de chaque clinique.

MESSAGE DU PRÉSIDENT

En octobre dernier, j'ai eu l'honneur de voir mon mandat en tant que président d'AJO reconduit, un poste que j'occupe depuis 2007.

Il était très important pour moi de pouvoir continuer mon parcours avec AJO. Au fil des années, j'ai eu la chance de faire partie de l'équipe d'AJO qui s'est employée à établir des ponts et créer des partenariats avec un éventail plus large de groupes et de communautés.

Malgré les défis financiers du dernier exercice financier, AJO a fait de son mieux pour continuer à jouer son rôle dans l'élargissement de l'accès à la justice pour celles et ceux qui en ont le plus besoin.

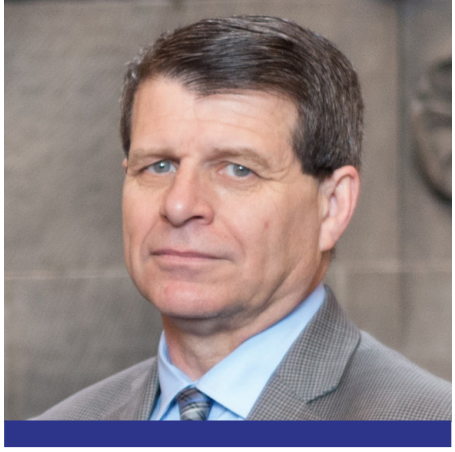
Durant l'année, AJO s'est attachée à mettre en place de nouveaux services et des programmes pour les clients qui ont des troubles de santé mentale. Elle a également entrepris un travail préalable à l'élaboration d'une stratégie à l'intention des communautés racialisées. Dans ce cadre, elle a communiqué avec ses partenaires communautaires pour repérer les lacunes et définir le rôle qu'elle peut jouer dans l'amélioration de la prestation des services juridiques aux communautés racialisées.

Force est de constater la contribution majeure d'AJO à la prestation de services juridiques aux Ontariennes et Ontariens à faible revenu. Que ce soit le personnel d'AJO ou ses nombreux prestataires de services du secteur privé, les cliniques juridiques communautaires et les sociétés étudiantes d'aide juridique, nous travaillons tous ensemble pour atteindre le même objectif final : aider celles et ceux qui en ont le plus grand besoin à accéder à la justice.

Au nom du conseil d'administration, je voudrais les remercier de leur engagement sans faille.

John McCamus
Président, Aide juridique Ontario

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



Au cours de l'année écoulée, AJO a continué d'accorder la priorité à l'accès à la justice pour le plus grand nombre d'Ontariennes et d'Ontariens possible. L'année dernière, nous avons aidé plus de 840 000 personnes dans la province.

AJO remercie le gouvernement de son soutien financier qui vise à augmenter le nombre de clients admissibles et est fière d'avoir été en mesure d'étendre ses services.

Cet élargissement a permis de révéler l'étendue des besoins en matière de service des Ontariennes et Ontariens à faible revenu, et ce, dans tous les domaines du droit.

L'élargissement de l'admissibilité financière associé au récent élargissement de l'admissibilité juridique pour de nouveaux types d'affaires a entraîné une demande plus grande que celle que nous avions prévue, malgré les efforts que nous avions déployés pour l'anticiper. Cette situation entraîne une pression considérable sur le budget à la disposition d'AJO, ce qui a forcé cette dernière à ajuster l'admissibilité aux services.

En raison des défis financiers d'AJO, le procureur général a demandé qu'une évaluation par un organisme tiers soit effectuée pour garantir que le plan budgétaire d'AJO, sa gouvernance et sa capacité de prévision soient satisfaisants. Nous avons accueilli l'évaluation, qui se concentrait sur nos processus et nos prévisions de service, comme une occasion de confirmer que notre plan permettrait de combler notre déficit. En tant qu'organisme, nous nous efforçons continuellement de nous améliorer et nous attendons avec impatience les résultats de l'évaluation.

À AJO, c'est l'engagement que nous avons envers nos clients qui nous pousse à aller de l'avant lorsque nous devons prendre des décisions mûrement réfléchies concernant des changements qui s'avèrent nécessaires. Dans certains cas, il s'agissait de procéder à des interruptions temporaires de certains services le temps de considérer des solutions à long terme qui nous permettront de continuer à fournir les services juridiques essentiels.

Les décisions visant à établir un ordre de priorité dans la prestation de services ne sont jamais faciles à prendre, mais je suis certain qu'en travaillant avec le personnel et nos précieux partenaires dans le système des cliniques et au sein du secteur privé, nous trouverons de nouvelles et de meilleures façons de continuer à fournir des services de qualité. Les prestataires de service sont assurément le plus grand atout d'AJO.

David Field
Président-directeur général, Aide juridique Ontario

CONSEIL D’ADMINISTRATION

Le conseil d’administration d’AJO gère les affaires de l'organisme. Il se compose de personnes nommées par le lieutenant-gouverneur en conseil.

De gauche à droite :
David Field, Christa Freiler, James McNee, Ann Marie Yantz, Jonh McCamus, Nancy Cooper, Michel Robillard, W.A. Derry Millar, James N. Yakimovich.

Absents :
Carol L. Hartman, Timothy John Murphy, John Liston.

NOM	DATE D'ENTRÉE EN FONCTION	DATE DE FIN
John McCamus, président	Juillet 2007	Septembre 2018
Ann Marie Yantz	Mars 2017	Mars 2019
Carol L. Hartman	Septembre 2015	Septembre 2020
Christa Freiler	Juillet 2015	Juillet 2020
James McNee	Juin 2008	Septembre 2018
James N. Yakimovich	Juin 2008	Septembre 2018
John Liston	Mars 2008	Exerçant actuellement ses fonctions à la volonté du lieutenant-gouverneur
Michel Robillard	Juillet 2015	Juillet 2020
Nancy Cooper	Février 2009	Février 2020
Timothy John Murphy	Mars 2009	Avril 2018 (en congé temporaire)
W.A. Derry Millar	Avril 2011	Exerçant actuellement ses fonctions à la volonté du lieutenant-gouverneur
David Field, président-directeur général, membre d'office du conseil d'administration	Janvier 2016	S.O.

COMITÉS

AJO compte des comités consultatifs, des comités régionaux, un comité des recours collectifs et des causes types ainsi qu'un comité des exceptions.

A
COMITÉS CONSULTATIFS

90 représentants de la collectivité

- Tiennent AJO au courant de l'évolution « sur le terrain »
- Aident AJO à planifier ses initiatives et ses programmes

8 comités consultatifs pour les questions suivantes :

Affaires autochtones	Domaine de pratique des cliniques
Santé mentale	Droit criminel
Droit carcéral	Droit de l'immigration et des réfugiés
Droit de la famille	Services en français

B
COMITÉS RÉGIONAUX

9 comités régionaux

- Entendent les appels de décisions relatives à l'admissibilité des clients à un certificat d'aide juridique
- Environ 300 personnes, dont des avocats et des représentants du public, sont membres de ces comités

C
COMITÉ DES RECOURS COLLECTIFS ET DES CAUSES TYPES

Des groupes peuvent demander :

De l'aide juridique
Une représentation dans des causes types relevant de la Charte des droits et libertés
Une représentation dans des enquêtes du coroner

Des particuliers ou des groupes peuvent demander :

Un financement	L'appui des avocats salariés
Un soutien à la recherche	Du mentorat

Le comité prend ses décisions en se fondant sur :

- Les points forts et les points faibles de l'affaire juridique
- Les répercussions potentielles de l'affaire sur les Ontariens et Ontariennes à faible revenu

D
COMITÉ DES EXCEPTIONS

Composé de criminalistes expérimentés

- Recommande le budget des causes criminelles majeures dont le coût prévu dépasse 75 000 $

BILAN DE L’ANNÉE

2016

AVRIL

4 avril
AJO a créé des postes permanents pour cinq parajuristes dans quatre palais de justice de droit criminel à Hamilton, Ottawa, London et Brampton, à la lumière des résultats de la phase 1 du projet pilote sur les parajuristes d'AJO.

1er avril
Le seuil d'admissibilité financière a encore augmenté de six pour cent, ce qui a rendu **385 310** personnes de plus admissibles à des services.

14 avril
AJO a publié un document de travail intitulé, « Gouvernement ouvert à Aide juridique Ontario : Promouvoir la transparence et la responsabilité dans le système de justice de l'Ontario ».

MAI

27 mai
AJO a démarré un projet pilote dans 15 emplacements pour qu'un avocat de la défense mène une deuxième conférence judiciaire préparatoire au procès ou une deuxième séance semblable de gestion de la cause.

JUIN

2 juin
AJO a clarifié les critères applicables à l'admissibilité juridique élargie afin d'assurer que les dépenses du programme ne dépassent pas le financement. Cette mesure a été prise pour garantir la continuité de l'accès au programme de certificats pour les clients vulnérables dont l'affaire est complexe. À la suite de cette clarification, certaines personnes parmi celles dont l'affaire avait été admissible dans le cadre de l'élargissement de l'admissibilité financière ont été renvoyées vers un avocat de service.

1er juin
Tous les prestataires de service d'aide juridique doivent obligatoirement demander aux clients s'ils s'identifient en tant que membre des Premières Nations, Métis ou Inuit et consigner cette information sur la page de l'état de compte et des services de l'avocat de service.

13 juin
AJO a annoncé qu'elle élaborait une stratégie afin de repérer les besoins juridiques et protéger les droits juridiques des communautés racialisées dans le système de justice.

10 juin
AJO a commencé à accepter les demandes d'inscription aux listes des avocats en droit de l'immigration et des réfugiés au cours de trois périodes de l'année déterminées au préalable. Le fait de recevoir les demandes relatives aux listes d'avocats à des périodes prédéterminées rend le processus plus prévisible pour les candidats et permet une meilleure gestion des ressources d'AJO.

JUILLET

18 juillet

AJO a commencé à recruter des avocats en droit des réfugiés et de l'immigration chevronnés pour qu'ils agissent à titre de mentor dans le cadre du programme d'assistance qui jumelle des avocats du secteur privé nouvellement admis au Barreau ou à mi-carrière travaillant sur des affaires financées par AJO à des avocats chevronnés.

AOÛT

9 août

AJO a fait part de ses commentaires au ministère du Procureur général, sur la question de savoir si les services de droit de la famille devraient être fournis par des personnes qui ne sont pas des avocats, comme des parajuristes, des techniciens juridiques et des étudiants en droit.

SEPTEMBRE

1er septembre

AJO a formulé 27 recommandations concernant l'élaboration de la Stratégie pour une meilleure sécurité en Ontario, le nouveau plan d'action pour les services policiers du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

7 septembre

AJO a accueilli l'assemblée annuelle de l'Association des régimes d'aide juridique du Canada axée sur les priorités stratégiques des services juridiques aux Autochtones et en matière de santé mentale et de dépendance. Des conférenciers de Motherisk et d'Innocence Canada ont fait une présentation à cette occasion.

8 septembre

AJO, les Legal Services Society of BC et la Faculté de droit Osgoode Hall ont coorganisé Wired justice, la première conférence sur la technologie et l'accès à la justice centrée sur l'aide juridique. Dans le cadre de la conférence Web, des experts juridiques ont traité de sujets clés qui se situent au croisement de la technologie et de l'accès à la justice.

21 septembre

AJO a élargi la portée de son programme pilote pour y inclure une deuxième conférence judiciaire préparatoire qui a lieu avant l'enquête préliminaire et avant que la date du procès ne soit fixée.

28 septembre

Le mandat de président d'AJO de John McCamus a été reconduit pour deux années supplémentaires.

19 octobre

AJO a invité les organismes communautaires qui travaillent principalement avec les élèves noirs et leur famille à déposer une demande pour obtenir la subvention unique de 200 000 $ qui sera offerte à deux organismes afin de fournir des services aux élèves noirs confrontés aux suspensions ou aux renvois.

OCTOBRE

26 octobre

Lors d'un vote mené par la Commission des relations de travail de l'Ontario, la majorité des avocats salariés d'AJO s'est prononcée en faveur d'une représentation syndicale par la Society of Energy Professionals.

