LEGAL AID ONTARIO

AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Rapport annuel 2019 – 2020

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

Table des matières

Lettre au ministre 4
Messages des dirigeants 6
- Message du président du conseil d'administration 6
- Message du président-directeur général 7
- À propos d'Aide juridique Ontario 9
- Conseil d'administration 10
- Comités du conseil d'administration 11
- Gouvernance du conseil d'administration 12
- Modernisation 13
- Stratégies axées sur les clients 14
- Équité, diversité et inclusion 16
- Bilan de l'année 17

Principaux indicateurs de rendement (PIR) 22
- Santé organisationnelle 22
- Indicateurs financiers 22
- Service 23

Analyse du rendement opérationnel 25
- Centre d'appel 25

Services de vérification et de conformité 33
Rapport de gestion 37
- Impact de la COVID-19 37
- Fonds versés à AJO par le gouvernement 37
- Résumé des données financières 38
- Explication des écarts importants entre les exercices 2020 et 2019 39
- Bilan 44
- Excédent ou (déficit) d'actif net 45
- Conclusion 45

États financiers 47
- Déclaration de responsabilité de la direction 47
- Rapport de l'auditeur indépendant 48
- État de la situation financière 50
- État des résultats 51
- État de l'évolution de l'actif net (du déficit) 53
- Tableau des flux de trésorerie 54
- Notes annexes 55

Lettre au ministre

Le 18 septembre 2020

L'honorable Doug Downey
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 2020 qui vous est présenté conformément à l'article 72 de *la Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*.

Nous remercions le ministère et le gouvernement de l'Ontario de leur appui financier envers les services d'Aide juridique Ontario aux Ontariennes et Ontariens à faible revenu.

Meilleures salutations.

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

Charles Harnick, c.r., MB

MESSAGES DE DIRIGEANTS

Messages des dirigeants

Message du président

L'exercice 2019-2020 a marqué mes 12 premiers mois à titre de président d'Aide juridique Ontario. Le moins qu'on puisse dire, c'est qu'ils ont été tumultueux.

L'exercice a commencé en avril 2019 avec des modifications du budget d'AJO qui ont forcé l'organisation à trouver des économies de plus de 133 millions de dollars. En décembre, la première révision majeure de la *Loi sur les services d'aide juridique* depuis que j'ai été procureur général il y a plus de deux décennies a été déposée à l'Assemblée législative de l'Ontario. À la clôture de l'exercice, en mars 2020, la pandémie de COVID-19 s'était installée et nous avons dû repenser notre modèle de prestation des services à une échelle sans précédent en réaction à la crise sanitaire mondiale.

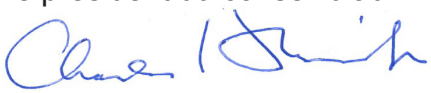
Cette année a été remplie de grandes difficultés. Néanmoins, à travers tout cela — des crises budgétaires à la modernisation, en passant par les modifications législatives et la fourniture de services pendant une pandémie — la détermination et l'engagement d'AJO à servir ses clients ont été inébranlables.

Le service à la clientèle est le fondement d'AJO. Chaque jour, nos avocats de service, nos avocats du secteur privé, nos cliniques, notre personnel et nos cadres travaillent inlassablement afin que les Ontariennes et Ontariens à faible revenu que nous servons obtiennent les meilleurs conseils juridiques possible. Notre travail s'est maintes fois révélé un service économique qui bénéficie à toute la population ontarienne. Les bénéficiaires de l'aide juridique sont moins susceptibles de se retrouver en crise et de dépendre d'autres services sociaux par la suite. Qu'il s'agisse d'une représentation devant les tribunaux de la famille, dans les affaires criminelles ou devant les tribunaux traitant de santé mentale ou de logement, ou encore des audiences concernant les réfugiés, notre travail est important.

Je remercie notre président-directeur général, David Field, et notre président du conseil sortant, John McCamus, qui m'ont aidé à me familiariser avec le rôle de président durant cette période si difficile, ainsi que notre conseil d'administration et les bénévoles de ses comités, notre personnel, nos fournisseurs de services et nos intervenants pour leur compétence, leur travail acharné et leur engagement indéfectible envers nos clients. Je suis certain que nous relèverons avec succès tous les défis à venir et que nous continuerons à aider les personnes qui ont besoin d'une voix au sein de notre système juridique avec la diligence et la ferveur dont nous avons fait preuve au cours de cette année exigeante.

Meilleures salutations.

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



Charles Harnick, c.r., MB

Message du président-directeur général

L'exercice 2019-2020 a été rempli de changements pour Aide juridique Ontario (AJO). Certains changements survenus en 2019-2020 ont été difficiles. En avril 2019, on nous a informés que notre allocation financière serait réduite. Nous avons donc dû déterminer comment fournir des services d'aide juridique de qualité de façon encore plus économique et efficiente. À cette fin, nous avons réexaminé chaque aspect de notre travail en donnant la priorité aux services de première ligne fournis à la clientèle.

Un changement plus favorable a été le dépôt de la version révisée de la *Loi sur les services d'aide juridique* en décembre 2019. La Loi, dont la dernière révision remontait à 1998, donne à AJO une marge de manœuvre accrue pour élaborer et adapter des services et des politiques permettant de répondre de façon plus sensible aux besoins des clients et de collaborer plus efficacement avec les fournisseurs de services. Elle offrira des possibilités d'innovation et nous permettra de combler des lacunes du système de justice. Les modifications proposées de la Loi amélioreraient également la continuité des services dans toute la province et confirmeraient le statut d'AJO comme société indépendante rendant des comptes au gouvernement et à la population de l'Ontario.

Je remercie Doug Downey, procureur général, et le ministère du Procureur général pour les efforts qu'ils ont déployés afin de rédiger et d'appuyer cette importante loi. Je tiens également à remercier le gouvernement fédéral de son appui aux programmes des réfugiés et en droit criminel d'AJO.

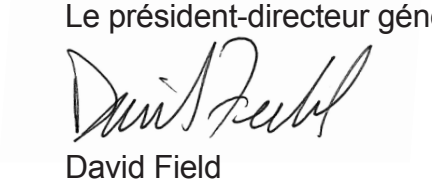
Le personnel d'AJO mérite d'être félicité et remercié pour son ingéniosité soutenue et son travail acharné en cette année de défis sans précédent qui s'est terminée, malgré la pandémie, avec l'invention d'un nouveau modèle de prestation des services. L'équipe est restée inébranlablement concentrée sur l'aide aux plus vulnérables de la société. Je suis profondément reconnaissant d'avoir le privilège de diriger un groupe si remarquable.

Enfin, je tiens à remercier l'équipe de direction d'AJO et notre conseil d'administration, dirigé par son nouveau président, Charles Harnick, pour leur vision et l'encadrement qu'ils ont assuré au cours des 12 derniers mois.

Je suis déterminé à tenir toute l'équipe au courant pendant que nous relèverons nos défis à venir. Le travail accompli par AJO demeurera important, et le rôle que nous jouons continuera à garantir que toute la population ontarienne ait accès à la justice.

Meilleures salutations.

Le président-directeur général d'Aide juridique Ontario,



David Field

À PROPOS D'AIDE JURIDIQUE ONTARIO

À propos d'Aide juridique Ontario

Services

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

AJO fournit des services juridiques aux Ontariennes et Ontariens à faible revenu qui sont financièrement admissibles dans les domaines suivants :

- droit de la famille;
- droit des réfugiés et de l'immigration;
- droit criminel; droit des pauvres;
- droit de la santé mentale.

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 des services de représentation aux personnes qui autrement se présenteraient devant le tribunal sans l'aide d'un avocat.

Services téléphoniques

Les services fournis gratuitement par téléphone comprennent des renseignements, des renvois et la réception des demandes d'aide juridique.

Représentation par un avocat privé

Les personnes financièrement admissibles dont le problème juridique relève des domaines de compétence d'AJO peuvent demander un certificat, sorte de bon couvrant les honoraires d'un avocat pendant un nombre d'heures défini.

Cliniques juridiques communautaires

AJO finance 59 cliniques juridiques générales et 13 cliniques spécialisées dans la province, aux montants de 64,8 millions de dollars et de 15 millions de dollars respectivement. Les cliniques de services généraux fournissent des services juridiques aux personnes et communautés à faibles revenus pour les aider à répondre à leurs besoins fondamentaux : une source de revenus, un logement et les droits de la personne. Les cliniques spécialisées se concentrent sur des domaines spécifiques du droit et constituent une ressource pour d'autres cliniques tout en aidant les clients marginalisés (par exemple, les personnes âgées, les personnes vivant avec le VIH/sida, les membres de la communauté noire).

Les sociétés étudiantes d'aide juridique

AJO finance également les cliniques des sociétés étudiantes d'aide juridique (SEAJ) réparties dans les sept Facultés de droit de l'Ontario. Des avocats à plein temps supervisent des étudiants en droit bénévoles qui fournissent des conseils juridiques et représentent des clients dans des litiges entre propriétaires et locataires, des affaires d'immigration, des infractions criminelles mineures, etc.

Conseil d'administration

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

Nom	Nomination par	Début du mandat	Fin du mandat	Rémunération et dépenses payées en 2019-2020
Charles Harnick, président	Procureur général (PG)	Avril 2019	Avril 2021	145 384,60 $
John McCamus		Juillet 2007	Mai 2019	40 384,61 $
Judy Mintz	PG	Mars 2020	Mars 2023	1 500,00 $
Nancy Cooper	Barreau de l'Ontario (Barreau)	Février 2007	Février 2020*	7 312,50 $
Christa Freiler	Barreau	Juillet 2015	Juillet 2020*	20 812,50 $
Carol L. Hartman	Barreau	Septembre 2015	Septembre 2020	1 687,50 $
Malcolm Heins	PG	Juin 2019	Juin 2021	19 500,00 $
Peter Owsiany	PG	Décembre 2018	Décembre 2020	3 750,00 $
Michel Robillard	PG	Juillet 2015	Juillet 2020*	8 625,00 $
Sean Robichaud	Barreau	Décembre 2018	Décembre 2020	Pas de rémunération ni de dépenses payées.
David Wexler	PG	Juin 2019	Juin 2021	13 875,00 $
Ann Marie Yantz	Barreau	Mars 2017	Mars 2019*	8 250,00 $
David Field, président-directeur général, membre d'office du conseil d'administration	Conseil d'administration d'AJO	Janvier 2016	S.O.	S.O.