16 novembre

AJO a mis en place de nouvelles exigences et normes régissant la liste des avocats qui acceptent des dossiers de type Gladue. Les nouvelles normes, en plus d'obliger les avocats inscrits sur la liste d'avocats à réviser la nouvelle jurisprudence et les mémoires de LAO LAW qui ont été publiés depuis 2011, exigent également que les avocats examinent les sections du rapport final de la Commission de vérité et de réconciliation qui traitent spécifiquement de la surreprésentation des Autochtones dans le système de justice criminelle.

NOVEMBRE

8 décembre

AJO a rendu public un document pour l'élaboration d'une stratégie sur la mise en liberté provisoire. Le document soulignait les lacunes au sein du processus de mise en liberté sous caution qui contribuent aux retards. Le document proposait également un certain nombre d'idées novatrices pour répondre à ces préoccupations, notamment en offrant un meilleur appui aux avocats de service et aux avocats du secteur privé et en prenant en compte les besoins spécifiques des clients particulièrement vulnérables tels que les jeunes, les personnes qui ont des troubles de santé mentale et les clients des communautés autochtones et racialisées.

DÉCEMBRE

1er décembre

Les stagiaires en droit d'AJO ont voté et choisi la Society of Energy Professionals en tant qu'agent négociateur exclusif.

16 décembre

AJO a annoncé qu'elle était confrontée à des pressions financières. En conséquence, AJO s'est vue contrainte d'interrompre la mise en œuvre des nouveaux services en droit criminel tant que le financement correspondant n'aurait pas été obtenu. Cela signifie que les certificats ne seront pas mis à disposition des clients qui font face à des conséquences secondaires ni des personnes inculpées pour la première fois. AJO reviendra aux services de base pour les affaires de droit criminel et continuera d'offrir des certificats pour les affaires criminelles où l'accusé est confronté à un fort risque d'incarcération.

2017

JANVIER

16 janvier

Le ministère du Procureur général a demandé à un cabinet externe de procéder à un examen d'AJO axé sur trois domaines : la méthodologie de prévision budgétaire d'AJO en matière d'admissibilité financière et juridique; les procédures de gouvernance interne et de prise de décision d'AJO en ce qui a trait à la gestion budgétaire et l'évaluation du plan d'AJO visant à équilibrer son budget.

FÉVRIER

28 février

AJO a annoncé qu'elle hausserait les seuils d'admissibilité à l'aide juridique de 6 % le 1er avril 2017. Grâce à cette hausse, 385 310 personnes de plus seront admissibles aux services.

MARS

1er mars

AJO a harmonisé les services relatifs aux deuxièmes conférences judiciaires préparatoires au procès dans l'ensemble de la province après que son projet pilote a permis d'augmenter le nombre de règlements précoces des affaires criminelles tout en améliorant la façon dont les affaires sont gérées si elles se rendent au procès.

29 mars

AJO a célébré les 50 ans depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'aide juridique*, créant ainsi un organisme appelé alors le Régime d'aide juridique de l'Ontario devenu par la suite Aide juridique Ontario.

SERVICES AUX CLIENTS

SERVICES TÉLÉPHONIQUES

Les clients peuvent composer le numéro sans frais d'AJO pour obtenir une foule de renseignements généraux et des conseils juridiques sommaires, ainsi que pour demander de l'aide juridique dans plus de 200 langues.

Des personnes arrêtées ou détenues peuvent également obtenir des conseils juridiques (qu'elles soient ou non admissibles à l'aide juridique) en appelant le service d'avocats de service de la ligne Brydges financé par AJO, qui est ouvert 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

AJO finance également une ligne gratuite d'information sur les programmes de déjudiciarisation destinés aux jeunes de 17 ans ou moins accusés d'un crime non violent. Ce service vise à fournir des renseignements aux jeunes et à leurs parents sur le système de justice criminelle, notamment les possibilités d'éviter une peine d'emprisonnement en participant à un programme de déjudiciarisation.

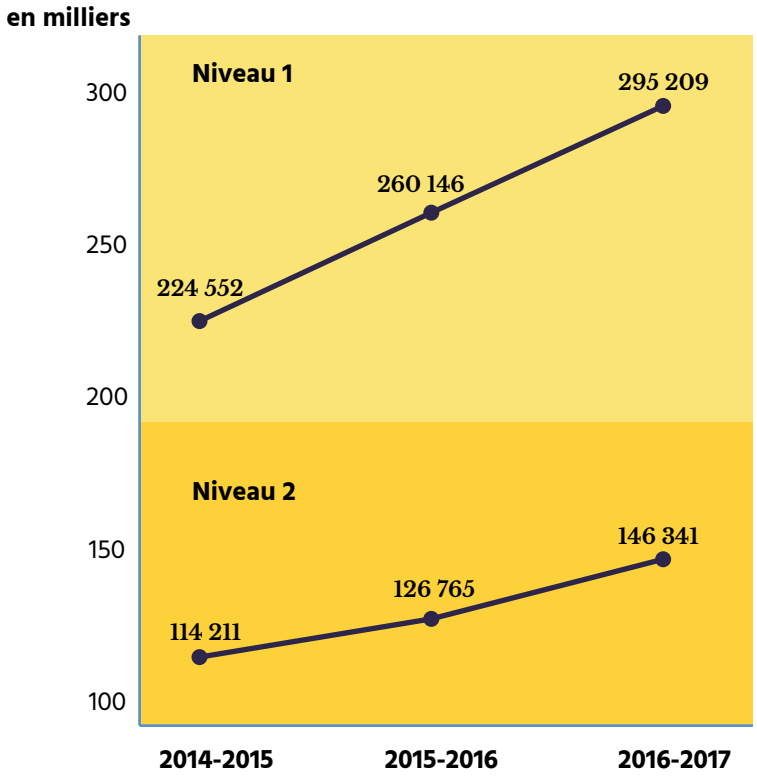
Statistiques sur les services en 2016-2017

Les appels sont dirigés vers deux niveaux :

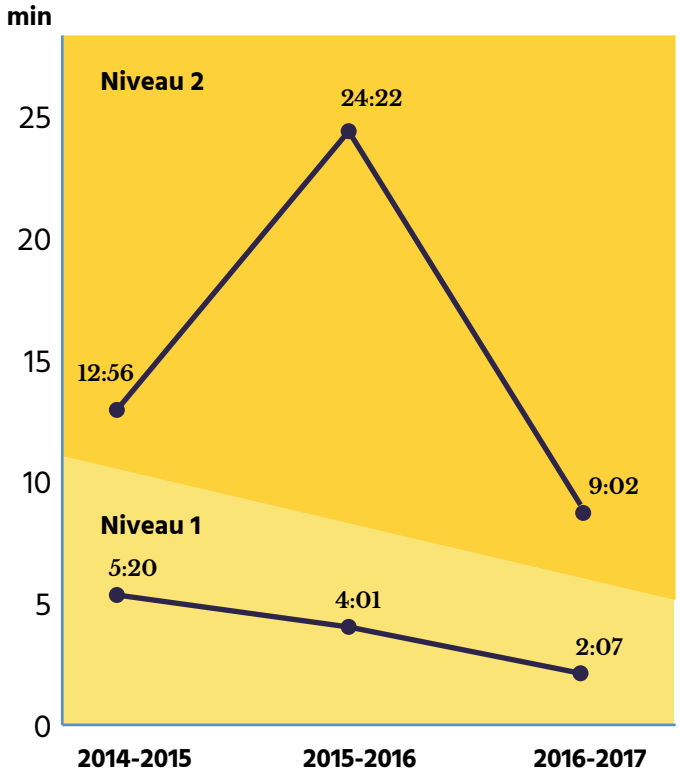
1. Un représentant détermine le service qui convient au client et renvoie ce dernier vers d'autres programmes.

2. Un représentant évalue l'admissibilité financière du client à l'aide juridique, lui fournit des renseignements juridiques ou le renvoie vers un avocat salarié qui lui offrira des conseils juridiques en droit de la famille, en droit criminel ou en droit de l'immigration. Le client peut également faire une demande de certificat d'aide juridique.

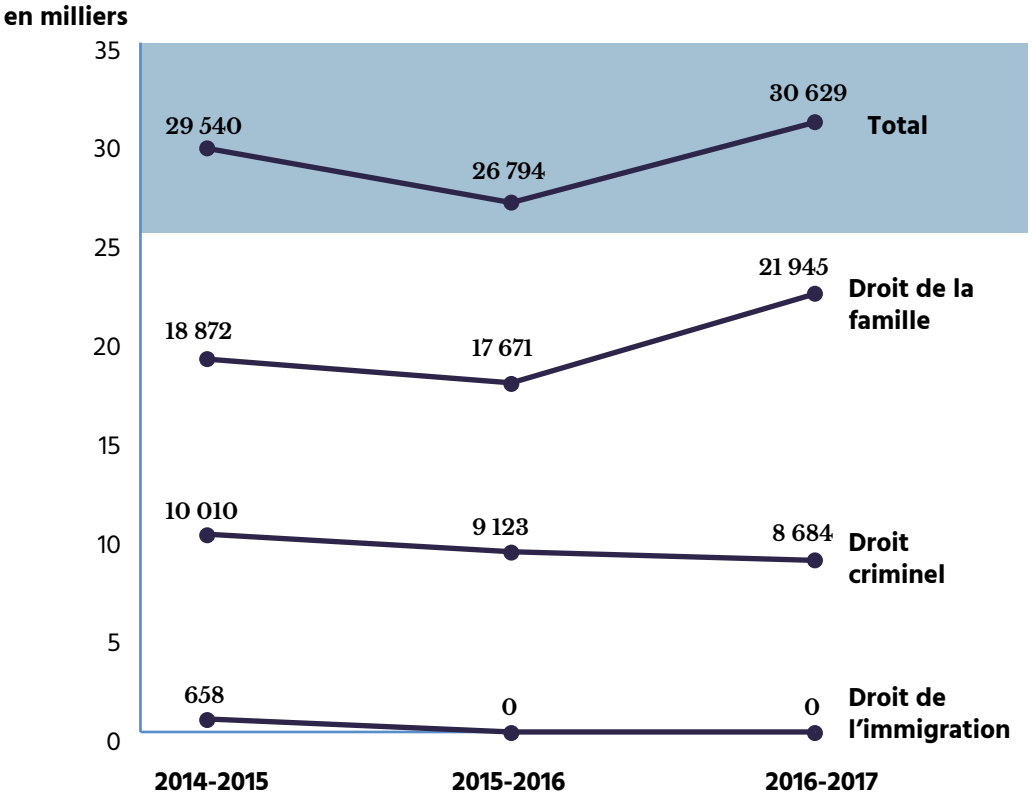
Nombre d'appels reçus par le Centre de services à la clientele



Temps moyen d'attente en minutes



Nombre de conseils juridiques sommaires au téléphone par domaine du droit



Conseils juridiques sommaires
Un client financièrement admissible qui appelle la ligne de services gratuits d'AJO peut s'entretenir avec un avocat pendant 20 minutes et recevoir des conseils sur des questions de droit criminel, de droit de la famille et de droit de l'immigration, ainsi que du soutien pour se préparer à une consultation en personne avec un avocat de service.