** Durée à la discrétion du lieutenant-gouverneur.*

Comités du conseil d'administration

Comités consultatifs

Neuf comités composés de 90 représentants de la collectivité donnent leurs avis et leurs conseils à AJO dans les domaines suivants :

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

Comités régionaux

Neuf comités régionaux composés d'environ 300 personnes, dont des avocats et des représentants de la collectivité, entendent les appels de décisions relatives à l'admissibilité des clients à un certificat d'aide juridique.

Comité des recours collectifs et des causes types

Ce comité prend les décisions sur les demandes d'aide juridique de particuliers et de groupes relatives à :

- Une représentation dans des enquêtes du coroner
- Une représentation dans des causes types relevant de la Charte des droits et libertés
- Un financement
- Un soutien à la recherche
- L'appui des avocats salariés
- Des services de mentorat

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

Comité des exceptions

Ce comité est composé de criminalistes chevronnés qui recommandent le budget des causes criminelles majeures dont le coût prévu dépasse 75 000 $.

Gouvernance du conseil d'administration

Le conseil d'administration d'AJO est constitué de quatre comités : vérification et finances, activités, ressources humaines, et nomination et gouvernance d'entreprise.

Les comités examinent les questions qui leur sont soumises par la direction et formulent des recommandations au conseil d'administration, dans leurs domaines de responsabilité spécifiques. Chaque comité a une charte qui définit son mandat et les présidents doivent rendre compte à l'ensemble du conseil d'administration. Les comités sont composés des personnes suivantes :

Vérification et Finances

- Carol L. Hartman (présidente)
- Peter Owsiany
- Michel Robillard
- Malcolm Heins
- Christa Frieler
- Charles Harnick (membre non-votant)
- David Field (membre d'office)

Comité des activités

- Malcolm Heins (président)
- Christa Frieler
- Sean Robichaud
- Charles Harnick (membre non-votant)
- David Field (membre d'office)

Ressources humaines

- David Wexler (président)
- Ann Marie Yantz
- Judy Mintz
- Charles Harnick (membre non-votant)
- David Field (membre d'office)

Comité des nominations et de gouvernance

- Charles Harnick (président)
- John McCamus
- Judy Mintz
- Nancy Cooper
- Christa Frieler
- Carol L. Hartman
- Malcolm Heins
- Peter Owsiany
- Michel Robillard
- Sean Robichaud
- David Wexler
- Ann Marie Yantz
- David Field (membre d'office)

Modernisation

Un long chemin a été parcouru depuis 1998, année où la *Loi sur les services d'aide juridique (LSAJ)*, qui régit le système d'aide juridique en Ontario, est entré en vigueur. Plusieurs études et sondages auprès des propres clients d'AJO montrent que le système d'aide juridique et le système de justice dans son ensemble sont complexes et qu'il est difficile de s'y retrouver.

Le plan stratégique d'AJO, ainsi que les modifications à la *LSAJ* (entérinées au cours de l'été de 2020 par l'adoption de la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique*), fournit à AJO l'occasion de revoir et remanier complètement un système, des programmes et des services désuets.

Projet de modernisation de l'aide juridique

Le projet de modernisation de l'aide juridique (Modernisation) a été élaboré dans le but de transformer la prestation des services du système d'aide juridique pour trouver de meilleurs moyens de fournir des services à un plus grand nombre d'Ontariennes et Ontariens à faible revenu et pour assurer la durabilité financière à long terme.

La Modernisation sera un processus permanent pour AJO qui s'efforce de servir les clients de manière efficace et responsable. Certaines des réalisations attendues de la Modernisation sont les suivantes :

- améliorer continuellement l'expérience des clients et faire en sorte que chaque intervention ou interaction, interne ou externe, soit efficace et nécessaire. Une attention particulière sera accordée aux Autochtones et aux Ontariens racialisés. Si possible, des services numériques devraient être offerts en premier même si nous reconnaissons que pour un grand nombre de nos clients, les services en personne resteront la meilleure voie;
- faire d'AJO un centre d'accès à la justice 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, qui fournit des services d'aide juridique de haute qualité, facilement accessibles et en temps opportun aux Ontariennes et Ontariens à faible revenu;
- surveillance continuelle des activités d'AJO pour éliminer les politiques, processus et exigences improductifs et désuets qui peuvent s'appliquer aux clients et perturber leur expérience;
- s'adapter à la nouvelle *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique*;
- assurer que les pratiques d'affaires d'AJO et ses relations avec les fournisseurs de services respectent les normes du secteur public dans un cadre approprié de gouvernance et de reddition de compte de l'utilisation des fonds publics.

Même si la Modernisation d'AJO n'est pas assujettie à la modernisation du système de justice, elle peut contribuer à un système de justice plus moderne.

Stratégies axées sur les clients

Les principales stratégies d'AJO axées sur les clients ont été établies pour répondre aux besoins non satisfaits de groupes de clients qui sont surreprésentés et qui ne sont pas traités équitablement dans le système de justice. Dans le cadre des stratégies énumérées ci-dessous, AJO s'efforce d'améliorer l'accès à la justice pour tous.

- Stratégie de justice applicable aux Autochtones (SJA)
- Stratégie à l'intention des communautés racialisées (SCR)
- Stratégie en matière de violence familiale (SVF)
- Stratégie en matière de santé mentale (SSM)
- Stratégie en droit carcéral (clients incarcérés) (SDC)
- Clients en détention dans l'attente d'une audience sur le cautionnement ou d'un procès (Caut)

Ces stratégies ont permis à AJO de :

1. comprendre les besoins juridiques propres à ces groupes de clients;
2. mettre en œuvre et financer des services et des projets pour répondre aux besoins non satisfaits;
3. promouvoir des améliorations systémiques dans le secteur de la justice grâce à des partenariats avec les intervenants et à une participation active dans les projets fédéraux et provinciaux.

AJO tient à assurer le succès de ces stratégies. C'est pourquoi les responsabilités qui y sont associées sont intégrées aux lettres de mandat de chaque section de notre organisme. Les priorités sont énoncées ci-dessous ainsi que les stratégies touchées et la section responsable. Visitez le www.legalaid.on.ca pour en savoir plus sur chaque stratégie.

Stratégies touchées	Priorités et objectifs	Sections responsables
Toutes les stratégies	Élaboration d'une méthode efficace pour mesurer et analyser la qualité des services et les résultats. Une attention particulière doit être portée à la pertinence culturelle des services fournis aux Autochtones, aux communautés racialisées et aux nouveaux arrivants.	Stratégies et relations publiques Services généraux
Toutes les stratégies	Application de l'outil d'évaluation de l'impact sur l'équité raciale pour faire en sorte que l'impact des processus de prise de décision et de planification sur les Autochtones, les Noirs et les communautés racialisées est pris en compte à chaque étape.	Avocate générale et conformité
Toutes les stratégies	Document d'information en plusieurs langues pour expliquer aux clients ce à quoi s'attendre des avocats inscrits sur les listes d'AJO, la manière de déposer une plainte ou de changer d'avocat et les avantages des principes Gladue.	Stratégies et relations publiques

Stratégies touchées	Priorités et objectifs	Sections responsables
SDC / SJA Caut SCR SSM	Développement de l'outil de collecte de données pour faciliter le repérage, le suivi et les prévisions en matière de besoins des clients incarcérés (autres que ceux liés au cautionnement).	Services régionaux Opérations centrales
SJA	Création d'un conseil communautaire formé d'Aînés et de Gardiens du savoir, de jeunes et de représentants de Nations autochtones et de personnel autochtone de partout en Ontario pour fournir des conseils sur tous les aspects des politiques et de la formation.	Stratégies et relations publiques
SJA / Caut SDC	Évaluation des normes régissant les avocats de la liste Gladue et des améliorations du tarif en collaboration avec les communautés autochtones pour garantir les services de représentation les mieux adaptés possible aux clients autochtones.	Opérations centrales
Caut SJA SCR SSM	Formation de tous les avocats inscrits sur les listes et les avocats salariés d'AJO, à être terminée d'ici 2020, portant sur : • Le recours aux principes Gladue à l'audience sur le cautionnement; • Techniques d'entrevue culturellement adaptées, • Communications interculturelles efficaces; • Collecte, documentation et distribution des éléments de soutien culturellement adaptés pour ceux qui cherchent à obtenir une mise en liberté sous caution.	Services régionaux Stratégies et relations publiques Services généraux
SVF	Établissement d'un groupe de travail provincial composé d'organismes d'aide aux victimes et survivants de violence familiale pour répondre aux préoccupations des clients, faciliter l'accès aux services de conseils d'urgence et élaborer un outil de triage, etc., et participation à ce comité.	Stratégies et relations publiques
Toutes les stratégies	Formation obligatoire sur les compétences fondamentales et accréditation en matière de services aux clients ayant des problèmes de santé mentale pour tous les fournisseurs de services d'aide juridique.	Services régionaux Stratégies et relations publiques Services généraux
SDC SJA SCR SSM	Production de documents d'information juridique du public pour les personnes qui viennent d'entrer dans un établissement carcéral ou de le quitter, p. ex., droits des personnes incarcérées, ressources disponibles et principes Gladue, en collaboration avec les partenaires communautaires.	Stratégies et relations publiques

Équité, diversité et inclusion

AJO accorde une grande importance à la diversité de son personnel, de ses intervenants et de ses clients de toutes les régions de l'Ontario. L'initiative Équité, diversité et inclusion (EDI) lancée en 2019-2020 vise à guider les efforts qu'AJO déploie pour favoriser l'inclusion et la diversité dans un lieu de travail qui représente les populations, les cultures et les langues des communautés qu'elle sert.

Réalisations de 2019-2020

- Lancement de l'initiative EDI
- Embauche d'une responsable de la diversité pour concrétiser l'engagement d'AJO envers l'équité, la diversité et l'inclusion
- Établissement du comité sur l'EDI composé de membres du personnel.
- Établissement du comité sur l'accessibilité
- Formation sur la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) pour l'ensemble du personnel d'AJO
- AJO devient conforme à la LAPHO
- Séances de formation sur des questions d'équité, de diversité et d'inclusion
- Création d'un calendrier mentionnant les jours fériés et les célébrations de diverses cultures ainsi que les possibilités d'apprentissage en matière d'EDI

Objectifs en matière d'EDI pour 2020-2021

- Création d'un plan pluriannuel d'EDI et d'accessibilité
- Sondage démographique sur la diversité
- Création de sous-comités sur l'EDI composés de membres du personnel
- Cours et ateliers de formation sur la diversité (au moins trois)

Bilan de l'année

Premier trimestre : avril à juin 2019

- **AJO accueille le nouveau président du conseil (avril)**
  Charles Harnick est entré en fonction à titre de président du conseil d'administration d'AJO.

- **Nouvelle enveloppe budgétaire (avril)**
  Peu après la clôture de l'exercice 2018-2019 d'AJO, le gouvernement provincial a annoncé son budget de 2019 qui comprenait une réduction de 133 millions de dollars du financement accordé à AJO. En réponse à cette annonce, AJO a mis en place une stratégie générale de réduction drastique des coûts qui a entraîné des économies durables de 75 millions de dollars et une réduction ponctuelle de coûts de 31 millions de dollars. Bon nombre des mesures de réduction des coûts ont été mises en œuvre au cours du premier trimestre de l'exercice, notamment :

  - une réduction de 10 % du budget administratif à réaliser au moyen d'économies administratives, y compris un programme de départ volontaire;
  - une redistribution du budget des cliniques juridiques tenant compte des secteurs où les clients ont les besoins les plus impérieux;
  - des modifications provisoires des services aux réfugiés et aux immigrants;
  - une révision des services et des politiques relatives aux certificats délivrés en droit criminel, en droit de la famille et en droit de la santé mentale;
  - des modifications des services fournis par les avocats de service.

  De plus amples renseignements figurent dans notre compte-rendu trimestriel du printemps.

- **Lettres de mandat**
  En avril, AJO a publié pour la première fois les lettres de mandat des vice-présidents énonçant leurs principales responsabilités et indiquant l'accent sur lequel portera le travail d'AJO de cette année.

- **Engagement envers la diversité**
  AJO a engagé sa première responsable de la diversité pour concrétiser son engagement envers l'équité, la diversité et l'inclusion.

- **La Fondation du droit de l'Ontario accorde un soutien à AJO**
  La Fondation du droit de l'Ontario a versé une subvention unique de 15 millions de dollars pour aider AJO à réduire son déficit et à payer les coûts de transition découlant de la modification de son enveloppe budgétaire.

Bilan de l’année (suite)

Premier trimestre (suite)

- **Élargissement de l’accès à l’aide juridique**
  Le 1er avril 2020, AJO a haussé le seuil d’admissibilité au programme de certificats et aux services juridiques des cliniques dans le cadre de l’engagement pluriannuel de donner à plus d’Ontariens à faible revenu l’accès à l’aide juridique.

Deuxième trimestre : juillet à septembre 2019

- **AJO rétablit les services aux immigrants et aux réfugiés**
  En août 2019, AJO a complètement rétabli les services aux immigrants et aux réfugiés pour le reste de l’exercice après avoir reçu du gouvernement fédéral une subvention unique de 25,7 millions de dollars pour ces services.
- **Nouvelle structure de district pour AJO**
  En septembre, AJO a adopté une nouvelle structure de district qui correspond très étroitement aux districts judiciaires de la Cour de justice de l’Ontario afin d’améliorer l’efficacité des services à la clientèle. Voici les nouveaux districts :
  - **District du Nord** : Kenora, Rainy River, Thunder Bay, Cochrane, Algoma, Timiskaming, Sudbury et Parry Sound;
  - **District de l’Ouest** : Comtés d’Essex, de Lambton, de Chatham-Kent, de Bruce, de Grey, de Huron, de Perth, d’Oxford, d’Elgin, de Middlesex et de Wellington et région de Waterloo;
  - **District du Centre-Ouest** : Norfolk, Haldimand, Brant, Hamilton, Niagara, Halton, Peel et Dufferin;
  - **District du Centre-Est** : Haliburton, Bracebridge, Peterborough, Coburg, Durham, Kawartha Lakes, Orillia, Newmarket et Barrie;
  - **District de l’Est** : Hastings, Lennox et Addington, Frontenac, Leeds et Grenville, Lanark, Renfrew, Ottawa et Carleton, Prescott et Russell et Stormont, Dundas et Glengarry;
  - **District de Toronto** : East York, Etobicoke, North York, Scarborough et Toronto.

Troisième trimestre : octobre à décembre 2019

- **Nouvelle loi pour AJO**
  En décembre, AJO a accueilli favorablement l'annonce du gouvernement provincial concernant une nouvelle *Loi sur les services d'aide juridique*. S'il est adopté, le projet de loi établira le nouveau cadre de prestation des services d'aide juridique.

- **Nouveaux services pour la préparation et la comparution aux audiences relatives aux ERAR**
  Également en décembre, AJO a ajouté aux services autorisés par les certificats la préparation et la comparution aux audiences des clients relatives à l'examen des risques avant renvoi (ERAR). Ce changement découlait des modifications de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* qui étaient prévues par le projet de loi C-97 et qui rendaient obligatoires les audiences dans le cadre de certains ERAR.

- **Nouveaux services des avocats de service en droit de la famille**
  En novembre, AJO a ajouté plusieurs services à ceux fournis par les avocats de service en droit de la famille, y compris une aide dans le cadre des affaires de protection de l'enfance si le client financièrement admissible est à un endroit où il n'est pas en mesure de retenir les services d'un avocat en temps opportun.

Quatrième trimestre : janvier à mars 2020

- **Projet pilote de gestion des causes (février)**
  AJO a lancé le projet pilote d'élargissement du programme de gestion des causes pour les affaires de droit de la famille et celles relevant de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* qui vise à augmenter la reddition de compte et la surveillance précoces des affaires de droit civil complexes et onéreuses.

- **Stratégie à l'intention des communautés racialisées**
  Le document définitif d'AJO sur la stratégie à l'intention des communautés racialisées et le plan d'action connexe, qui résultent d'une consultation de trois ans auprès des clients, du personnel, des intervenants et des communautés concernant l'expérience des personnes racialisées au sein du système de justice et le rôle d'AJO à cet égard, ont été publiés en mars.

Bilan de l'année (suite)

Quatrième trimestre (suite)

- **Pandémie de COVID-19**
  AJO a consacré le dernier trimestre de 2019-2020 à l'adaptation à la situation fluide en santé publique, au télétravail et aux soins prodigués à soi-même et à autrui.
    - Pour assurer la santé et la sécurité de son personnel et des avocats rémunérés à la journée dans le contexte de la hausse des taux de propagation communautaire de la COVID-19, AJO a pris la décision difficile mais nécessaire de fermer, dès le 20 mars et jusqu'à nouvel ordre, tous les bureaux, y compris ceux situés dans les palais de justice.
    - Les avocats de service, le personnel et les avocats rémunérés à la journée continuent de fournir des services à distance.
    - L'admissibilité à un certificat est établie pour les détenus que cherchent à obtenir une libération anticipée en vertu de la législation provinciale ou fédérale en raison du risque élevé de contracter la COVID-19 durant l'incarcération.
    - Depuis mars 2020, nous avons apporté certaines modifications aux services pour accroître les soutiens aux Ontariennes et aux Ontariens les plus durement frappés par les impacts sociaux, sanitaires et économiques de la situation de crise, dont les suivantes :
        – mesures relatives à l'admissibilité financière et juridique, y compris la renonciation aux évaluations de l'admissibilité financière et juridique des accusés en détention, des victimes de violence familiale, des familles aux prises avec des affaires de protection de l'enfance et des patients détenus dans un établissement psychiatrique;
        – interruption temporaire des paiements mensuels des ententes de contribution et des privilèges en place sur demande des clients qui ont des affaires en cours;
        – élargissement des services autorisés par les certificats aux patients des établissements psychiatriques, y compris pour la présentation de demandes à la Cour supérieure du Canada de traitement d'urgence des appels des décisions de la Commission du consentement et de la capacité;
        – nouvelle autorisation de trois heures de services pour fournir les observations spécifiques ou actualisées demandées depuis juin 2020 par la Commission de l'immigration et du statut de réfugié et la Section d'appel des réfugiés;
        – autorisation de services additionnels pour les avocats qui participent aux nouvelles conférences judiciaires préparatoires au procès obligatoires qui visent à réduire l'arriéré des affaires criminelles ajournées.

PRINCIPAUX INDICATEURS DE RENDEMENT (PIR)

Principaux indicateurs de rendement (PIR)

Les cibles des indicateurs de rendement d'AJO ont été fixées avant le début de l'exercice financier 2019-2020. La réalisation de ces objectifs a été entravée par la réduction de 133 millions de dollars du financement du gouvernement provincial ainsi que par les décisions ultérieures d'AJO et les modifications aux services qui ont été nécessaires afin des respecter la nouvelle enveloppe budgétaire.

Santé organisationnelle

PIR	Fréquence de la mesure	Dernière mesure	Objectif	2018-2019	2019-2020
Roulement du personnel	Annuelle	4e trim. 2019-2020	10 %	11,5 %	14,7 %
Ratio personnel-cadres	Annuelle	4e trim. 2019-2020	10:1	8,0:1	7,6:1
Nombre moyen de jours de maladie par employé (ponctuel + court terme)	Annuelle	3e trim. 2019-2020	10,1 jours	10,6 jours	11,8 jours
Engagement des employés	Annuelle	4e trim. 2018-2019	72 %	67 %	67 %

Indicateurs financiers

PIR	Fréquence de la mesure	Dernière mesure	Objectif	2018-2019	2019-2020
Budget équilibré	Annuelle	2019-2020	Aucun déficit	Excédent de 13,2 M$	Excédent de 14.4 M$
Endettement	Annuelle	2019-2020	Aucun déficit accumulé	Déficit accumulé de (4,7 M$)	Surplus accumulé de 10,4 M$
Flux de trésorerie	Annuelle	2019-2020	Solde de trésorerie de 15 M$	Solde de 49,6 M$	Solde de 68,0 M$
% des dépenses attribuées à l'administration	Annuelle	2019-2020	11 %	10,2 %	9,7 %

Service

PIR	Fréquence de la mesure	Dernière mesure	Objectif	2018-2019	2019-2020
% d'appels des bureaux de district entendus dans un délai de trois jours	Annuelle	4e trim. 2019-2020	80 %	60 %	68,9 %
% d'acceptation des demandes de certificat	Annuelle	4e trim. 2019-2020	87 %	85 %	88,1 %
% des appels pris dans les trois minutes N1*	Annuelle	4e trim. 2019-2020	80 %	70 %	57,1 %
% des appels pris dans les trois minutes CAA*	Annuelle	4e trim. 2019-2020	80 %	84 %	92,9 %
% des appels pris dans les trois minutes (clients détenus)	Annuelle	4e trim. 2019-2020	80 %	64 %	71,9 %
% des appels pris dans les 20 minutes N2*	Annuelle	4e trim. 2019-2020	80 %	63 %	69,5 %
Satisfaction globale des clients (% de réponses positives)	Annuelle	4e trim. 2019-2020	80 %	81 %	80,1 %
Satisfaction globale des avocats (% de réponses positives)	Annuelle	3e trim. 2019-2020	45 %	52 %	43,0 %

** On trouvera dans la partie du présent rapport concernant le centre d'appel une description des rôles et responsabilités des représentants des niveaux 1 et 2 (N1 et N2), de ceux qui servent les détenus et de ceux du Centre d'aide aux avocats (CAA).*

ANALYSE DU RENDEMENT OPÉRATIONNEL

Analyse du rendement opérationnel

Nous croyons qu'une analyse solide doit se fonder sur des données exactes et bien définies. Dans la mesure du possible, nous avons inclus des renseignements remontant à 10 ans. Les données sur les services de base d'AJO peuvent être téléchargées dans un format lisible par une machine, à www.legalaid.on.ca.