SERVICES AU TRIBUNAL

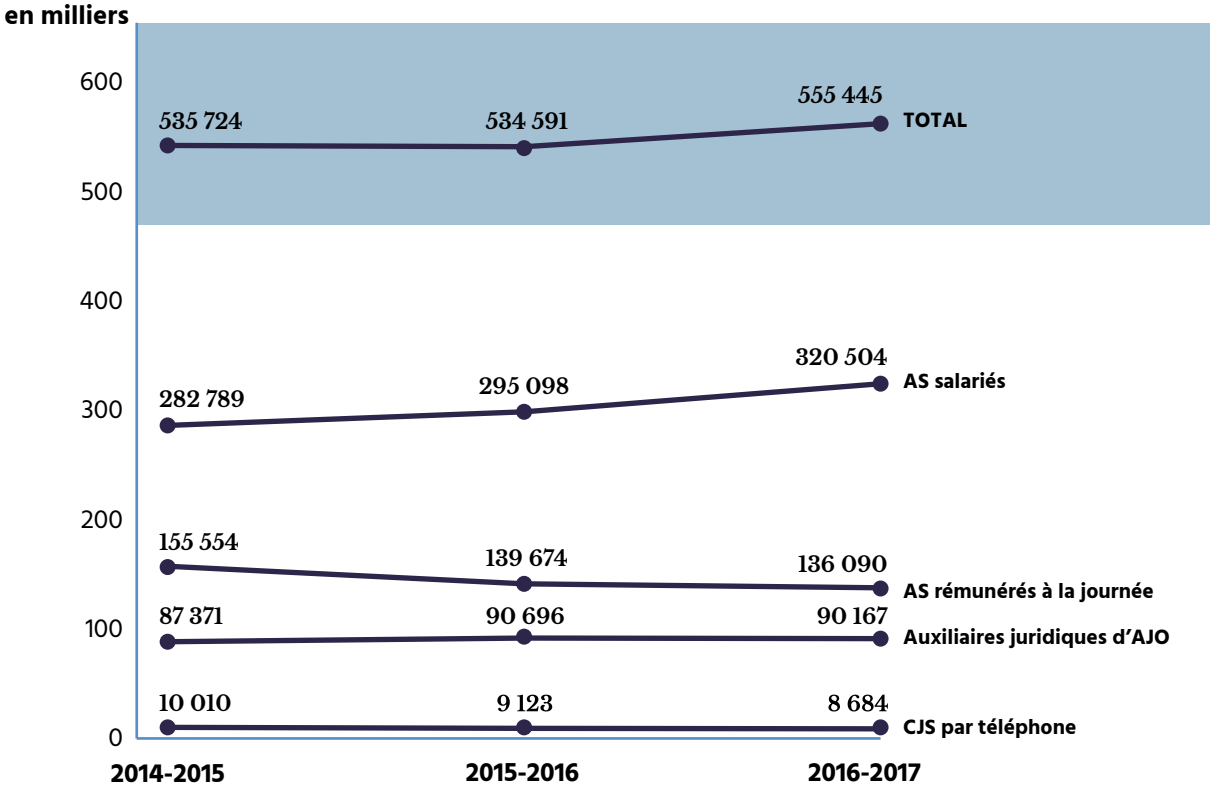
Les auxiliaires de l'aide juridique travaillent aux côtés des avocats de service et des avocats salariés dans les palais de justice et dans les bureaux d'aide juridique. Ils peuvent également aider des clients à remplir une demande de certificat, contacter des cautions et faire ajourner des affaires à une audience de première comparution.

Les avocats de service sont des employés d'AJO et des avocats rémunérés à la journée qui travaillent dans les palais de justice. Ils sont en mesure de fournir une assistance juridique immédiate à des personnes à faible revenu qui autrement n'auraient ni aide ni avocat.

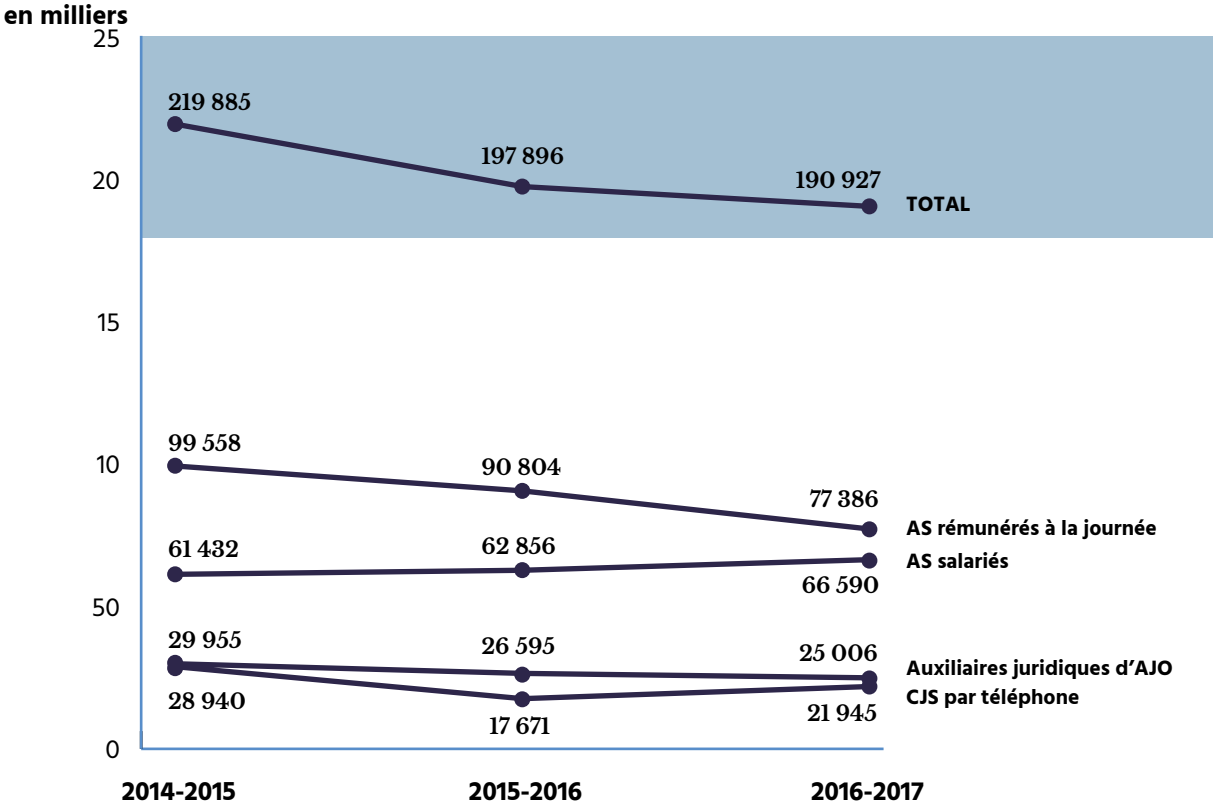
Les parajuristes sont des professionnels titulaires d'un permis du même organisme de réglementation que celui qui réglemente les avocats – le Barreau du Haut-Canada. Leur domaine de pratique inclut des affaires traitées selon la procédure sommaire ainsi que des dossiers d'infractions provinciales.

Statistiques sur les services pour 2016-2017

Droit criminel



Droit civil



REPRÉSENTATION PAR UN AVOCAT DU SECTEUR PRIVÉ

Les auteurs de demande d'aide juridique qui sont financièrement admissibles et qui sont aux prises avec de sérieux problèmes juridiques relevant des domaines de pratique d'AJO peuvent obtenir un certificat d'aide juridique qui couvrira le coût d'un avocat du secteur privé.

Un certificat est un document qu'une personne à faible revenu peut présenter à l'un des quelque 3 600 avocats du secteur privé de la province qui acceptent des clients d'aide juridique. Ce certificat garantit à l'avocat qu'un certain nombre d'heures de travail lui seront payées s'il accepte de s'occuper de l'affaire.

Statistiques sur les services en 2016-2017

Nombre de certificats délivrés

	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Certificats délivrés	83 658	87 279	108 259	112 109

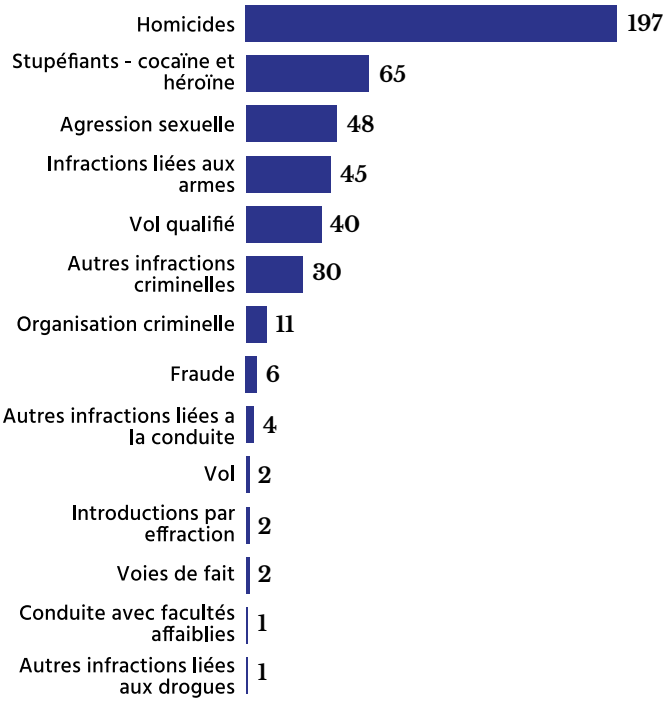
Nombre de certificats délivrés par domaine du droit

Droit criminel	Droit de la famille	Droit de l'immigration et des réfugiés	Droit civil
63 855	30 303	12 658	5 293
57%	27%	11%	5%

Gestion des causes majeures

Dans le cadre de ce programme, AJO fixe des limites aux budgets des affaires criminelles dont le coût prévu dépassera 20 000 $. Dans ces cas, AJO établit un budget par cause plutôt que de se fonder sur le système des tarifs pour fixer le nombre d'heures maximal que l'avocat peut y consacrer.

2016-2017



Gestion des listes d'avocats

AJO a une équipe composée de directeurs généraux et de membres du service des enquêtes, de celui des plaintes, de celui de la vérification et de celui de la facturation et des paiements, dédiés aux questions de gestion des listes d'avocats.

AJO doit disposer d'un système de surveillance des avocats inscrits sur les listes d'avocats. Parmi les circonstances susceptibles de mener à un examen de conformité d'un avocat, on compte notamment :

- Des relations inappropriées avec les clients
- La facturation de services non rendus ou de fausses déclarations de facturation à AJO
- La qualité du service
- Les conclusions d'un tribunal selon lesquelles le comportement de l'avocat était obstructionniste, inapproprié ou méprisant
- Des demandes fréquentes de changement d'avocat
- Le fait de ne pas se conformer aux politiques, aux procédures, aux conditions générales d'AJO ou à la *Loi sur les services d'aide juridique*
- Une inconduite professionnelle déterminée par le Barreau du Haut-Canada
- Les accusations criminelles et les condamnations pour fraude

L'équipe passe en revue les informations telles que :

- Le nombre de certificats délivrés à un avocat
- Le nombre et la raison de toutes les demandes de changement d'avocat
- Les comptes et les paiements

L'équipe rencontre également régulièrement :

- Les nouveaux avocats
- Les avocats dont l'inscription sur les listes d'avocats est assortie de conditions

2016-2017	Nombre d'avocats
Radiés des listes d'avocats	20
Non radiés des listes d'avocats	4
Inscription sur les listes d'avocats refusée	3
TOTAL DES DOSSIERS TRAITÉS	**27**

SERVICES QUI RELÈVENT DU DOMAINE DE PRATIQUE DES CLINIQUES

AJO est la principale bailleuse de fonds de 76 cliniques juridiques communautaires qui fournissent des services à des personnes qui ont des problèmes juridiques de diverses natures, par exemple :

- Expulsion
- Délabrement du logement
- Violation des droits des locataires
- Problèmes liés au droit à des soutiens du revenu
- Violation des droits de la personne
- Indemnisation des victimes d'actes criminels
- Problèmes liés à la protection des consommateurs
- Problèmes dans le lieu de travail découlant d'un emploi précaire, de violation de la législation en matière de normes d'emploi, de l'assurance-emploi, de la sécurité au travail ou d'un congédiement injustifié

Dossiers actifs des cliniques

	2013-2014	2014-2015[1]	2015-2016[2]	2016-2017[3]
Cliniques spécialisées	29 969	30 437	33 073	38 206
Sud-Ouest	41 103	42 430	41 376	41 746
Nord	18 171	17 711	17 368	18 942
Région du Grand Toronto	66 072	63 986	65 196	72 793
Centre et Est	52 704	51 055	51 762	54 447
TOTAL	**208 019**	**205 619**	**208 775**	**226 134**
Coût total (en milliers de dollars)	**70 494 $**	**71 615 $**	**83 625 $**	**79 168 $**
Coût par dossier actif	**339 $**	**348 $**	**401 $**	**350 $**

Cliniques engagées dans un processus de règlement des différends

La Clinique juridique africaine canadienne fait encore l'objet d'une procédure de règlement des différends de « niveau 3 » en raison de préoccupations concernant sa gestion financière et la gouvernance de son conseil d'administration.

1. Le coût total ne comprend pas le financement de 4,215 millions de dollars au titre de l'élargissement de l'admissibilité financière ni la somme de 2,141 millions de dollars pour les dépenses payées au nom des cliniques

2. Le coût total ne comprend pas la somme de 1,837 millions de dollar pour l'aménagement de locaux pour les cliniques spécialisées

3. Le coût total ne comprend pas la somme de 1,163 millions de dollars pour l'aménagement de locaux pour les cliniques spécialisées

PLAINTES

Toute personne qui se trouverait insatisfaite d'un service qu'elle aurait reçu d'AJO, d'une clinique juridique communautaire ou d'un avocat d'aide juridique a le droit de déposer une plainte officielle.

Ventilation des plaintes de l'étape I en 2016-2017

Catégorie	2016-2017	2015-2016	2014-2015
Services fournis par les avocats[4]	1 543	177	132
Services d'avocat de service	27	28	23
Politiques d'Aide juridique Ontario	108	97	71
Personnel d'Aide juridique Ontario	89	99	92
Modifications de l'enterprise	1	3	0
Accessibilité	2	1	2
TOTAL	**1 770**	**405**	**320**

4. Plaintes reçues dans le cadre d'une demande de changement d'avocat d'un client incluses en 2016-2017

PRINCIPAUX INDICATEURS DE RENDEMENT

MESURES FINANCIÈRES

TYPE D'INDICATEURS	MESURE	CIBLE	NIVEAUX ACTUELS
Financier	Budget équilibré	Aucun déficit	Déficit annuel de 25,5 millions de dollars
	Endettement	Élimination du déficit annuel cumulé	Déficit net de 25,8 millions de dollars à la fin de l'exercice
	Flux de trésorerie	Solde de trésorerie de 15 millions de dollars	Solde de trésorerie de 11 millions de dollars à la fin de l'exercice
Productivité	Coût par mesure d'intervention	Maintenir le niveau de 242 $ par mesure d'intervention	292 $ par intervention
Efficience administrative	Coûts administratifs - % du total	11 % de l'ensemble des dépenses	10,50 %

MESURES DE LA SANTÉ DU PERSONNEL

TYPE D'INDICATEURS	MESURE	CIBLE	NIVEAUX ACTUELS
Santé organisationnelle	Roulement	Généralement un taux de départ de 10 % est réputé constituer un équilibre parfait entre une main-d'œuvre stable et un roulement suffisant pour générer de la croissance et apporter du personnel avec une nouvelle expérience	10,32 %
	Personnel : Taux d'encadrement	L'objectif de 10 pour 1 est atteint	9 pour 1
	Jours de maladie (occasionnel + court terme	Maintien du nombre de jours de maladie en dessous de celui de la FPO soit 10,1	11,3 (année civile 2016)

MESURES DES SERVICES AUX CLIENTS

TYPE D'INDICATEURS	MESURE	CIBLE	NIVEAUX ACTUELS
Rapidité du service	Niveau 1 et Centre d'aide aux avocats (CAA) – % des appels auquel un agent a répondu dans les 3 minutes	80 %	N1 : 83 % CAA : 69 % Liste de travail/en détention : 88 %
	Niveau 2 et conseils juridiques sommaires (CJS) – % des appels auquel un agent a répondu dans les 20 minutes	80 %	N2 : 79 % CJSF : 74 % CJSC : 76 %
	Décisions prises le même jour que la demande de certificat	80 %	76 %
	% d'appels des bureaux de district entendus dans un délai de trois jours	80 %	52 %
	Taux d'acceptation des demandes de certificat	87 %	88 %
Satisfaction des avocats	Satisfaction globale des avocats	60 %	56 % favorables (sondage de 2016)
Satisfaction des clients	Satisfaction globale des clients	80 %	93 % favorables (sondage de 2016 en personne) 43 % favorables (sondage de 2016 en ligne)
	Pourcentage des clients qui se présenteraient seuls au tribunal s'il n'y avait pas eu AJO	Maintien	49 % (sondage de 2016 en personne) 35 % (sondage de 2016 en ligne)
Accès à la justice	Nombre d'Ontariennes et Ontariens financièrement admissibles aux services d'AJO	Maintien	1,54 million (au 1er avril 2017)

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 2017, préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, et des notes afférentes, qui font partie de ces états.

PLAN BUDGÉTAIRE ÉQUILIBRÉ ÉLABORÉ PAR AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Le 9 mai 2017, le ministère du Procureur général (MPG) a rendu public le rapport d'examen d'AJO effectué par Deloitte. Le MPG a chargé Deloitte d'effectuer l'examen indépendant d'AJO compte tenu des trois objectifs suivants :

- Évaluer la méthode de prévision d'AJO en relation avec les critères financiers et juridiques d'admissibilité;
- Passer en revue la procédure de gestion interne et de prise de décisions d'AJO pour la gestion du budget;
- Examiner le plan budgétaire équilibré annoncé par AJO en décembre pour en évaluer la faisabilité.

Deloitte a formulé plusieurs recommandations afin d'appuyer la stratégie d'AJO consistant à élaborer des stratégies d'atténuation durables et faisables. Ces domaines comprennent la méthode de prévision concernant les critères financiers et juridiques d'admissibilité, la gestion interne et le processus décisionnel d'AJO relativement à la gestion budgétaire et le plan budgétaire équilibré d'AJO. Sur les trois recommandations présentées par Deloitte, AJO en a réalisé une en élaborant un plan budgétaire équilibré général. La recommandation de Deloitte concernant la méthode de prévision sera examinée à l'avenir lorsqu'AJO envisagera l'élargissement futur des services. AJO examine actuellement les recommandations relatives à la gestion interne et au processus décisionnel pour les mettre en œuvre dans un proche avenir.

En raison des pressions financières exercées par l'élargissement des critères financiers et juridiques d'admissibilité, l'augmentation des coûts liés aux réfugiés et d'autres pressions de fonctionnement, AJO a élaboré un plan préliminaire prévoyant le retour à un budget de fonctionnement équilibré. Le plan comprenait des stratégies d'atténuation qui, ensemble, tentent de ramener AJO à un budget équilibré. Ce plan a été présenté au conseil d'administration d'AJO et a été approuvé en décembre 2016.

SOMMAIRE DES ÉTATS FINANCIERS

Sommaire de la situation financière d'AJO

- Le déficit de fonctionnement d'AJO pour l'exercice clos le 31 mars 2017 s'établit à 25,5 millions de dollars
- Le personnel avait estimé le déficit à environ 26 millions de dollars pour cet exercice.
- Le déficit de fonctionnement est principalement attribuable :
  1. **Aux dépenses excédentaires au titre de l'admissibilité financière**
  2. **À la hausse du nombre de demandes en droit des réfugiés**
  3. **Aux pressions de fonctionnement existantes**

EXPLICATION DES ÉCARTS IMPORTANTS ENTRE LES EXERCICES 2017 ET 2016

Revenus (page 55 des états financiers)

Sommaire des revenus (En milliers de dollars)	**2017**	**2016**	**Hausse/ (Baisse)**
Gouvernement de l'Ontario[1]	365 563 $	363 766 $	1 797 $
Admissibilité financière[2]	48 810 $	31 500 $	17 310 $
Fondation du droit[3]	29 345 $	25 211 $	4 134 $
Contribution des clients[4]	11 157 $	9 995 $	1 162 $
Client et autres recouvrements[5]	941 $	811 $	130 $
Revenu de placements[6]	182 $	390 $	(208 $)
Produits divers[7]		969 $	(969 $)
REVENU TOTAL	**455 998 $**	**432 642 $**	**23 356 $**

Remarques

1 et 2. Financement public

Augmentation de 19,1 millions de dollars

(En milliers de dollars)	2017	2016	Hausse/ (Baisse)
Financement de base du gouvernement de l'Ontario	344 549 $	344 589 $	(40 $)
Réduction du financement de base[A]	1 000 $	3 000 $	(2 000 $)
Constatation de revenu au titre de la réserve pour éventualités[B]	1 400 $	5 000 $	(3 600 $)
Gouvernement de l'Ontario – Criminel[C]	3 419 $		3 419 $
Gouvernement de l'Ontario – ProBono et Innocence Canada[C]	575 $		575 $
Gouvernement de l'Ontario – Financement de la mise en liberté sous caution[C]	500 $		500 $
Gouvernement de l'Ontario – Nouveau financement en 2013 pour le droit de la famille[D]	6 400 $	11 000 $	(4 600 $)
Gouvernement de l'Ontario – ministère de la Justice[E]	7 720 $	177 $	7 543 $
SOUS-TOTAL	**365 563 $**	**363 766 $**	**1 797 $**
Gouvernement de l'Ontario – Admissibilité financière[F]	48 810 $	31 500 $	17 310 $
CONTRIBUTIONS TOTALES DU MPG	**414 373 $**	**395 266 $**	**19 107 $**

A **Gouvernement de l'Ontario**
En 2012, le paiement de transfert à AJO a été réduit de 3 millions de dollars. Après discussion, le MPG a convenu de rétablir cette réduction du paiement de transfert au moyen de sa propre affectation budgétaire. Au début de l'exercice financier 2016-2017, le MPG a avisé AJO qu'il ne procurerait plus ce financement. Après avoir débattu la question, le MPG a convenu de faire passer la réduction de 3 millions de dollars à 2 millions de dollars, de sorte qu'AJO n'apporterait pas de changement au financement des cliniques.

B AJO a utilisé le solde de 1,4 million de dollars dans sa réserve pour éventualités pour l'élément non financé des augmentations de tarifs, comme il a été mentionné.

C **AJO a reçu divers montants de financement additionnels en 2016-2017**

- En mars 2017, le gouvernement du Canada a annoncé une augmentation de 3,4 millions de dollars de financement à l'appui de la prestation de services d'aide juridique en matière criminelle au Canada. Les provinces ne se sont pas entendues sur la formule finale de distribution, mais on prévoit que la part d'AJO augmentera pour atteindre 8,4 millions de dollars en 2021-2022.
- Le procureur général a annoncé la création du Programme de modernisation de la mise en liberté sous caution. À l'appui de cette initiative, AJO a reçu 0,5 million de dollars en 2016-2017 et une autre tranche de 4 millions de dollars pour l'exercice 2017-2018 et les exercices futurs.
- Le MPG demande que la surveillance du financement accordé à Pro-Bono et Innocence Canada soit gérée par l'entremise d'AJO. Par conséquent, le MPG a transféré 0,6 million de dollars à AJO pour le programme Pro-Bono et Innocence Canada.

D **Nouveau financement des services en droit de la famille de 2013 :**

AJO a reçu 30 millions de dollars sur trois ans. Ces fonds ont cependant été dépensés sur une période de quatre ans. Lors de la dernière année de financement des services en droit de la famille, à savoir l'exercice 2016-2017, AJO a reçu un montant de 5,6 millions de dollars. Toutefois, le MPG a fourni un financement ponctuel additionnel de 0,8 million de dollars pour couvrir les dépenses du programme jusqu'à la fin de l'exercice 2016-2017. Les dépenses totales pour les initiatives en droit de la famille réalisées grâce à ce financement se sont élevées à 6,6 millions de dollars en 2016-2017.

E **Ministère de la Justice**

Le ministère fédéral de la Justice (MJ), le ministère fédéral de l'Immigration et de la Citoyenneté du Canada et le MPG ont fourni à AJO un montant additionnel de 7,7 millions de dollars (6,7 millions de dollars des ministères fédéraux et 1,0 million de dollars du MPG) lors de l'exercice 2016-2017 pour compenser les frais additionnels engagés par AJO qui découlaient de l'augmentation de la demande en matière de réfugiés.

F **Financement du gouvernement de l'Ontario au titre de l'admissibilité financière (AF)**

Revenus	2016-2017 (En millions de dollars)	2015-2017 (En millions de dollars)	Écart
Programme de certificats	31,7	17,1	14,6
Cliniques	9,8	9,8	0,0
Services du personnel	2,5	1,5	1,0
Frais administratifs	4,8	3,2	1,6
TOTAL	**48,8**	**31,6**	**17,2**

- Le financement reçu en 2016-2017 était supérieur de 17 millions de dollars à celui reçu en 2015-2016, et près de 15 millions de dollars de cette augmentation étaient attribuables au programme de certificats.