La réduction du budget d'AJO en avril 2019 et les changements de l'effectif qu'elle a entraînés ont eu un impact sur le nombre de personnes qu'AJO a pu aider en 2019-2020 et sur la promptitude de cette aide.

Centre d'appel

Le centre d'appel d'AJO est un des principaux points d'accès à l'information sur l'aide juridique, aux renvois aux services juridiques et aux demandes d'aide juridique.

Nombres d'appels traités par téléphone

Niveau ou type de service	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Téléphone, niveau 1	260 146	295 186	285 154	288 469	283 636
Téléphone, niveau 2	92 778	114 505	100 310	111 694	111 049
Téléphone, clients détenus	33 984	31 827	32 822	34 842	37 295
Téléphone, Centre d'aide aux avocats	47 208	44 409	46 538	44 230	40 058

Niveau 1 (N1)

Les agents du niveau 1 du centre d'appel d'AJO aident à évaluer les besoins en matière de services et fournissent des renseignements sur l'admissibilité à l'aide juridique. Leurs responsabilités comprennent notamment le triage, les renvois, la vérification de l'avancement des dossiers et la mise à jour des profils des clients.

Niveau 2 (N2)

Les agents de niveau 2 effectuent une analyse approfondie des besoins juridiques, de la situation financière et des détails de la cause d'un client afin de déterminer son admissibilité aux services d'aide juridique. Dans le cadre de leurs responsabilités, les agents de niveau 2 traitent les demandes, délivrent des certificats, effectuent des renvois et fournissent des renseignements juridiques.

Clients détenus

AJO offre également dans toute la province un service d'aide aux personnes incarcérées. Le personnel répond directement aux appels des détenus pour déterminer leur admissibilité à l'aide juridique, traiter les demandes et délivrer les certificats.

Centre d'appel (suite)

Centre d'aide aux avocats (CAA)

Les avocates et avocats qui effectuent du travail pour Aide juridique Ontario peuvent communiquer avec le centre d'appel pour obtenir des renseignements sur les tarifs, la facturation et l'état des comptes ainsi qu'un soutien technique. Ce groupe sert de premier point de contact pour la plupart des demandes de renseignements des avocats.

Temps d'attente moyen (minutes et secondes)

Niveau ou type de service	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Téléphone, niveau 1	04:01	02:07	08:06	03:29	04:56
Téléphone, niveau 2	24:22	09:02	34:22	21:42	16:17
Téléphone, clients détenus	03:46	01:02	02:36	02:38	02:03
Tél., Centre d'aide aux avocats	01:17	02:43	02:06	01:24	00:46

Services et activités de base

La plupart des clients reçoivent des services juridiques d'avocats de service qui travaillent dans des tribunaux criminels et des tribunaux de la famille de l'Ontario et d'avocats privés qu'AJO paie pour fournir certains services juridiques à des personnes à faible revenu admissibles dans le cadre du programme de certificats. Ce sont nos services de base.

La plus grande partie des ressources sont affectées aux services de base pour assurer leur bonne gestion. Dans les pages qui suivent, nous communiquons des données relatives à ces services et à leur prestation conformément à l'engagement que nous avons pris envers la population de l'Ontario.

Services des avocats de service

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

Dans un tribunal criminel, les avocats de service peuvent donner des conseils juridiques sommaires, représenter le client à une enquête sur le cautionnement, négocier avec la Couronne et régler une affaire en inscrivant un retrait ou un plaidoyer de culpabilité. Dans un tribunal de la famille, les avocats de service peuvent fournir des conseils juridiques sommaires ou des services de préparation de documents et aider les clients à répondre à une motion ou à en présenter une.

Clients ayant reçu des services d'un avocat de service

Domaine du droit	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Affaires criminelles	439 030	460 988	508 679	516 160	516 759
Affaires civiles*	154 337	144 989	139 977	138 063	101 927
Total	**593 367**	**605 977**	**648 656**	**654 223**	**618 686**

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

Les avocats de service fournissent de l'assistance à quiconque comparaît sans avocat privé le jour de son audience. Souvent, l'avocat de service aide le même client à plusieurs reprises, à des dates différentes et pour différentes affaires. C'est pourquoi nous mesurons le nombre de fois qu'un avocat de service fournit des services et non le nombre de personnes servies.

Programme de certificats

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

Demandes formelles de certificat par exercice

Demandes de certificat	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Demandes présentées	125 695	129 369	119 300	129 360	120 335

Résultats des demandes de certificat

Résultat	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Approuvées	108 259	112 109	102 873	111 588	105 308
Refusées	12 825	13 182	13 159	14 024	13 010
Autre	8 056	7 887	6 404	6 380	5 904
Total, résultats notés	**129 140**	**133 178**	**122 436**	**131 992**	**124 222**

Programme de certificats (suite)

Ce tableau indique le nombre total de décisions rendues (résultats) concernant les demandes de certificat qu'AJO a enregistrées au cours des exercices 2015-2016 à 2019-2020. Les demandes classées dans la catégorie « Autre » sont souvent de nature administrative et comprennent, par exemple, les renvois à d'autres fournisseurs de services, les demandes retirées par les clients ou les demandes créées par erreur.

Délai de prise de la décision concernant la demande de certificat

Durée	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Même jour	90 991	93 247	85 652	92 533	87 242
De 1 à 7 jours	9 415	10 144	10 023	12 264	13 134
De 8 à 14 jours	6 475	6 337	6 199	6 835	5 787
De 15 à 30 jours	10 287	10 098	9 225	9 522	8 432
Plus de 30 jours	11 972	13 352	11 337	10 838	9 627
Total, résultats notés	**129 140**	**133 178**	**122 436**	**131 992**	**124 222**
Résultat le même jour	**70 %**	**70 %**	**70 %**	**70 %**	**70 %**

Plus AJO rend sa décision rapidement, moins le client attend pour régler son affaire juridique. C'est pourquoi AJO consigne le délai de prise de la décision concernant la demande de certificat, dans le cadre de ses activités de contrôle de la qualité.

Le délai de traitement d'une demande dépend de plusieurs facteurs, dont la disponibilité des renseignements sur l'auteur de la demande au moment de la création de la demande, la complexité de l'affaire et la modification de la décision originale après un appel.

Certificats approuvés par domaine du droit

Domaine du droit	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-19	2019-20
Affaires criminelles	63 688	63 855	56 777	60 408	60 097
Famille	30 195	30 303	27 049	29 401	24 055
Immigration et réfugiés	9 268	12 658	13 687	16 181	15 502
Autre*	5 108	5 293	5 360	5 598	5 654
Total, certificats	108 259	112 109	102 873	111 588	105 308

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

Pourcentage de certificats acceptés par domaine du droit

Area of law	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Affaires criminelles	97 %	97 %	97 %	97 %	97 %
Famille	83 %	81 %	79 %	80 %	78 %
Immigration et réfugiés	96 %	94 %	94 %	94 %	94 %
Autre*	96 %	96 %	95 %	95 %	95 %

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

Remarque : les chiffres de 2019-2020 ne sont pas encore disponibles, car il se peut que certains clients n'aient pas encore trouvé un avocat pour les représenter.

Après la délivrance d'un certificat, les clients peuvent choisir n'importe quel avocat inscrit sur une liste d'AJO qui, de ce fait, est autorisé à accepter les certificats d'aide juridique. La plupart des clients ayant des certificats obtiennent un avocat, mais il existe des disparités entre les différents domaines du droit.

Chaque année, des milliers d'avocats de la province fournissent des services juridiques dans le cadre du programme de certificats d'AJO.

Nombre d'avocats ayant accepté un certificat d'AJO

Avocats	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Nombre d'avocats	3 321	3 440	3 430	3 418	3 326

Au cours du traitement d'un dossier judiciaire, AJO gère le coût financier du travail de l'avocat. Nous avons des lignes directrices en matière de facturation décrivant le type de travail autorisé par un certificat d'aide juridique, le taux horaire payé et le nombre maximal d'heures de travail qu'AJO paiera pour différentes affaires juridiques. AJO peut modifier un certificat afin d'autoriser un nombre plus élevé d'heures de travail et d'autres coûts. AJO fournit aussi des services de supervision et de soutien pendant le traitement du dossier dans le cadre de son obligation envers ses clients et les contribuables qui financent le système d'aide juridique.

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

Programme de certificats (suite)

Nombre d'avocats ayant reçu plus de 100 000 $ d'honoraires

Honoraires	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
De 100 000 à 250 000 $	589	637	625	639	665
Plus de 250 000 $	59	78	81	94	73
Total	**648**	**715**	**706**	**733**	**738**

Le tableau suivant indique le coût moyen de tous les certificats exécutés au cours des exercices 2016 à 2020, par domaine du droit. Le coût moyen est une généralisation; le coût des affaires individuelles peut varier considérablement selon leur complexité et leur durée.