- Les dépenses liées à l'AF se sont établies à 61,9 millions de dollars, montant qui a excédé le financement reçu de la façon suivante :

Dépenses	2016-2017 (En millions de dollars)	2015-2016 (En millions de dollars)	Écart
Programme de certificats	46,4	21,7	24,7
Cliniques (9,8 millions de dollars moins recouvrement d'excédent de 2,2 millions de dollars)	7,6	9,9	(2,3)
Services du personnel	3,0	2,4	0,6
Frais administratifs	4,8	3,2	1,6
TOTAL	**61,8**	**37,2**	**24,6**

- Pour compenser ces dépenses excédentaires et puisque les cliniques avaient d'importants fonds au titre de l'AF non dépensés, le conseil d'administration d'AJO a approuvé le remboursement par les cliniques du montant de 2,2 millions de dollars provenant de leur allocation au titre de l'AF pour les années précédentes.

3. Fondation du droit de l'Ontario

Lors de l'exercice 2016-2017, les revenus de la Fondation du droit de l'Ontario ont augmenté de 3,3 millions de dollars, passant de 25,2 millions de dollars à 29,3 millions de dollars cette année principalement pour la raison suivante :

- Les soldes des comptes en fiducie mixtes de la Fondation du droit s'établissaient à plus de 5 milliards de dollars, soit le solde le plus élevé jamais consigné en raison de l'essor du marché immobilier qui a eu un effet positif sur les revenus de la FDO.

△

Augmentation de 4,1 millions de dollars

4. Contributions des clients

Les revenus tirés des contributions des clients ont augmenté de 1,2 million de dollars, passant de 10 millions de dollars à 11,2 millions de dollars cette année. La hausse est attribuable à l'augmentation du seuil de contribution aux fins de l'AF et à l'augmentation de la facturation des avocats.

△

Augmentation de 1,2 millions de dollars

7. Produits divers

Les revenus divers ont été touchés par un montant, provenant d'une année antérieure, de 250 000 $, qui a fait l'objet d'une contre-passation lors de l'exercice 2016-2017. Il s'agissait de la contre-passation d'une surévaluation d'une charge à payer au titre de la TVH.

Baisse de 0,9 million de dollars

Dépenses (pages 55-58 des états financiers)

Sommaire des dépenses (En milliers de dollars)	2017	2016	Hausse/ (Baisse)
Programmes de certificats[1]	231 788 $	196 029 $	35 759 $
Personnel des bureaux[2]	22 568 $	22 206 $	362 $
SOUS-TOTAL	**254 356 $**	**218 235 $**	**36 121 $**
Avocats de service[3]	56 246 $	55 578 $	668 $
Programme de cliniques[4]	87 114 $	92 273 $	(5 159 $)
Projets d'innovation dans les services[5]	2 205 $	1 766 $	439 $
Soutien aux programmes[6]	28 792 $	28 315 $	477 $
Soutien aux prestataires de service	6 690 $	6 332 $	358 $
Frais administratifs et autres dépenses[7]	46 096 $	43 937 $	2 159 $
TOTAL DE DÉPENSES	**481 499 $**	**446 436 $**	**35 063 $**

Remarques

1. Programmes de certificats

Augmentation de 35,8 millions de dollars

L'augmentation de 35,8 millions de dollars est ventilée par domaines de droit de la façon suivante :

(En milliers de dollars)	2017	2016	Hausse/ (Baisse)
Droit criminel – Gestion des causes majeures (GCM)	29 501 $	30 162 $	(661 $)
Droit criminel – Autres que GCM	95 907 $	81 931 $	13 976 $
Droit de la famille	76 280 $	60 654 $	15 626 $
Droit des réfugiés et de l'immigration	22 838 $	17 108 $	5 730 $
Droit civil	7 262 $	6 174 $	1 088 $
TOTAL	**231 788 $**	**196 029 $**	**35 759 $**

Les 35,8 millions de dollars se répartissent comme suit :

- 36,4 millions de dollars liés aux certificats ordinaires;
- Une baisse de 0,7 million de dollars des coûts du programme de certificats - Gestion des causes majeures (GCM)

L'augmentation de 36,4 millions de dollars du programme de certificats ordinaires est principalement attribuable à ce qui suit :

- La hausse de l'admissibilité financière de 24,7 millions de dollars dans les certificats
- L'incidence de l'augmentation des coûts liés aux tarifs pour un montant de 6,7 millions de dollars
- Des coûts additionnels liés au programme des réfugiés de 5,5 millions de dollars en raison de l'augmentation de la demande de services
- En moyenne, les coûts des certificats délivrés lors de l'année de paiement en cours représentent historiquement 36 % du programme de certificat. Récemment, ce pourcentage est passé à 39 %, indiquant un changement de l'effet des paiements sur chaque exercice. De plus, le coût des certificats délivrés lors de l'exercice antérieur (exercice 2015-2016) représentait 44 % des coûts liés à l'année comparativement à 41 % lors des années antérieures. L'augmentation subie lors des années antérieures peut être attribuée au lancement du seuil d'admissibilité juridique (SAJ) en 2015-2016, alors qu'AJO a vu une hausse générale des certificats délivrés de

24,5 %, (soit la plus importante augmentation sur un an en plus d'une décennie). Étant donné qu'une partie importante des certificats délivrés vise les infractions criminelles mineures, dont la plupart feraient l'objet d'honoraires forfaitaires, ces certificats avaient des cycles de vie plus courts, ce qui a entraîné une plus grande rapidité des paiements.

La baisse de 0,7 million de dollars dans le programme de gestion des causes majeures (GCM) se répartit comme suit :

GCM (En milliers de dollars)	2017	2016	Hausse/ (Baisse)
Coûts des certificats – GCM	25 595 $	26 924 $	(1 329 $)
Coûts des certificats – Niveau intermédiaire	2 262 $	1 997 $	265 $
Coûts des certificats – CRCCT	625 $	87 $	538 $
Coûts des certificats – BGCM	1 020 $	1 154 $	(134 $)
TOTAL	**29 501 $**	**30 162 $**	**(661 $)**

Une comparaison des éléments de coûts avec la même période de l'an dernier indique que le coût des certificats a diminué de 1 million de dollars, tandis que les frais administratifs ont diminué de seulement 0,1 million de dollars.

3. Programme des avocats de service

Les coûts du programme des avocats de service (AS) ont augmenté, passant de 55,6 millions de dollars à 56,3 millions de dollars par suite de la hausse des frais liés aux AS membres du personnel, hausse attribuée aux augmentations de salaire et d'avantages sociaux (régime de retraite). Comparativement à l'exercice 2015-2016, où le coût du programme des avocats de service a augmenté de 4,4 millions de dollars, AJO a fait un travail exceptionnel pour réaliser des économies pour le programme des avocats de service grâce à des économies liées aux postes vacants.

△

Augmentation de 0,7 million de dollars

4. Programme des cliniques

Les coûts du programme des cliniques ont diminué, passant de 92,3 millions de dollars à 87,1 millions de dollars par suite de la réduction de 3 millions de dollars au titre du financement de la capacité et de la transformation, montant qui faisait partie du financement des services en droit de la famille de 2013 qui a pris fin en 2015-2016 pour les cliniques, et de l'excédent de 2,2 millions de dollars au titre de l'AF rendu à AJO.

Diminution de 5,1 millions de dollars

6. Soutien aux programmes

Le soutien aux programmes englobe les activités régionales, les bureaux de district et le Centre d'aide aux avocats et aux clients. Les dépenses de programme sont passées de 28,3 millions de dollars à 28,8 millions de dollars par suite des augmentations de :

- 0,3 million de dollars au titre des salaires et avantages sociaux, principalement des salaires des avocats et de la hausse des cotisations au régime de retraite
- 0,2 million de dollars pour les bureaux de district/régionaux

Augmentation de 0,5 million de dollars

7. Frais administratifs et autres dépenses

L'augmentation des frais administratifs et autres dépenses peut être attribuée aux facteurs suivants :

- Une augmentation de 2,4 millions de dollars principalement attribuable à la hausse des salaires et des avantages sociaux dans divers services;
- Une diminution de 0,3 million de dollars de créances irrécouvrables attribuée à la baisse des radiations en 2016-2017, représentant les radiations enregistrées sur une période de douze mois.

Augmentation de 2,2 millions de dollars

(En milliers de dollars)	2017	2016	Hausse/ (Baisse)
Frais administratifs et autres dépenses			
Bureau provincial	38 859 $	36 411 $	2 448 $
Charge d'amortissement	3 249 $	3 263 $	(14 $)
Créances irrécouvrables	3 988 $	4 263 $	(275 $)
TOTAL DES DÉPENSES	**46 096 $**	**43 937 $**	**2 159 $**

BILAN

Explications des variations importantes des soldes du bilan :

Actif (En milliers de dollars)	2017	2016	Hausse/ (Baisse)
Espèces et quasi-espèces	4 702 $	5 363 $	(661 $)
Investissements à court terme	5 028 $	30 627 $	(25 599 $)
SOUS-TOTAL[1]	**9 730 $**	**35 990 $**	**(26 260 $)**
Autres comptes débiteurs[2]	15 989 $	11 112 $	4 877 $
Immobilisations[3]	4 486 $	6 982 $	(2 496 $)
Comptes créditeurs et charges à payer[4]	91 274 $	85 232 $	6 042 $
Déficit accumulé[5]	(30 291 $)	(11 367 $)	(18 924 $)
Réserves affectées à l'interne[6]	4 486 $	11 063 $	(6 577 $)

Remarques

1. Diminution des espèces et des investissements à court terme de 26,3 millions de dollars principalement attribuable à un déficit de fonctionnement de 25,5 millions de dollars et à l'achat d'immobilisations au montant de 0,8 million de dollars (voir la page 7 des états financiers).

2. L'augmentation des autres comptes débiteurs a trait à la hausse des comptes débiteurs en 2016-2017 par rapport à 2015-2016, répartie comme suit :
   - Hausse des comptes débiteurs au titre de la TVH - 8,6 millions de dollars impayés en 2016-2017 comparativement à 5,8 millions de dollars en 2015-2016
   - Baisse des comptes débiteurs du MPG - 1,7 million de dollars impayés en 2016-2017 comparativement à 2,4 millions de dollars en 2015-2016
   - Hausse des comptes débiteurs du ministère de la Justice (MJ) - 0,6 million de dollars impayés en 2016-2017 comparativement à 0,4 million de dollars en 2015-2016

4. L'augmentation des réserves affectées à l'interne s'explique comme suit :
   - Une augmentation du poste Travaux en cours (TEC), 60,8 millions de dollars en 2016-2017 contre 52,9 millions de dollars en 2015-2016. L'augmentation des TEC découlait principalement des coûts de certificats accrus attribués à l'élargissement de l'admissibilité financière.

6. La diminution des réserves affectées à l'interne s'explique par :
   - Comme il a été mentionné, les réserves affectées à l'interne ont été entièrement utilisées afin de payer le regroupement des cliniques spécialisées et les futures hausses de tarifs non provisionnées de même que par une diminution des investissements en immobilisations. Une ventilation plus détaillée figure plus loin.

ACTIF NET/ (DÉFICIT)

Au 31 mars 2017, le déficit net d'AJO s'établit à (25,8) millions de dollars, pour les raisons suivantes :

Un déficit de fonctionnement de 25,5 millions de dollars	**Une réserve affectée de 1,2 million de dollars aux cliniques spécialisées qui a été mise de côté lors de l'exercice 2015-2016 a été dépensée lors de l'exercice 2016-2017, utilisant l'intégralité de la réserve**	**Le montant de 2,9 millions de dollars pour les futures hausses de tarifs non provisionnées, qui avait été mis de côté lors de l'exercice 2015-2016, a été dépensé lors de l'exercice 2016-2017, utilisant l'intégralité de la réserve**	**Des investissements en immobilisations, qui donnent lieu à une affectation pour coûts d'amortissement futurs de 4,5 millions de dollars**

RÉSERVES AFFECTÉES À L'INTERNE (FUTUR PASSIF NON CAPITALISÉ ET CLINIQUES SPÉCIALISÉES)

Actif Net (En milliers de dollars)	**2017**	**2016**	**Hausse/ (Baisse)**
Déficit net accumulé	(11 367 $)		(11 367 $)
Déficit de fonctionnement	(25 501 $)	(13 794 $)	(11 707 $)
SOUS-TOTAL	**(36 868 $)**	**(13 794 $)**	**(23 074 $)**
Transféré des réserves affectées à l'interne	6 577 $	2 427 $	4 150 $
SOUS-TOTAL	**(30 291 $)**	**(11 367 $)**	
Réserves affectées à l'interne – Investies en immobilisations	4 486 $	6 982 $	(2 496 $)
Réserves affectées à l'interne – Cliniques spécialisées		1 163 $	(1 163 $)
Réserves affectées à l'interne – Futures hausses de tarifs non provisionnés		2 918 $	(2 918 $)
TOTAL	**(25 805 $)**	**(304 $)**	**(37 208 $)**

CONCLUSION

Le déficit de fonctionnement d'AJO pour l'exercice clos le 31 mars 2017 s'établit à

25,5 millions de dollars

La situation financière d'AJO a subi les effets de plusieurs pressions se produisant simultanément

1 **Les dépenses excédentaires au titre de l'admissibilité financière**

2 **L'augmentation de la demande en matière de réfugiés**

3 **La pression de fonctionnement existante**

AJO a pris des mesures d'atténuation par l'intermédiaire du plan budgétaire équilibré pour éliminer ces pressions.

Le plan budgétaire équilibré général fera en sorte qu'AJO continue d'appliquer ses initiatives d'économies approuvées, fournisse une surveillance et des processus d'information rigoureux et porte à l'attention du comité de vérification et des finances et du conseil d'administration les risques qui surgissent pendant la mise en œuvre. L'outil de surveillance des risques permettra à AJO de relever et de corriger rapidement les changements de situation afin de demeurer sur la bonne voie et de réaliser l'équilibre budgétaire. À l'heure actuelle, AJO veille à la mise en œuvre des autres recommandations et continuera d'informer le conseil d'administration des progrès de la mise en œuvre.

ÉTATS FINANCIERS

ÉTATS FINANCIERS

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2017

Rapport du vérificateur indépendant 51

État de la situation financière 53

État des résultats 55

État de l'évolution de l'actif net (du déficit) 59

Tableau des flux de trésorerie 60

Notes annexes 62

LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Declaration de responsabilite 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 du vérificateur général de l'Ontario a examiné les états financiers ci-joints. Le vérificateur général 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 du vérificateur précise l'étendue de l'examen et de l'opinion du vérificateur général.

David Field
Président-directeur général

Le 14 juin 2017

Michelle Séguin
Directrice générale de l'administration et
Vice-présidente
Le 14 juin 2017

Office of the Auditor General of Ontario

Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Rapport de l'auditeur indépendant

À Aide juridique Ontario
et à la procureure générale de l'Ontario

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints d'Aide juridique Ontario, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2017, et les états des résultats, des variations de l'actif net (du déficit) et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces 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.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers 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 de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière d'Aide juridique Ontario au 31 mars 2017, 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.

La vérificatrice générale,

Bonnie Lysyk, MBA, CPA, CA, ECA

Toronto (Ontario)
Le 14 juin 2017

20 Dundas Street West
Suite 1530
Toronto, Ontario
M5G 2C2
416-327-2381
fax 416-327-9862
tty 416-327-6123

20, rue Dundas Ouest,
suite 1530
Toronto (Ontario)
M5G 2C2
416-327-2381
télécopieur 416-327-9862
ats 416-327-6123

www.auditor.on.ca

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Actif

Actifs courants (En milliers de dollars)	**31 mars 2017**	**31 mars 2016**
Trésorerie et équivalents de trésorerie[15]	4 702 $	5 363 $
Placements[5]	5 028 $	30 627 $
Charges payées d'avance et autres actifs	2 489 $	2 630 $
Créances clients[4a]	14 298 $	15 709 $
Autres créances[4b]	15 989 $	11 112 $
Total	**42 506 $**	**65 441 $**
Créances clients non courantes[4a]	20 124 $	20 995 $
Immobilisations[6]	4 486 $	6 982 $
TOTAL DE L'ACTIF	**67 116 $**	**93 418 $**

Passif et actif net

Passifs courants (En milliers de dollars)	**31 mars 2017**	**31 mars 2016**
Dettes d'exploitation et charges à payer[7]	91 274 $	85 232 $
Apports reportés[8]	-	5 477 $
Passif au titre des prestations constituées[12]	1 647 $	1 613 $
Total	**92 921 $**	**92,322 $**
Réserve pour éventualités[13]	-	1 400 $
Actif net (déficit)		
Déficit cumulé net	(30 291 $)	(11 367 $)
Fonds et actif net grevés d'affectations internes[9]	4 486 $	11 063 $
Total	**(25 805 $)**	**(304 $)**
TOTAL DU PASSIF ET DE L'ACTIF NET	**67 116 $**	**93 418 $**

Au nom du conseil d'administration :

président

ÉTAT DES RÉSULTATS

Revenus

(En milliers de dollars)	31 mars 2017	31 mars 2016
Total du financement gouvernemental[1a,2]	414 373 $	395 266 $
La Fondation du droit de l'Ontario	29 345 $	25 211 $
Apport des clients	11 157 $	9 995 $
Recouvrement auprès des clients et autres recouvrements	941 $	811 $
Revenu de placement[5]	182 $	390 $
Revenus divers	-	969 $
TOTAL DES REVENUS	**455 998 $**	**432 642 $**

Charges[3]

Programmes pour les clients

Programme de certificats d'aide juridique (En milliers de dollars)	31 mars 2017	31 mars 2016
Criminel – causes majeures	29 501 $	30 162 $
Criminel – autres	95 907 $	81 931 $
Total partiel	**125 408 $**	**112 093 $**
Droit de la famille	76 280 $	60 654 $
Immigration et réfugiés	22 838 $	17 108 $
Autres domaines du droit civil	7 262 $	6 174 $
Total partiel	**231 788 $**	**196 029 $**

Programmes pour les clients (suite)

Programme de certificats d'aide juridique (En milliers de dollars)	31 mars 2017	31 mars 2016
Conférences de règlement	232 $	163 $
Bureaux du droit de la famille	6 955 $	6 821 $
Bureaux des services juridiques intégrés	4 120 $	3 698 $
Bureaux du droit criminel	3 051 $	2 927 $
Bureau du droit des réfugiés	4 349 $	4 268 $
Stagiaires en droit	1 976 $	2 471 $
Nishnawbe Aski Legal Services Corporation	1 885 $	1 858 $
Certificats total partiel	**254 356 $**	**218 235 $**
Programme des avocats de service (En milliers de dollars)		
Honoraires et débours des avocats de service	53 909 $	53 432 $
Services élargis	2 337 $	2 146 $
Total partiel	**56 246 $**	**55 578 $**
Cliniques de services juridiques et services spéciaux (En milliers de dollars)		
Services relevant du domaine de pratique des cliniques[10]	80 331 $	85 462 $
Sociétés étudiantes de services d'aide juridique	5 675 $	5 337 $
Projet de gestion de l'information dans les cliniques	1 108 $	1 474 $
Total partiel	**87 114 $**	**92 273 $**

Programmes pour les clients (suite)

Projets d'innovation dans la prestation des services (En milliers de dollars)	31 mars 2017	31 mars 2016
Autres	2 205 $	1 766 $
Total partiel	**2 205 $**	**1 766 $**
Soutien aux programmes		
Activités régionales	3 061 $	2 740 $
Services – bureaux régionaux et de districts	15 237 $	14 943 $
Centre de service à la clientèle et de service juridique	10 494 $	10 315 $
Total partiel	**28 792 $**	**28 315 $**
TOTAL DES PROGRAMMES POUR LES CLIENTS	**428 713 $**	**396 167 $**

Autres dépenses

Soutien aux prestataires de services (En milliers de dollars)	31 mars 2017	31 mars 2016
Service de recherche	3 857 $	4 015 $
Services aux avocats et paiements	2 833 $	2 317 $
Total partiel	**6 690 $**	**6 332 $**
Administration et autres coûts		
Bureau provincial	38 859 $	36 411 $
Amortissement	3 249 $	3 263 $
Créances irrécouvrables	3 988 $	4 263 $
Total partiel	**46 096 $**	**43 937 $**
TOTAL DES CHARGES	**481 499 $**	**446 436 $**
Excédent des charges sur les revenus pour l'exercice	**(25 501 $)**	**(13 794 $)**

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE L'ACTIF NET (DU DÉFICIT)

(En milliers de dollars)	Actif net grevé d'affectations internes[9]	(Déficit) cumulé	31 mars 2017	31 mars 2016
Actif net (déficit) à l'ouverture de l'exercice	11 063 $	(11 367 $)	(304 $)	13 490 $
Variation nette des immobilisations	(2 496 $)	2 496 $		
Excédent des charges sur les revenus pour l'exercice	0 $	(25 501 $)	(25 501 $)	(13 794 $)
Transfert depuis l'actif net grevé d'affectations internes	(4 081 $)	4 081 $	0 $	
ACTIF NET (DÉFICIT) À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	**4 486 $**	**(30 291 $)**	**(25 805 $)**	**(304 $)**

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

Activités de fonctionnement

Flux de trésorerie liés aux (En milliers de dollars)	31 mars 2017	31 mars 2016
Excédent des charges sur les revenus pour l'exercice	**(25 501 $)**	**(13 794 $)**
Ajustements pour rapprocher le déficit des charges sur les revenus et les flux de trésorerie nets liés aux activités de fonctionnement :		
Amortissement des immobilisations	3 249 $	3 263 $
Passif au titre des prestations de retraite constituées	34 $	376 $
Variation des soldes hors trésorerie :		
Intérêts courus sur les placements	99 $	303 $
Charges payées d'avance et autres actifs	141 $	(649 $)
Créances clients	1 411 $	(111 $)
Autres créances	(4 877 $)	3 372 S
Créances clients non courantes	871 $	1 867 $
Dettes d'exploitation et charges à payer	6 042 $	(3 060 $)
Apports reportés	(5 477 $)	(1 123 $)
Subventions reportées	-	(934 S)
Réserve pour éventualités	(1 400 $)	(5 000 $)
Total partiel	**(25 408 $)**	**(15 490 $)**

Activités d'investissement

Flux de trésorerie liés aux (En milliers de dollars)	31 mars 2017	31 mars 2016
Rachat de placements	35 500 $	7 899 $
Achat de placements	(10 000 $)	-
Total partiel	**25 500 $**	**7 899 $**

Activités d'investissement en immobilisations

Flux de trésorerie liés aux (En milliers de dollars)	31 mars 2017	31 mars 2016
Acquisition d'immobilisations	(753 $)	(2 673 $)
Diminution nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie au cours de l'exercice	(661 $)	(10 264 $)
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture de l'exercice	5 363 $	15 627 $
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture de l'exercice	4 702 $	5 363 $

NOTES ANNEXES

Au 31 mars 2017

Nature des activités

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

- Faciliter l'accès à la justice, partout en Ontario, pour les particuliers à faible revenu en leur fournissant des services d'aide juridique de haute qualité
- Encourager et favoriser la souplesse et l'innovation dans la prestation des services d'aide juridique
- Constater les divers besoins d'aide juridique des particuliers à faible revenu et des collectivités défavorisées
- Exercer ses activités tout en rendant compte de l'utilisation des fonds publics

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

Référentiel comptable

Les présents états financiers ont été préparés conformément au Manuel de comptabilité des Comptables Professionnels Agréés du Canada pour le secteur public [« SP »], ainsi qu'aux normes comptables SP 4200 à SP 4270 s'appliquant uniquement aux organismes sans but lucratif du secteur public, ce qui constitue les principes comptables généralement reconnus pour les organismes sans but lucratif du secteur public au Canada et comprend les principales méthodes comptables résumées ci-après.