Coût moyen d'un certificat exécuté par domaine du droit

Domaine du droit	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Affaires criminelles	1 674 $	1 664 $	1 787 $	1 815 $	1 750 $
Famille	3 187 $	3 259 $	3 335 $	3 496 $	3 525 $
Immigration et réfugiés	2 742 $	2 631 $	2 469 $	2 401 $	2 076 $
Autre*	1 477 $	1 468 $	1 496 $	1 571 $	1 453 $
Coût moyen global	**1 988** $	**2 016** $	**2 143** $	**2 180** $	**2 089** $

La réduction du coût moyen des certificats terminés en 2019-2020 résulte de l'impact des initiatives globales de réduction des coûts d'AJO, notamment l'annulation des frais d'acceptation de certificats, des honoraires forfaitaires pour les enquêtes sur le cautionnement, etc. Des restrictions temporaires du tarif pour les instances devant la Section de la protection des réfugiés (SPR) ont été en vigueur pendant plusieurs mois.

Durée moyenne d'un certificat exécuté (en mois)

Domaine du droit	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Droit criminel	6,6	6,9	7,6	7,5	7,6
Droit de la famille	13,8	13,5	14,5	14,9	15,1
Immigration et réfugiés	8,9	8,8	11,0	15,7	14,7
Autre*	3,5	3,2	3,3	3,6	3,5
Coût moyen global	**7,8**	**8,1**	**9,0**	**9,4**	**9,5**

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

SERVICES DE VÉRIFICATION ET DE CONFORMITÉ

Services de vérification et de conformité

En tant qu'organisme financé par le gouvernement qui favorise l'accès à la justice pour les Ontariennes et Ontariens dans le besoin, AJO rend des comptes sur l'utilisation des fonds publics. Nos services de conformité aident AJO à faire en sorte que les fonds publics soient dépensés de façon responsable.

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

En 2019-2020, en collaboration avec le ministère du Procureur général, le Service de la vérification et de la conformité a mis en œuvre un processus électronique permettant d'obtenir des renseignements judiciaires directement des greffes des tribunaux. Dans le cadre du processus de vérification, ces documents servent à confirmer les factures des avocats. La nouvelle initiative a contribué à accroître l'efficacité du processus de vérification et à réduire le fardeau administratif des avocats inscrits sur nos listes.

Il y a deux types de vérification :

1. Aléatoires : Des comptes sont sélectionnés aléatoirement chaque mois au moyen d'un algorithme informatique. Le Service de la vérification et de la conformité est chargé d'effectuer 1 200 vérifications aléatoires au cours de chaque exercice.

2. Ciblées : Ces vérifications visent un avocat particulier, un groupe d'avocats ou un type de facturation, selon un facteur de risque. Les facteurs de risque comprennent le nombre élevé d'erreurs de facturation relevées antérieurement et l'apparente incohérence de la facturation par rapport aux renseignements que le Service de la vérification et de la conformité obtient d'autres organismes gouvernementaux.

Vérifications effectuées

	Aléatoires		Ciblées	
	2018-2019	**2019-2020**	**2018-2019**	**2019-2020**
Comptes vérifiés	1 131	1 258	1 238	737
% de comptes comportant des erreurs	8,0 %	7,1 %	44,4 %	35,1 %

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

Services de vérification et de conformité

Lorsqu'une vérification révèle une inconduite grave en matière de facturation, le dossier peut être renvoyé au Service des enquêtes. Le Service des enquêtes a pour mandat de protéger AJO contre l'appropriation illicite de biens et de veiller au respect de la *Loi sur les services d'aide juridique* et des règles et politiques d'AJO. Il mène des enquêtes sur des affaires concernant les avocats inscrits sur les listes, les clients ou les employés d'AJO et sert également de liaison entre AJO et le Barreau de l'Ontario.

Les enquêtes qui visent des avocats inscrits sur les listes et qui révèlent des non-conformités peuvent entraîner le recouvrement de fonds payés en trop, un avertissement ou une réprimande, des sanctions liées à l'inscription sur la liste ou un renvoi au Barreau de l'Ontario.

Dossiers fermés par le Service des enquêtes

	2018-2019	2019-2020
Nombre total de dossiers concernant les avocats inscrits sur les listes	92	135
Dossiers sans constat de non-conformité	36	57
Dossiers transmis au Barreau de l'Ontario	26	35
Nombre total de dossiers fermés	102	143

Le Service des plaintes a pour mandat de veiller à ce que les plaintes et les enquêtes concernant AJO soient consignées, suivies et réglées conformément à la Politique sur les plaintes d'AJO. Les plaintes constituent une source importante de renseignements sur tous les aspects des activités d'AJO et permettent au Service des plaintes de recommander des améliorations systémiques des processus et des politiques en se basant sur ses constatations et sur les enseignements qu'il en tire.

En 2019-2020, le Service des plaintes a enregistré 3 141 plaintes initiales. Environ 15 % (465) ont été jugées fondées. La plupart concernaient des avocats inscrits sur les listes d'AJO et ont été déposées par des bénéficiaires de l'aide juridique qui demandaient un changement d'avocat.

Plaintes

	Nombre de plaintes et (plaintes fondées)	
	2018-2019	**2019-2020**
Services d'avocats inscrits sur les listes	2 855 (538)	2 972 (446)
Services d'avocats de service	18 (5)	19 (2)
Politique d'Aide juridique Ontario	102 (6)	94 (9)
Personnel d'Aide juridique Ontario	20 (5)	28 (8)
Autre	6	27
Accessibilité	0	1
Total	**3 001 (554)**	**3 141 (465)**

Le processus de règlement des plaintes d'AJO comporte deux étapes. La personne qui n'est pas satisfaite de la décision initiale concernant sa plainte peut en demander la révision.

RAPPORT DE GESTION

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'Aide juridique Ontario (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 2020, préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada (PCGR), et des notes afférentes, qui font partie de ces états.

Impact de la COVID-19

L'impact le plus important de la pandémie de COVID-19 sur AJO a été les trois changements de taux (de 50 points de base chacun) de la Banque du Canada survenus en mars 2020. Ces changements pourraient réduire considérablement les revenus d'AJO provenant de la Fondation du droit de l'Ontario (FDO) à compter de l'exercice 2020-2021. Le plan d'activités 2020-2021 d'AJO mentionnait des revenus de 91 millions de dollars provenant de la FDO, mais les changements faits par la Banque du Canada entraîneront des réductions de 60 à 70 millions de dollars du financement provenant de la FDO. Les revenus pourraient encore baisser si les prix et les ventes de maisons fléchissent davantage en raison de la COVID-19.

Les revenus d'AJO provenant de la FDO s'élevaient à 105,7 millions de dollars en 2019-2020 (dont une contribution spéciale unique de 15 millions de dollars), soit une augmentation de 26,7 millions de dollars par rapport aux 79,0 millions de dollars de l'exercice précédent (2018-2019).

Fonds versés à AJO par le gouvernement

En 2019-2020, le gouvernement provincial a réduit les paiements de transfert de 133 millions de dollars. Parmi ces réductions figuraient les augmentations des allocations de paiements de transfert du Conseil du Trésor pour 2019-2020, précédemment approuvées et qui ont été supprimées.

Résumé des données financières

Sommaire de la situation financière d'AJO

L'excédent de fonctionnements d'AJO pour l'exercice clos le 31 mars 2020 est de 14,4 millions de dollars, par comparaison à 13,2 millions de dollars l'exercice précédent. AJO a maintenant un excédent net accumulé de 10,4 millions de dollars, par comparaison au déficit accumulé de 4,7 millions de dollars au début de l'exercice.

Les états financiers de l'exercice 2019-2020 d'AJO indiquent un excédent à la fin de l'exercice attribuable à une affectation financière unique du gouvernement fédéral qui a servi à payer les avocats engagés en 2019-2020 pour fournir des services juridiques aux réfugiés au cours des trois exercices suivants.

Conformément aux directives du conseil d'administration d'AJO, 16,5 millions de dollars de ces fonds fédéraux ont été comptabilisés comme restrictions internes imposées aux paiements en espèces dans notre bilan de 2019-2020. Cette pratique garantit qu'AJO pourra compenser les futurs coûts additionnels liés aux certificats en droit des réfugiés, qui peuvent durer jusqu'à trois ans.

Risques

AJO admet que l'excédent de fonctionnements de 14,4 millions de dollars semble problématique sur le plan de la réputation, compte tenu des compressions de programmes mises en œuvre pendant l'exercice en réaction à la réduction du financement fourni par le MPG. Toutefois, cette question ne modifiera pas les perspectives d'AJO pour 2020-2021, car nous sommes toujours confrontés à un manque à gagner important dans notre budget en raison de la diminution des revenus provenant de la FDO.

Explication des écarts importants entre les exercices 2020 et 2019

Revenus (page 4 des états financiers)

Sommaire des revenus

(en milliers de dollars)	2019-2020	2018-2019	Hausse ou (Diminution)	Notes
Gouvernement de l'Ontario	357 110 $	318 671 $	38 439 $	1
Admissibilité financière		86 320	(86 320)	1
Fondation du droit de l'Ontario	105 687	79 031	26 656	2
Contributions des clients	9 204	9 571	(367)	
Clients et autres recouvrements	2 380	1 048	1 331	3
Revenus de placement	795	872	(77)	
Divers	859	360	499	
TOTAL DES REVENUS	476 035 $	495 873 $	(19 839) $	

Notes

1. Fonds provenant du gouvernement – diminution de 47,9 M$

(en milliers de dollars)	2019-2020	2018-2019	Hausse ou (Diminution)	Notes
Gouvernement de l'Ontario – financement de base	323 323 $	308 773 $	14 550 $	A
Gouvernement de l'Ontario – MJ*, financement sur trois ans	8 123		8 123	B
Gouvernement de l'Ontario – MJ*, subvention unique	25 664	9 898	15 766	B
Total partiel	357 110	318 671	38 439	
Gouvernement de l'Ontario – Admissibilité financière	0	86 320	(86 320)	C
TOTAL, contributions du MPG	357 110 $	404 991 $	(47 881) $	

** Ministère de la Justice (Canada).*

Sommaire des revenus : Notes (suite)

1. Fonds provenant du gouvernement (suite)

a. Financement de base
Une hausse de 14,6 millions de dollars du financement de base a résulté principalement de la réduction de 40 millions de dollars du financement de base de 2018-2019 (une diminution unique du financement du gouvernement); cette variation unique a fait diminuer l'exercice précédent servant de comparatif.

b. Ministère de la Justice
Après une déclaration selon laquelle le gouvernement provincial ne financerait plus les demandes en droit de l'immigration et des réfugiés, le ministère de la Justice a offert une enveloppe de financement imprévue pour le programme des services aux immigrants et aux réfugiés. Elle comprenait un financement sur trois ans de 8,1 millions de dollars en mai 2019 et un financement sur un an de 25,7 millions de dollars en août 2019.

c. Admissibilité financière
Le 11 avril 2019, le gouvernement provincial a annoncé une réduction du transfert de paiement qui a entraîné l'annulation d'une promesse d'un financement de l'admissibilité financière.