Instruments financiers

Les instruments financiers sont classés dans l'une des catégories suivantes : i) à la juste valeur ou ii) au coût ou au coût amorti. L'entité détermine le classement de ses instruments financiers au moment de la comptabilisation initiale.

Les placements présentés à la juste valeur se composent d'instruments de capitaux propres cotés sur un marché actif ainsi que de placements dans des fonds communs et de placements dans des titres à revenu fixe qui sont désignés comme étant évalués à la juste valeur par la Société au moment de leur acquisition. Les coûts de

transaction sont comptabilisés dans l'état des résultats dans la période au cours de laquelle ils sont engagés. Les placements à la juste valeur sont réévalués à leur juste valeur à la clôture de chaque période de présentation de l'information financière. Tout profit ou perte de réévaluation est comptabilisé dans l'état des gains et pertes de réévaluation et le montant cumulé est reclassé à l'état des résultats au moment de la cession ou du règlement.

Les placements dans des titres à revenu fixe qui ne sont pas désignés comme étant évalués à la juste valeur sont comptabilisés initialement à la juste valeur majorée des coûts de transaction et sont ensuite évalués au coût après amortissement, selon la méthode de l'amortissement linéaire, diminué des provisions pour dépréciation.

Toutes les transactions de placement sont comptabilisées selon la date de transaction.

Les autres instruments financiers, dont les créances clients et les dettes d'exploitation et charges à payer, sont comptabilisés initialement à leur juste valeur et sont ensuite évalués au coût, déduction faite des provisions pour dépréciation.

Comptabilisation des revenus

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

Les apports grevés d'affectations externes sont reportés lorsqu'ils sont initialement inscrits dans les comptes et ils sont constatés à titre de revenus dans l'exercice au cours duquel les charges connexes sont comptabilisées. Les apports non affectés sont constatés à titre de revenus lorsqu'ils sont initialement inscrits dans les comptes si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa perception est raisonnablement assurée. En raison de l'incertitude liée aux montants à facturer, les apports des clients sont constatés à titre de revenus lorsque la Société comptabilise la facture d'un avocat pour le compte d'un client. Les jugements, les coûts et les règlements sont constatés à titre de revenus au moment où ils surviennent.

Les revenus de placement, qui sont composés d'intérêts, sont constatés dans 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 coûts du programme de certificats comprennent les sommes que les avocats ont facturées à la Société ainsi qu'une estimation des frais juridiques au titre des services rendus mais non encore facturés.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent l'encaisse, les soldes bancaires ainsi que les placements très liquides qui sont facilement convertibles en un montant au comptant connu, dont la valeur est peu susceptible de changer et dont l'échéance initiale est généralement de un an ou moins.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût, déduction faite de l'amortissement cumulé. L'amortissement est calculé selon la méthode

linéaire sur la durée de vie utile estimative des immobilisations, comme suit :

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

Régimes d'avantages des salariés

La Société comptabilise ses obligations au titre d'un régime à prestations déterminées à l'intention des salariés et les coûts connexes. Le coût des avantages postérieurs à l'emploi gagnés par les salariés est déterminé par calcul actuariel selon la méthode actuarielle de répartition des prestations au prorata des services et les hypothèses de la direction quant aux estimations les plus probables. Les gains actuariels (pertes actuarielles) sont amorti(e)s selon la méthode linéaire sur la durée résiduelle moyenne estimative d'activité des salariés actifs. Les coûts des services passés sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés. Les passifs sont évalués à l'aide d'un taux d'actualisation établi en fonction du coût d'emprunt de la Société. Les cotisations à un régime de retraite à cotisations déterminées sont présentées selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Recours à des estimations

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

1. Financement gouvernemental

Selon l'article 71 de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*, la Société et le procureur général de l'Ontario (le « procureur général ») doivent conclure un protocole d'entente tous les cinq ans. L'objectif de ce protocole d'entente est de préciser les questions relatives au fonctionnement, à l'administration, aux finances et aux autres relations entre le ministère du Procureur général (« MPG ») et la Société. Le dernier protocole d'entente a été signé le 12 novembre 2014.

a. La Société dépend du ministère du Procureur général de la province d'Ontario sur le plan économique, et les apports sont comptabilisés comme suit :

Financement gouvernemental (En milliers de dollars)	2017	2016
Apports généraux	365 563 $	363 766 $
Admissibilité financière[2]	48 810 $	31 500 $
TOTAL DES APPORTS	**414 373 $**	**395 266 $**

b. Les apports provenant de la province d'Ontario pour l'exercice clos le 31 mars 2017 comprennent un montant de 60,4 M$ (50,9 M$ en 2016) qui représente une attribution de fonds provenant du virement d'une somme forfaitaire par le gouvernement fédéral à la province dans le cadre du droit criminel, de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* et des dépenses en droit de l'immigration et des réfugiés pour contraintes exceptionnelles, conformément à une entente de partage des frais.

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

2. Admissibilité financière

Dans les budgets provinciaux de 2014, 2015 et 2016, le gouvernement de l'Ontario s'est engagé à fournir aux Ontariens un meilleur accès à la justice en haussant le seuil d'admissibilité financière de 6 % par année. La première hausse a eu lieu le 1er novembre 2014, et les hausses suivantes ont eu lieu le 1er avril 2015 et le 1er avril 2016. D'autres augmentations annuelles sont prévues jusqu'en 2020. AJO a reçu 48,8 M$ (note 1 a) de la province d'Ontario en 2016-2017 (31,5 M$ en 2016), et la province s'est engagée à accroître le financement à 67,0 M$ en 2017-2018, à 86,3 M$ en 2018-2019, à 106,4 M$ en 2019-2020 et à 120,1 M$ en 2020-2021.

AJO a pour objectif d'accroître l'accès à la justice et de veiller à ce que le financement lié à l'admissibilité financière soit utilisé en totalité en augmentant le nombre de clients dans le cadre du programme de certificats et de la nouvelle clinique de services juridiques et des programmes aux employés. En moyenne, trois années sont nécessaires pour que tous les coûts soient réalisés. Pour les deux derniers exercices, les charges engagées ont excédé les apports reçus; ces écarts entre les revenus et les charges se contrebalanceront sur la durée du programme.

Au cours de l'exercice, AJO a engagé des charges de 61,8 M$ (37,1 M$ en 2016) et a reçu des apports de 48,8 M$ (31,5 M$ en 2016). À ce jour, le programme a enregistré des entrées cumulées de 86,7 M$ et AJO a engagé des charges de 105,3 M$.

3. Charges par objet

Charges par catégories principales de dépenses (En milliers de dollars)	2017	2016
Certificats	229 943 $	194 033 $
Indemnités quotidiennes des avocats de service	22 193 $	23 483 $
Financement des cliniques	87 629 $	91 333 $
Autres paiements de transfert	1 885 $	1 858 $
Salaires et avantages sociaux	110 124 $	107 384 $
Baux	4 842 $	4 713 $
Créances irrécouvrables, amortissement et autres charges	24 883 $	23 632 $
TOTAL	**481 499 $**	**446 436 $**

La note sur les charges par objet présente de façon détaillée les salaires, les avantages sociaux et les charges administratives. L'état des résultats présente cependant les salaires et les avantages sociaux et les autres charges tels qu'ils sont attribués aux différents programmes et secteurs administratifs.

4. Créances

a. Créances clients

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

Comprend (En milliers de dollars)	2017	2016
Créances clients (sans privilège) à court terme	14 298 $	15 709 $
Créances clients (avec privilège) à long terme	20 124 $	20 995 $
TOTAL	**34 422 $**	**36 704 $**

31 mars 2017 (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	**65 049 $**	32 $	198 $	88 $	64 731 $
Moins : provision pour perte de valeur	**(30 627 $)**	(12 $)	(106 $)	(28 $)	(30 481 $)
TOTAL	**34 422 $**	**20 $**	**92 $**	**60 $**	**34 250 $**

31 mars 2016 (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	**66 425 $**	185 $	200 $	234 $	65 806 $
Moins : provision pour perte de valeur	**(29 721 $)**	(98 $)	(98 $)	(100 $)	(29 425 $)
TOTAL	**36 704 $**	**87 $**	**102 $**	**134 $**	**36 381 $**

b. Autres créances

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

31 mars 2017 (En milliers de dollars)	Total	De 1 à 30 jours	De 31 à 60 jours	De 61 à 90 jours	Plus de 90 jours
Causes visées par le protocole du MPG	**1 681 $**	1 681 $	-	-	-
Causes visées par le protocole du MJ	**565 $**	375 $	-	-	190 $
TVH à recevoir	**8 606 $**	3 262 $	2 596 $	2 748 $	-
Fondation du droit de l'Ontario	**4 570 $**	4 570 $	-	-	-
Autres créances	**567 $**	567 $	-	-	-
TOTAL	**15 989 $**	**10 455 $**	**2 596 $**	**2 748 $**	**190 $**

31 mars 2016 (En milliers de dollars)	Total	De 1 à 30 jours	De 31 à 60 jours	De 61 à 90 jours	Plus de 90 jours
Causes visées par le protocole du MPG	**2 399 $**	476 $	502 $	550 $	871 $
Causes visées par le protocole du MJ	**374 $**	66 $	56 $	127 $	125 $
TVH à recevoir	**5 811 $**	2 959 $	2 621 $	-	231 $
Fondation du droit de l'Ontario	**1 794 $**	1 794 $	-	-	-
Autres créances	**734 $**	373 $	-	-	361 $
TOTAL	**11 112 $**	**5 668 $**	**3 179 $**	**677 $**	**1 588 $**

5. Placements

(En milliers de dollars)	2017	2016
Certificats de placement garanti	5 000 $	30 500 $
Intérêts courus	28 $	127 $
TOTAL	**5 028 $**	**30 627 $**

La Société a établi une politique de placement conforme aux exigences prévues aux paragraphes (1), (2), (3) et (4) de l'article 7 du Règlement de l'Ontario 107/99 pris en application de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*. La politique de la Société concernant les placements à court terme et à long terme consiste à investir dans des placements très liquides, comme des titres du gouvernement fédéral du Canada, des titres de 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 2017 sont conformes aux exigences de la loi. Des placements à court terme détenus de 5,0 M$ (30,5 M$ en 2016) portent intérêt au taux de 0,09 %.

En 2017, la Société a touché des revenus de placement de 0,2 M$ (0,4 M$ en 2016).

6. Immobilisations

2017

(En milliers de dollars)	Coût	Amortissement cumulé
Mobilier et matériel de bureau	131 $	87 $
Matériel informatique	4 741 $	3 007 $
Améliorations locatives	6 903 $	4 660 $
Logiciels pour toute l'entreprise	17 910 $	17 445 $
TOTAL	**29 685 $**	**25 199 $**
VALEUR COMPTABLE NETTE		**4 486 $**

2016

(En milliers de dollars)	Coût	Amortissement cumulé
Mobilier et matériel de bureau	209 $	139 $
Matériel informatique	5 859 $	2 956 $
Améliorations locatives	6 640 $	3 781 $
Logiciels pour toute l'entreprise	17 847 $	16 697 $
TOTAL	**30 555 $**	**23 573 $**
VALEUR COMPTABLE NETTE		**6 982 $**

7. Dettes d'exploitation et charges à payer

Comptes juridiques (En milliers de dollars)	2017	2016
Charges à payer au titre des factures reçues, mais non réglées	20 775 $	19 500 $
Estimations des services rendus, mais non encore facturés	60 783 $	52 853 $
Incitations à la location	336 $	558 $
Dettes fournisseurs et autres charges à payer	6 781 $	9 971 $
Indemnités de vacances	2 599 $	2 350 $
TOTAL	**91 274 $**	**85 232 $**

8. Apports reportés

La province d'Ontario a accordé un financement de 30,0 M$ à AJO sur une période de trois ans, à compter de 2013-2014. Ce financement vise à améliorer les services de droit de la famille. AJO a maintenant reçu le montant total dans le cadre du programme. Le montant reporté a été entièrement utilisé au cours de l'exercice.