2. Fonds provenant de la FDO – hausse de 26,7 M$

Pendant l'exercice 2019-2020, les revenus provenant de la FDO ont augmenté de 26,7 millions de dollars par rapport à 2019, passant de 79,0 millions de dollars à 105,7 millions de dollars. L'augmentation des revenus pendant l'exercice visé est attribuable à trois éléments :

- Les soldes des comptes en fiducie mixte mensuelle continuent d'être élevés; ces comptes ont terminé l'exercice avec un solde de 5,6 milliards de dollars.
- Au cours de l'exercice 2018-2019, la Banque du Canada a annoncé deux hausses de taux d'intérêt de 0,25 %, soit 0,5 % au total, qui ont porté le taux préférentiel 1,75 %. Ces augmentations de taux ont été en vigueur pendant tout l'exercice.
- Une subvention unique de 15,0 millions de dollars visant à hausser les revenus d'AJO.

3. Clients et autres recouvrements – hausse de 1,3 M$

La hausse de 1,1 million de dollars en 2018-2019 est une variation nominale d'un exercice à l'autre.

Dépenses (pages 4 et 5 des états financiers)

Sommaire des dépenses

(en milliers de dollars)	2019-200	2018-2019	Hausse ou (diminution)	Notes
Programme de certificats	223 582 $	225 008 $	(1 426) $	4
Services du personnel	19 214	20 134	(920)	
Total partiel	242 796	245 142	(2 346)	
Avocats de service	56 459	60 770	(4 311)	5
Programme de cliniques	89 048	98 691	(9 643)	6
Projets d'innovation dans la prestation des services	2 178	2 252	(74)	
Soutien aux programmes	24 420	27 597	(3 177)	7
Soutien aux prestataires de services	6 547	7 067	(520)	
Total partiel	178 652	196 377	(17 725)	
Administration at autres coûts				
Bureau provincial	36 030	38 001	(1 971)	
Charge d'amortissement	1 066	1 610	(544)	
Créances irrécouvrables	3 109	1 576	1 533	
Total partiel	40 205	41 187	(982)	
TOTAL DES DÉPENSES	461 653 $	482 706 $	(21 053) $	

Notes

Au début de l'exercice 2019-2020, AJO a élaboré un plan ambitieux pour trouver 75 millions de dollars d'économies en réaction à la réduction de 133 millions de dollars du financement du gouvernement provincial. Du fait du retard pris dans la réalisation des économies sur les certificats et des coûts de transition liés aux changements de personnel ultérieurs, AJO tirera encore avantage des économies réalisées au cours des prochaines années.

Malgré des réductions importantes des paiements aux avocats, AJO a enregistré une légère diminution des dépenses liées aux certificats. La mise en place d'un gel de l'embauche et la limitation des dépenses journalières ont permis de réaliser des économies immédiates pour le service d'avocats de service. Des économies supplémentaires de 9,6 millions de dollars ont été réalisées grâce à la réduction du financement du programme des cliniques. Cependant, en raison des coûts de transition, des économies modestes ont été réalisées pendant l'exercice en ce qui concerne le soutien au programme et les autres coûts administratifs. D'autres économies seront réalisées au cours des trois prochaines années, à mesure que le cycle de vie des certificats arrivera à son terme.

Sommaire des dépenses : Notes (suite)

4. Programme de certificats – diminution de 1,4 M$

La réduction de 1,4 million de dollars des dépenses se ventile comme suit selon les domaines du droit :

(en milliers de dollars)	2019-2020	2018-2019	Hausse ou (diminution)	
Affaires criminelles, GCM	31 683 $	30 599 $	1 084 $	3,5 %
Affaires criminelles, non-GCM	87 376	89 977	(2 601)	(2,9 %)
Famille	70 611	71 147	(536)	(0,8 %)
Immigration et réfugiés	26 316	25 289	1 027	4,1 %
Droit civil	7 596	7 996	(400)	(5,0 %)
TOTAL	223 582 $	225 008 $	(1 426) $	(0,6 %)

Une augmentation de 1,1 million de dollars liée au programme de certificats relevant de la gestion des causes majeures (GCM) se ventile comme suit :

(en milliers de dollars)	2019-2020	2018-2019	Hausse ou (diminution)
GCM			
Coûts des certificats – GCM	27 297 $	26 532 $	765 $
Coûts des certificats – intermédiaire	2 928	2 335	593
Coûts des certificats – CRCCT	412	844	(432)
Coûts des certificats – BGCI	1 046	888	158
TOTAL	31 683 $	30 599 $	1 084 $

- La comparaison des éléments de coût avec l'exercice précédent indique une variation marginale de tous les éléments de coût du programme de certificats relevant de la GCM en 2019-2020.
- Toutes les aides majeures ont été touchées par les diverses mesures de réduction des coûts lancées en juin et en juillet 2019, dont l'élimination des frais d'acceptation et d'autres initiatives ciblées liées à la réduction des coûts des programmes de certificats en droit criminel et en droit de la famille.
- Les coûts des certificats en droit de l'immigration et des réfugiés ont augmenté principalement en raison de la hausse de 18,2 % du nombre de certificats délivrés en 2018-2019 (par rapport à 2017-2018) qui est survenue en 2019-2020.
- On constate une hausse de 0,4 million de dollars des coûts des certificats en matière civile.

5. Personnel des avocats de service – diminution de 4,3 M$

Les dépenses liées au programme d'avocats de service ont diminué pendant l'exercice 2019-2020 en raison d'un gel de l'embauche.

6. Programme des cliniques – diminution de 9,6 M$

Le programme des cliniques est passé de 98,7 millions de dollars à 89,1 millions de dollars en 2019-2020. De façon générale, les paiements de transfert ont diminué en raison d'initiatives de réduction des coûts résultant de compressions du financement du MPG. AJO a pu réaliser 9,6 millions de dollars d'économies grâce à son programme de cliniques, car les initiatives de réduction des coûts mises en œuvre ont été réalisées dès la première année.

7. Soutien aux programmes – diminution de 3,2 M$

(en milliers de dollars)	2019-2020	2018-2019	Hausse ou (Diminution)
Soutien aux programmes			
Opérations régionales	1 102 $	2 684 $	(1 582) $
Services des bureaux régionaux	13 700	15 260	(1 560)
Centre d'aide aux avocats et aux clients	9 618	9 653	(35)
TOTAL DES DÉPENSES	24 420 $	27 597 $	(3 177) $

La diminution de 3,2 millions de dollars du soutien aux programmes résulte de mesures de réduction des coûts prises en réaction à la diminution des fonds versés par le MPG.

Bilan

Explications des écarts importants des comptes du bilan

(en milliers de dollars)	2019-2020	2018-2019	Hausse ou (diminution)	Notes
ACTIF				
Espèces et quasi-espèces	42 727 $	24 328 $	18 399 $	
Investissements à court terme	25 229	25 265	(36)	
Total partiel	67 956	49 593	18 363	1
Autres créances	14 443	18 900	(4 457)	2
Immobilisations	2 167	2 917	(750)	3
PASSIF				
Dettes d'exploitation et charges à payer	99 717	103 606	(3 889)	4
Excédent ou (déficit) net accumulé	10 418 $	(4 714) $	15 132 $	5

Notes

- En raison d'une hausse de 18,4 millions de dollars des espèces et des investissements à court terme, on constate un excédent d'exercice de 14,4 millions de dollars en 2019-2020.
- La diminution des autres créances est liée au versement de paiements de transfert par le MPG vers la fin de l'exercice.
- La diminution des immobilisations est attribuable au gel des dépenses décrété en réaction à la réduction des paiements de transfert.
- La diminution des comptes créditeurs s'élève à environ 3 %; il s'agit d'une variation normale des soldes des comptes.
- L'augmentation de l'excédent s'explique par la réception pendant l'exercice de revenus uniques pour le programme des services aux immigrants et aux réfugiés.

Excédent ou (déficit) d'actif net

Le 31 mars 2019, l'excédent net de 10,4 millions de dollars comprenait :

- Un déficit net accumulé d'ouverture de 4,7 millions de dollars;
- Un excédent de fonctionnement de 14,4 millions de dollars;
- Des investissements en immobilisations de 2,2 millions de dollars, ce qui représente le montant de l'actif net non disponible pour d'autres fins étant donné qu'il a été utilisé pour financer l'achat d'immobilisations. Voir la note 8 des états financiers.

(en milliers de dollars)	2019-2020	2018-1209	Hausse ou (Diminution)
ACTIF NET / (DÉFICIT)			
Déficit net accumulé	(4 714) $	(18 583) $	13 869 $
Excédent de fonctionnement	14 382	13 167	1 214
Total partiel	**9 667**	(5 416)	15 083
Variation des immobilisations	750	702	48
Total partiel	**10 418**	(4 714)	15 131
Placement dans les immobilisations	2 167	2 917	(750)
TOTAL	12 585 $	(1 797) $	14 381 $

Conclusion

L'exercice 2019-2020 a présenté de nombreux défis financiers imprévus pour AJO. Néanmoins, l'organisme a terminé l'exercice avec un excédent de 14,4 millions de dollars grâce à une subvention unique du gouvernement fédéral destinée à payer les avocats engagés en 2019-2020 pour fournir des services juridiques aux réfugiés au cours des trois exercices suivants, des fonds qu'AJO a comptabilisés en 2019-2020 conformément aux normes comptables du secteur public.

L'exercice 2020-2021 a commencé avec la pandémie de COVID-19 et son impact sans précédent sur l'économie mondiale. Nous prévoyons que les réductions drastiques du taux d'intérêt préférentiel, lequel influe directement sur les fonds provenant de la FDO, entraîneront une diminution de 60 à 70 millions de dollars des fonds provenant de la FDO.