Le tableau présente les soldes comparatifs :

(En milliers de dollars)	2017	2016
Solde à l'ouverture de l'exercice	5 477 $	6 600 $
Financement provincial reçu	-	10 000 $
Montants comptabilisés[1a]	(5 477 $)	(11 123 $)
SOLDE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	**-**	**5 477 $**

9. Actif net greve d'affectations internes

a. Chaque année, le conseil d'administration détermine le montant, le cas échéant, à transférer entre le surplus (déficit) accumulé et l'actif net grevé d'affectations internes. Ces montants grevés d'affectations internes ne peuvent servir à d'autres fins sans l'approbation du conseil d'administration. L'actif net grevé d'affectations internes se compose de ce qui suit :

(En milliers de dollars)	2017	2016
Investi dans les immobilisations[9b]	4 486 $	6 982 $
Grevé d'affectations internes pour le projet d'emplacement conjoint des cliniques spécialisées[9c(i)]	-	1 163 $
Grevé d'affectations internes pour le coût des hausses tarifaires[9c(ii)]	-	2 918 $
TOTAL	**4 486 $**	**11 063 $**

b. Le placement dans les immobilisations représente le montant de l'actif net qui ne peut être utilisé à d'autres fins, ayant servi à financer l'achat d'immobilisations. Les variations de l'actif net investi dans les immobilisations au cours de l'exercice englobent ce qui suit :

(En milliers de dollars)	2017	2016
Solde à l'ouverture de l'exercice	6 982 $	7 572 $
Achat d'immobilisations	753 $	2 673 $
Amortissement	(3 249 $)	(3 263 $)
SOLDE À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	**4 486 $**	**6 982 $**

c. (i) Le conseil d'administration a mis de côté 3 M$, représentant la réserve grevée d'affectations en 2014-2015 à utiliser aux fins des améliorations locatives, qui ont trait à l'emplacement conjoint des cliniques spécialisées. Au cours de 2016-2017, 1,2 M$ ont été utilisés (1,8 M$ en 2016), soit la totalité de la réserve.

(ii) En 2010, le MPG, Aide juridique Ontario et la Criminal Law Association ont signé un protocole d'entente qui prévoyait sept hausses tarifaires de 5 % sur six ans. En raison des contraintes imposées par le gouvernement, AJO finance environ 14 M$ au moyen d'économies réalisées en interne. En 2014-2015, le conseil d'administration a constitué une réserve grevée d'affectations de 2,9 M$, pour compenser ce volet du coût des hausses tarifaires, qui sera utilisée en 2016-2017.

10. Cliniques de services juridiques

La Société procure aux cliniques communautaires le financement qui leur permet de fournir des services en droit de la pauvreté à la collectivité qu'elles servent, sur une base autre que la formule de rémunération à l'acte. Les cliniques communautaires sont des organisations

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

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

Le total du financement versé aux cliniques communautaires (En milliers de dollars)	**2017**	**2016**
Sommes versées aux cliniques et pour le compte de celles-ci	80 331 $	85 462 $

11. Engagements et éventualités

a. La Société émet des certificats aux particuliers qui demandent une aide juridique. Chaque certificat émis autorise la prestation de services juridiques selon les lignes directrices en matière de tarifs. Au 31 mars 2017, selon les estimations de la direction, la Société pourrait être toujours responsable des certificats émis le 31 mars 2017 ou avant cette date, pour un montant total de 58,3 M$ (51,9 M$ en 2016), en plus des factures reçues et de l'estimation faite par la direction des frais juridiques au titre de services rendus, mais non encore facturés.

b. La Société loue un véhicule, du matériel et des locaux dans toute 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 :

Engagements et éventualités (En milliers de dollars)	**Loyer de base**	**Charges d'exploitation**	**Véhicule et matériel**	**Total**
2018	2 198 $	2 649 $	61 $	**4 908 $**
2019	1 325 $	1 444 $	38 $	**2 807 $**
2020	563 $	341 $	27 $	**931 $**
2021	217 $	97 $	21 $	**335 $**
2022	139 $	97 $	3 $	**239 $**
Par la suite	321 $	150 $	-	**471 $**
TOTAL	**4 763 $**	**4 778 $**	**150 $**	**9 691 $**

c. La Société représente la partie défenderesse dans un certain nombre d'actions en justice dans le cadre normal de la conduite de ses affaires. L'issue et le règlement final de ces actions ne sont pas connus; cependant, d'après les réclamations effectuées, la direction a estimé le montant à 0,3 M$, et établi la provision nécessaire. Certaines des actions en justice ci-dessus sont couvertes par une assurance après l'application d'une franchise allant jusqu'à 50 000 $, selon le moment auquel survient la réclamation et la nature de celle-ci.

12. Régimes de retraite

La Société offre deux régimes de retraite prévoyant le versement de prestations de retraite à ses salariés. Le régime régulier est constitué de deux volets : un volet à cotisations déterminées et un volet à prestations déterminées. En outre, la Société offre également un régime complémentaire de retraite non agréé à l'intention des cadres supérieurs.

Volet à Cotisations Déterminées

Le volet à cotisations déterminées du régime couvre 982 salariés (961 salariés en 2016). AJO a porté sa cotisation à 9 % depuis le 1er janvier 2016. La charge de retraite de la Société correspondant à ce volet du régime s'est élevée à 7,6 M$ pour l'exercice (6,1 M$ en 2016). AJO a un régime de transition visant à porter les cotisations de tous les salariés à 9 % des gains ouvrant droit à pension des salariés d'ici le 1er janvier 2018. Par conséquent, le taux actuel des cotisations des salariés varie entre 6 % et 9 %, selon la cotisation des salariés au volet du régime.

Volet à Prestations Déterminées

Le volet à prestations déterminées du régime couvre un total de 16 salariés : trois participants actifs (trois participants en 2016) et 13 retraités (13 retraités en 2016). Les gains actuariels (pertes actuarielles) sont amorti(e)s selon la méthode linéaire sur la durée résiduelle moyenne estimée des salariés actifs, laquelle était de quatre ans au 31 mars 2017 (trois ans en 2016). Dans le cadre de ce régime, les prestations au moment de la retraite sont déterminées en fonction du nombre d'années de service et de la rémunération durant les années d'emploi. Des évaluations actuarielles aux fins de la capitalisation doivent être effectuées à des intervalles ne dépassant pas trois ans. L'évaluation actuarielle pour la nouvelle période de trois ans à compter du 1er janvier 2014 a été achevée. La prochaine évaluation actuarielle du régime aux fins de la capitalisation sera préparée au 1er janvier 2017. La Société verse des cotisations à ce volet du régime selon les montants recommandés par l'actuaire.

La Société évalue son obligation au titre des prestations constituées aux fins comptables au 31 mars de chaque exercice.

Volet à prestations déterminées (En milliers de dollars)	2017	2016
Obligation au titre des prestations constituées	3 576 $	3 640 $
Actifs des régimes à la valeur de marché	4 319 $	4 076 $
Situation de capitalisation — Excédent des régimes	743 $	436 $
Perte actuarielle nette non amortie (gain actuariel net non amorti)	(137 $)	225 $
Actif au titre des prestations constituées	606 $	661 $

La charge relative au volet à prestations déterminées du régime de la Société est composée de ce qui suit :

Régimes de retraite (suite) (En milliers de dollars)	2017	2016
Coût des avantages pour les services rendus au cours de l'exercice	26 $	24 $
Amortissement des (gains actuariels) pertes actuarielles	75 $	(20 $)
Revenu d'intérêts	(22 $)	(35 $)
TOTAL	**79 $**	**(31 $)**

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

Obligation au titre des prestations constituées	2017	2016
Taux d'actualisation	5,25 %	5,25 %
Taux de croissance de la rémunération	3,00 %	3,00 %

Coût des prestations	2017	2016
Taux d'actualisation	5,25 %	5,25 %
Taux de rendement prévu à long terme des actifs des régimes	5,25 %	5,25 %
Taux de croissance de la rémunération	3,00 %	3,00 %

Autres renseignements sur le régime à prestations déterminées :

(En milliers de dollars)	2017	2016
Cotisations patronales	25 $	24 $
Cotisations salariales	10 $	9 $
Prestations versées	187 $	200 $

Régime complémentaire de retraite à l'intention des cadres supérieurs.

Le conseil d'administration de la Société a aussi approuvé l'établissement d'un régime complémentaire de retraite pour un cadre désigné. Aux termes du régime complémentaire de retraite, les prestations à la retraite sont déterminées selon le nombre d'années de service et la rémunération durant les années d'emploi. Le régime n'est pas capitalisé, et la Société versera les

prestations lorsqu'elles deviendront exigibles. Une évaluation comptable du régime de retraite sans capitalisation a été effectuée le 31 mars 2017.

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 :

Régimes de retraite	2017	2016
Taux d'actualisation	4,00 %	4,00 %
Inflation	1,50 %	1,50 %

La charge de retraite de la Société pour ce régime a été de 0,1 M$ pour l'exercice (0,4 M$ en 2016). L'obligation au titre des prestations constituées et le passif au titre des prestations constituées s'élevaient à 2,25 M$ au 31 mars 2017 (2,27 M$ au 31 mars 2016). Au cours de l'exercice, la Société a versé 0,10 M$ au régime (néant en 2016) au titre des prestations aux employés retraités depuis le 1er avril 2016.

Actif (passif) au titre des prestations constituées (En milliers de dollars)	2017	2016
Régime à prestations déterminées	606 $	661 $
Régime complémentaire de retraite à l'intention des cadres supérieurs	(2 253 $)	(2 274 $)
TOTAL	**(1 647 $)**	**(1 613 $)**

13. Réserve pour éventualités

Le paragraphe (4) de l'article 66 de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* exige que la Société maintienne un fonds de réserve pour éventualités comme il est prescrit par l'article 6 du Règlement de l'Ontario 107/99. Ce fonds a été établi le 1er avril 1999 avec un solde de 20 M$ financé par la Société. Le Règlement exige également que la Société obtienne une autorisation préalable du procureur général pour effectuer tout prélèvement excédant 5 M$ sur ce montant du capital et qu'il indique la raison pour laquelle il doit effectuer un prélèvement, et fournisse un calendrier de remboursement ainsi qu'une description des mesures qu'elle entend prendre pour éviter que cette situation se reproduise.

Réserve pour éventualités (En milliers de dollars)	2017	2016
Solde à l'ouverture de l'exercice	1 400 $	6 400 $
Montants comptabilisés à titre de revenus	(1 400 $)	(5 000 $)
SOLDE À LA FIN DE L'EXERCICE	**-**	**1 400 $**

14. Instruments financiers

La Société est exposée à divers risques financiers dans le cadre des opérations sur instruments financiers.

Risque de crédit
La Société est exposée au risque de crédit relativement à ses créances clients et autres dettes d'exploitation ainsi qu'à ses placements dans des titres à revenu fixe en raison du risque qu'une partie à l'instrument financier manque à l'une de ses obligations et cause ainsi une perte financière à l'autre partie. Les créances sont comptabilisées déduction faite de toute provision pour perte de valeur (note 3).

Risque de liquidité
La Société est exposée au risque d'éprouver des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. Elle tire une part importante de ses revenus auprès du gouvernement de l'Ontario et d'autres bailleurs de fonds qui n'ont pas pris l'engagement ferme de fournir du financement dans les années à venir. Pour gérer le risque de liquidité, la Société garde des ressources suffisantes facilement accessibles pour honorer ses engagements.

Les dettes d'exploitation viennent à échéance dans une période de 21 jours pour les certificats. Les échéances des autres instruments financiers sont présentées dans les notes annexes concernant ces passifs.

Risque de taux d'intérêt
La Société est exposée au risque de taux d'intérêt relativement à ses placements dans des titres à intérêt variable.

À la clôture de l'exercice, AJO détenait un montant de 5,0 M$ (30,5 M$ en 2016) investi dans des certificats de placement garanti (CPG), au taux préférentiel (2,7 %) diminué de 1,8 % venant à échéance en mars 2018.

15. Chiffres comparatifs

Certains chiffres comparatifs de l'exercice précédent peuvent avoir été reclassés conformément à la présentation adoptée pour l'exercice considéré.

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

Sans frais : 1 800 668-8258
Courriel : info@lao.on.ca
Site Web : www.legalaid.on.ca

This document is available in English.

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