ÉTATS FINANCIERS

États financiers

Déclaration de responsabilité de la direction

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

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

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

Le Bureau 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 19 juin 2020

Louis Dimitracopoulos
Directrice générale de l'administration et vice-présidente

Le 19 juin 2020

Rapport de l'auditeur indépendant

Office of the Auditor General of Ontario
Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario

Rapport de l'auditeur indépendant

À Aide juridique Ontario

Opinion

J'ai effectué l'audit des états financiers d'Aide juridique Ontario (« AJO »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2020, et les états des résultats et de l'évolution de l'actif net (du déficit) et le tableau des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière d'AJO au 31 mars 2020, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

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

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

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

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

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

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

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs,

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

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

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

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

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

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

La vérificatrice générale,

Toronto (Ontario)
Le 19 juin 2020

Bonnie Lysyk, MBA, FCPA, FCA, ECA

Aide juridique Ontario
État de la situation financière

	31 mars 2020 (en milliers de dollars)	31 mars 2019 (en milliers de dollars)
ACTIF		
Actifs courants		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 7)	**42 727 $**	24 328 $
Placements (note 4)	**25 229**	25 265
Charges payées d'avance et autres actifs	**2 071**	2 712
Créances clients, déduction faite de la correction de valeur (note 3 a))	**9 067**	10 031
Autres créances (note 3 b))	**14 443**	18 900
	93 537 $	81 236 $
Créances clients non courantes, déduction faite de la correction de valeur (note 3 a))	**18 887**	19 886
Immobilisations (note 5)	**2 167**	2 917
TOTAL DE L'ACTIF	**114 591 $**	104 039 $
PASSIF ET ACTIF NET (DÉFICIT)		
Passifs courants		
Dettes d'exploitation et charges à payer (note 6)	**99 717 $**	103 606 $
Passifs non courants		
Passif au titre des prestations constituées (note 11)	**2 289 $**	2 230 $
Actif net (déficit)		
Surplus (déficit) cumulé net	**10 418 $**	(4 714) $
Placement dans des immobilisations (note 8)	**2 167**	2 917
	12 585	(1 797)
TOTAL DU PASSIF ET DE L'ACTIF NET (DÉFICIT)	**114 591 $**	104 039 $

Au nom du conseil d'administration,

Charles Harnick, Président

Aide juridique Ontario
État des résultats

Exercice clos le 31 mars	31 mars 2020 (en milliers de dollars)	31 mars 2019 (en milliers de dollars)
REVENUS		
Total du financement gouvernemental (notes 1 a) et 1 b))	**357 110 $**	404 991 $
La Fondation du droit de l'Ontario	**105 687**	79 031
Apport des clients	**9 204**	9 571
Recouvrement auprès des clients et autres recouvrements	**2 380**	1 048
Revenu de placement (note 4)	**795**	872
Revenus divers	**859**	360
TOTAL DES REVENUS	**476 035 $**	495 873 $
CHARGES (Note 2)		
Programmes des clients		
Programme de certificats d'aide juridique		
Criminel – causes majeures	**31 683 $**	30 598 $
Criminel – autres	**87 376**	89 978
Total partiel	**119 059**	120 576
Droit de la famille	**70 611**	71 147
Immigration et réfugiés	**26 316**	25 289
Autres domaines du droit civil	**7 596**	7 996
Total partiel	**223 582**	225 008
Conférences de règlement	**152**	199
Bureaux du droit de la famille	**6 295**	6 274
Bureaux de droit intégré	**4 667**	4 801
Bureaux du droit criminel	**1 714**	2 108
Bureau du droit des réfugiés	**3 586**	3 971
Stagiaires en droit	**839**	821
Nishnawbe-Aski Legal Service Corporation	**1 960**	1 960
Certificats	**242 795**	245 142
Programme des avocats de service		
Honoraires et débours des avocats de service	**54 303**	58 247
Services élargis	**2 157**	2 523
Total partiel	**56 460**	60 770

Aide juridique Ontario
État des résultats

Exercice clos le 31 mars	2020 ($000's)	2019 ($000's)
DÉPENSES (suite)		
Cliniques de services juridiques et services spéciaux		
Services relevant du domaine de pratique des cliniques (note 9)	**82 531**	91 459
Sociétés étudiantes de services d'aide juridique	**5 035**	5 609
Projet de gestion de l'information dans les cliniques	**1 482**	1 623
Total partiel	**89 048**	98 691
Projets d'innovation dans la prestation des services		
Autres	**2 178**	2 252
Total partiel	**2 178**	2 252
Soutien aux programmes		
Activités régionales	**1 102**	2 684
Services – bureaux régionaux et de districts	**13 700**	15 260
Centre de service à la clientèle et de service juridique	**9 618**	9 653
Total partiel	**24 420**	27 597
TOTAL DES PROGRAMMES DES CLIENTS	**414 901**	434 452
Soutien aux prestataires de services		
Service de recherche	**3 519**	4 005
Services aux avocats et paiements	**3 028**	3 062
Total partiel	**6 547**	7 067
Administration et autres coûts		
Bureau provincial	**36 030**	38 001
Amortissement	**1 066**	1 610
Créances irrécouvrables	**3 109**	1 576
Total partiel	**40 205**	41 187
TOTAL DES CHARGES	**461 653 $**	482 706 $
Excédent des revenus sur les charges pour l'exercice	**14 382 $**	13 167 $

Aide juridique Ontario
État de l'évolution de l'actif net (du déficit)

31 mars 2020

(en milliers de dollars)	Investis en immobilisations (note 7)	Déficit cumulé	**2020 total**	2019 total
Actif net (déficit) à l'ouverture de l'exercice	2 917 $	(4 714) $	**(1 797) $**	(14 964) $
Variation nette des immobilisations	(750)	750	–	–
Excédent des revenus sur les charges pour l'exercice	–	14 382	**14 382**	13 167
Actif net (déficit) à la clôture de l'exercice	2 167 $	10 418 $	**12 585 $**	(1 797) $

Aide juridique Ontario
Tableau des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars	**2020 (en milliers de dollars)**	2019 (en milliers de dollars)
Flux de trésorerie liés aux		
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent des revenus sur les charges pour l'exercice	**14 382 $**	13 167 $
Activités de fonctionnement sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	**1 066**	1 610
Variation des soldes hors trésorerie :		
Passif au titre des prestations de retraite constituées	**59**	(6)
Intérêts courus sur les placements	**36**	(18)
Charges payées d'avance et autres actifs	**641**	158
Créances clients	**964**	1 874
Autres créances	**4 457**	(5 094)
Créances clients non courantes	**999**	(2 441)
Dettes d'exploitation et charges à payer	**(3 889)**	(685)
	18 715 $	8 565 $
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Rachat de placements	**5 000 $**	31 000 $
Achat de placements	**(5 000)**	(36 051)
	–	(5 051)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations	**(316) $**	(908) $
Augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie au cours de l'exercice	**18 399**	2 606
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture de l'exercice	**24 328**	21 722
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture de l'exercice	**42 727 $**	24 328 $

Aide juridique Ontario
Notes annexes

31 mars 2020

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 de l'Ontario, elle doit rendre compte au gouvernement de l'Ontario 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 »], qui comprend les 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.

31 mars 2020

INSTRUMENTS FINANCIERS

Les instruments financiers de la Société comprennent la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les placements à court terme, les créances clients, les autres créances ainsi que les dettes d'exploitation et charges à payer.

Les instruments financiers sont constatés à la juste valeur lors de la comptabilisation initiale. Les instruments financiers de la Société sont évalués comme suit :

Actifs/passifs	Évaluation
Trésorerie et équivalents de trésorerie	Coût amorti
Placements	Coût amorti
Créances clients	Coût amorti
Autres créances	Coût amorti
Dettes d'exploitation et charges à payer	Coût amorti

Les instruments financiers sont tous soumis à un test de dépréciation une fois par année. Si un instrument financier s'est déprécié, la perte de valeur est comptabilisée à l'état des résultats.

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.

Aide juridique Ontario
Notes annexes

31 mars 2020

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, la trésorerie grevée d'affectation interne, 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.

31 mars 2020

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 amortis 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 au 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.

La pandémie de coronavirus qui cause la maladie infectieuse COVID-19 a accru l'incertitude relative aux estimations pour la Société, en raison surtout de la quantité réduite de données disponibles pour formuler des hypothèses significatives relativement aux estimations critiques, comparativement aux estimations présentées au 31 mars 2019.

RECOURS À DES ESTIMATIONS (suite)

Les états financiers contiennent ainsi des estimations importantes concernant la correction de valeur liée aux créances clients, les frais juridiques au titre de services rendus mais non encore facturés et les prestations constituées. La pandémie de COVID-19 a également accru l'incertitude relative à la correction de valeur liée aux créances clients (se reporter à la note 3 a). Cette incertitude concerne la capacité des clients à régler leurs comptes à l'avenir.

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. Une nouvelle entente devrait être signée au cours de l'exercice 2021.

a. Sur le plan économique, la Société dépend du financement du gouvernement de l'Ontario à raison de 75 % (81 % en 2019) et de la Fondation du droit de l'Ontario à raison de 22 % (16 % en 2019). L'apport total du MPG et du Conseil du Trésor s'établit comme suit :

	2020 (en milliers de dollars)	2019 (en milliers de dollars)
Total du financement gouvernemental	**357 110 $**	404 991 $

b. Le total du financement gouvernemental pour l'exercice clos le 31 mars 2020 comprend une attribution de fonds de 89,8 M$ (64,3 M$ en 2019) accordée aux termes d'une entente de partage des frais conclue entre le gouvernement fédéral et la province dans le cadre du droit criminel (48,9 M$), en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, et pour les dépenses en droit de l'immigration et des réfugiés (40,9 M$).

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 (2) de l'article 69.

2. Charges par objet

Le tableau qui suit donne le total de chaque catégorie de charges :

	2020 (en milliers de dollars)	2019 (en milliers de dollars)
Certificats	**221 099**	223 118
Indemnités quotidiennes des avocats de service	**20 479**	23 723
Financement des cliniques	**86 415**	97 996
Autres paiements de transfert	**1 960**	1 960
Salaires et avantages sociaux	**106 614**	110 000
Baux	**4 972**	4 997
Créances irrécouvrables, amortissement et autres charges	**20 114**	20 912
	461 653 $	482 706 $

Les charges par objet résument le total des montants au titre des salaires, des avantages sociaux et des charges administratives. L'état des résultats présente les montants par programme et indique, par programme, les salaires, les avantages sociaux et les autres charges engagées.

3. 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 de certificats permettant de recevoir des services juridiques gratuitement. 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.

31 mars 2020 (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	**56 989 $**	**152 $**	**389 $**	**275 $**	**56 173 $**
Moins : correction de valeur	**(29 035)**	**(81)**	**(254)**	**(169)**	**(28 531)**
	27 954 $	**71 $**	**135 $**	**106 $**	**27 642 $**

31 mars 2019 (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	58 801 $	313 $	111 $	179 $	58 198 $
Moins : correction de valeur	(28 884)	(169)	(59)	(110)	(28 546)
	29 917 $	144 $	52 $	69 $	29 652 $

	2020 (en milliers de dollars)	2019 (en milliers de dollars)
Comprend :		
Créances clients (sans privilège) à court terme	**9 067**	10 031
Créances clients (avec privilège) à long terme	**18 887**	19 886
	27 954 $	29 917 $

31 mars 2020

3. Créances (suite)

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 2020 (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	**3 937 $**	**1 848 $**	**– $**	**– $**	**2 089 $**
Causes visées par le protocole du MJ	**104**	**104**	**–**	**–**	**–**
TVH à recevoir	**3 020**	**3 020**	**–**	**–**	**–**
Fondation du droit de l'Ontario	**6 822**	**6 822**	**–**	**–**	**–**
Autres créances	**560**	**509**	**–**	**–**	**51**
Total des autres créances	**14 443 $**	**12 303 $**	**–**	**–**	**2 140 $**

31 mars 2019 (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	5 353 $	685 $	727 $	441 $	3 500 $
Causes visées par le protocole du MJ	361	111	150	100	–
TVH à recevoir	3 336	3 336	–	–	–
Fondation du droit de l'Ontario	9 589	9 589	–	–	–
Autres créances	261	–	–	–	261
Total des autres créances	18 900 $	13 721 $	877 $	541 $	3 761 $

31 mars 2020

4. Placements

	2020 (en milliers de dollars)	2019 (en milliers de dollars)
Certificats de placement garanti	**25 051 $**	25 051 $
Intérêts courus	**178**	214
	25 229 $	25 265 $

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 es 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 2020 sont conformes aux exigences de la loi. Des placements à court terme détenus de 25,0 M$ (25,0 M$ en 2019) portent intérêt à différents taux allant jusqu'au taux préférentiel moins 2,7 %, et un placement porte intérêt à un taux fixe de 1,5 %.

En 2020, la Société a touché des revenus de placement de 0,8 M$ (0,9 M$ en 2019).

31 mars 2020

5. Immobilisations

	2020 (en milliers de dollars)		2019 (en milliers de dollars)	
	Coût	Amortissement cumulé	Coût	Amortissement cumulé
Mobilier et matériel de bureau	**138 $**	**39 $**	199 $	92 $
Matériel informatique	**1 642**	**953**	2 211	1 323
Améliorations locatives	**3 712**	**2 333**	4 320	2 419
Logiciels pour toute l'entreprise	**15 663**	**15 663**	17 913	17 892
	21 155 $	**18 988 $**	24 643 $	21 726 $
Valeur comptable nette		**2 167 $**		2 917 $

6. Dettes d'exploitation et charges à payer

	2020 (en milliers de dollars)	2019 (en milliers de dollars)
Comptes juridiques		
- charges à payer au titre des factures reçues, mais non réglées	**13 636 $**	15 818 $
- estimations des services rendus, mais non encore facturés	**73 600**	73 900
Incitations à la location	**1 822**	2 039
Dettes fournisseurs et autres charges à payer	**6 917**	8 374
Indemnités de vacances	**3742**	3745
	99 717 $	103 606 $

7. Trésorerie grevée d'affectation interne

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent un montant de 16,5 M$ grevé d'affectation interne afin de couvrir les frais liés aux certificats relatifs à l'immigration et au statut de réfugié qui seront délivrés au cours de l'exercice.

8. Placement dans des immobilisations

Le placement dans des 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 :

	2020 (en milliers de dollars)	2019 (en milliers de dollars)
Solde à l'ouverture de l'exercice	**2 917 $**	3 619 $
Achat d'immobilisations	**316**	908
Amortissement	**(1 066)**	(1 610)
Solde à la clôture de l'exercice	**2 167 $**	2 917 $

9. 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 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.

	2020 (en milliers de dollars)	2019 (en milliers de dollars)
Sommes versées aux cliniques et pour le compte de celles-ci	**82 531 $**	91 459 $

10. 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 2020, selon les estimations de la direction, la Société pourrait être toujours responsable des certificats émis le 31 mars 2020 ou avant cette date, pour un montant total de 70,8 M$ (71,0 M$ en 2019).

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 :

	Loyer de base (en milliers de dollars)	Charges d'exploitation (en milliers de dollars)	Véhicule et matériel (en milliers de dollars)	Total (en milliers de dollars)
2021	1 971 $	2 546 $	74 $	4 591 $
2022	1 888	2 530	53	4 471
2023	1 707	2 395	37	4 139
2024	1 688	2 329	11	4 028
2025	1 715	2 282	3	4 000
Par la suite	6 099	8 250	–	14 349
	15 068 $	20 332 $	178 $	35 578 $

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 0,6 M$ (1,0 M$ en 2019), et établi la provision nécessaire. Certaines de ces actions en justice sont couvertes par une assurance après l'application d'une franchise allant jusqu'à 50 000 $, selon le moment auquel survient la réclamation et la nature de celle-ci.

11. 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 973 salariés (971 salariés en 2019). La charge de retraite se rapportant à ce volet du régime s'est élevée à 7,5 M$ pour l'exercice (7,5 M$ en 2019). Tous les salariés d'AJO versent désormais une cotisation correspondant à 9 % de leurs gains ouvrant droit à pension et l'AJO verse une cotisation égale dans le cadre du régime.

Le volet à prestations déterminées du régime couvre un total de 15 salariés : un participant actif (deux en 2019) et 14 retraités (14 en 2019). Les gains actuariels (pertes actuarielles) sont amortis selon la méthode linéaire sur la durée résiduelle moyenne estimée de service du salarié actif, laquelle était de trois ans au 31 mars 2020 (trois ans en 2019). 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. La dernière évaluation a été achevée en janvier 2017. La prochaine évaluation actuarielle du régime aux fins de la capitalisation sera préparée pour la période close le 1er janvier 2020 et présentée à l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers en septembre 2020. La Société verse des cotisations à ce volet du régime selon les montants recommandés par l'actuaire.

Il a été établi qu'une correction de valeur totale était requise à l'égard du régime de retraite à prestations déterminées conformément aux normes comptables pour le secteur public. Pour l'exercice à l'étude, la correction de valeur reflète une hausse de 0,2 M$.

11. Régimes de retraite (suite)

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

	2020 (en milliers de dollars)	2019 (en milliers de dollars)
Obligation au titre des prestations constituées	**3 621 $**	3 606 $
Actifs des régimes à la valeur de marché	**4 114**	4 422
Situation de capitalisation — Excédent des régimes	**493**	816
Perte actuarielle nette non amortie (gain actuariel net non amorti)	**432**	(56)
Actif au titre du régime de retraite, montant net	**925**	760
Correction de valeur à l'ouverture de l'exercice	**(760)**	(680)
(Augmentation) diminution de la correction de valeur	**(165)**	(80)
Correction de valeur à la clôture de l'exercice	**(925) $**	(760) $

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

	2020 (en milliers de dollars)	2019 (en milliers de dollars)
Coût des services rendus au cours de l'exercice	**18 $**	18 $
Amortissement des pertes actuarielles (gains actuariels)	**(76)**	4
Revenu d'intérêts	**(43)**	(39)
	(101) $	(17) $

11. Régimes de retraite (suite)

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 :

	2020	2019
Obligation au titre des prestations constituées		
Taux d'actualisation	**5,25 %**	5,25 %
Taux de croissance de la rémunération	**3,00 %**	3,00 %

	2020	2019
Coût des prestations		
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 :

	2020 (en milliers de dollars)	2019 (en milliers de dollars)
Cotisations patronales	**64 $**	64 $
Cotisations salariales	**7**	7
Prestations versées	**213**	213

Régime complémentaire de retraite à l'intention des cadres supérieurs

Le conseil d'administration de la Société a 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 2020.

11. Régimes de retraite (suite)

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 :

	2020	2019
Taux d'actualisation	**4,00 %**	4,00 %
Inflation	**1,75 %**	1,50 %

La charge de retraite de la Société pour ce régime a été de 0,17 M$ pour l'exercice (0,10 M$ en 2019). L'obligation au titre des prestations constituées et le passif au titre des prestations constituées s'élevaient à 2,29 M$ au 31 mars 2020 (2,23 M$ en 2019). Au cours de l'exercice, la Société a versé 0,11 M$ au régime (0,10 M$ en 2019). Le versement des prestations aux employés retraités a commencé le 1er avril 2016.

	2020 (en milliers de dollars)	2019 (en milliers de dollars)
(Passif) au titre des prestations constituées		
Régime complémentaire de retraite à l'intention des cadres supérieurs	**(2 289)**	(2 230)

12. 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'elle indique la raison pour laquelle elle 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. Ce montant de 20 M$ a été entièrement amorti au cours de l'exercice 2017. Par suite de la diminution du financement reçu du MPG aux exercices 2019 et 2020, et en raison de la dépendance continue à l'égard des revenus imprévisibles de la Fondation du droit de l'Ontario, AJO n'a pas été en mesure de se conformer à cette exigence réglementaire.

13. Risques liés aux instruments financiers

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

Risque de crédit

La Société est exposée au risque de crédit relativement à ses créances clients et autres 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 correction de valeur (note 3 a)).

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 ne se sont pas engagés à fournir un montant fixe pour les exercices à venir.

Les revenus de la Fondation du droit de l'Ontario ont fluctué à la hausse et à la baisse au fil des ans en fonction de la conjoncture économique, ce qui est indépendant de la volonté d'AJO. Vu le financement réduit du gouvernement de l'Ontario aux exercices 2019 et 2020, la Société a dû faire davantage appel au financement provenant de la Fondation du droit de l'Ontario ces dernières années. C'est pourquoi la Société a plus de mal à remplir son mandat pendant les périodes économiquement difficiles.

Pour gérer le risque de liquidité, AJO explore avec le ministère du Procureur général une variété d'options de revenu afin d'assurer un financement stable pour 2021 et les exercices suivants.

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 25,0 M$ (25,0 M$ en 2019) investi dans des certificats de placement garanti (CPG) avec des taux allant jusqu'au taux préférentiel moins 2,70 %, assortis de dates d'échéance allant jusqu'à janvier 2021.

LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

40, rue Dundas Ouest, bureau 200
Toronto (Ontario) M5G 2H1
1 800-668-8258
media@lao.on.ca
www.legalaid.on.ca