

AIDE JURIDIQUE ONTARIO
**RAPPORT
ANNUEL
2020 - 2021**



LEGAL AID ONTARIO

AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Table des matières

Lettre au ministre.....	3
Messages de la direction.....	4
À propos d'AJO	8
Bilan de l'exercice.....	19
Principaux indicateurs de rendement	24
Services de vérification et de conformité.....	32
Rapport de gestion	35
États financiers vérifiés de 2020-2021	43

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.



Le 10 septembre 2021,

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

Monsieur le Ministre,

Veuillez accepter le rapport annuel d'Aide juridique Ontario pour l'exercice terminé le 31 mars 2021, 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 pour les services qu'Aide juridique Ontario fournit aux Ontariennes et Ontariens à faible revenu.

Meilleures salutations,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Charles Harnick', is positioned above the printed name.

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

MESSAGES DE LA DIRECTION

Message du président

L'exercice 2020-2021 a été difficile pour Aide juridique Ontario (AJO) et ses clients. Notre exercice a commencé le 1^{er} avril 2020, quelques semaines après le premier décret ordonnant de rester à domicile qui a marqué la première vague de la pandémie de COVID-19. À peine quelques jours après le début de l'exercice en cours, la plupart des palais de justice en Ontario ont fermé leurs portes – et ils sont demeurés fermés pendant 12 mois.

Par conséquent, le système de justice a été complètement bouleversé du jour au lendemain. Les dossiers juridiques ont dû soudainement être traités de façon virtuelle. Tout le personnel d'AJO a dû se mettre au télétravail. Ce branle-bas de combat qui a nécessité un effort gigantesque de la part du personnel d'AJO, des avocats du secteur privé, du personnel des cliniques juridiques communautaires et du système de justice dans son ensemble.

La pandémie a également apporté son lot de préoccupations quant à la façon d'aider nos clients dans des temps difficiles. Comment aider les gens à sortir de détention préventive plus rapidement? Comment aider les personnes qui ont des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, ou les personnes détenues à des fins d'immigration, ou encore celles qui sont victimes de violence familiale alors qu'un décret ordonnant de rester à domicile est en vigueur? Pour résoudre ce dilemme, AJO a modifié temporairement les conditions d'admissibilité ou ses modèles de fonctionnement pour pouvoir aider le plus grand nombre de personnes possible.

Au beau milieu de tout cela, AJO s'est attelée à la tâche importante de rédiger les règles nécessaires à la mise en œuvre de la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique*. Nous avons aussi publié le rapport final de la Stratégie à l'intention des communautés racialisées, ainsi qu'un Plan d'action à l'intention des communautés racialisées, et terminé la première partie d'un rapport de consultation de la Stratégie en matière de justice applicable aux Autochtones qui a été publié en juin 2021. Ce travail n'est pas encore terminé et il préparera la voie à des activités futures d'AJO.

Enfin, j'ai eu la chance de rencontrer plusieurs de nos clients, intervenants et fournisseurs de services lors des consultations d'AJO de l'année passée. Je les remercie pour leurs points de vue et leur engagement à aider les personnes défavorisées de notre province.

Je tiens à exprimer ma gratitude à David Field, notre président-directeur général, ainsi qu'aux membres du conseil d'administration d'AJO et aux membres bénévoles de nos comités, pour leur travail acharné et leur diligence. J'aimerais aussi remercier le personnel d'AJO, qui a fait plus que le nécessaire cette année pour aider nos clients.

L'année qui s'écoule a été extraordinaire, témoin de changements inattendus. D'autres réformes suivront, et j'ai entièrement confiance en la capacité d'AJO de relever les défis qui nous attendent pour aider les Ontariennes et Ontariens à faible revenu à recevoir l'aide juridique dont ils ont besoin.

Sincerely

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Charles Harnick".

Charles Harnick, c.r., L.S.M.
Président, conseil d'administration d'AJO

Message du président-directeur général

En mars 2020, pendant une fin de semaine, au milieu de la première vague de la pandémie de COVID-19, Aide juridique Ontario (AJO) s'est mise au télétravail.

Au cours de l'exercice 2020-2021, le personnel et le conseil d'administration d'AJO, de même que les avocats du secteur privé et les cliniques juridiques communautaires, ont travaillé d'arrache-pied. J'aimerais remercier tout le monde de son dévouement en ces temps difficiles.

En juillet 2020, la *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* a été adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario et elle devrait être proclamée prochainement. La nouvelle loi permettra à AJO de moderniser les services d'aide juridique et la façon dont nous fournissons ces services. Nous remercions le procureur général Doug Downey et le ministère du Procureur général d'avoir appuyé la nouvelle loi et soutenu AJO.

En 2020-2021, des règles ont été rédigées pour faciliter la mise en œuvre de la nouvelle loi. Cela a nécessité un énorme travail de la part de nombreuses personnes à AJO.

AJO a immédiatement ressenti l'impact économique de la pandémie, car la forte réduction des taux d'intérêt a mené à une réduction correspondante des revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario. Même si AJO a pu maintenir ses services pendant l'année sans un soutien supplémentaire de la province et du gouvernement fédéral, les réductions des taux d'intérêt continueront d'avoir une incidence sur AJO pendant plusieurs années. Dans les mois à venir, AJO continuera de travailler avec le ministère pour maintenir l'efficacité de ses services à l'avenir.

J'aimerais remercier l'équipe de la direction d'AJO, le conseil d'administration (constitué en grande partie de nouveaux membres qui sont entrés en fonctions cette année) et son président, Charles Harnick, de leur vision et de leur leadership en ces temps si incertains. L'année passée, j'ai pu constater à maintes reprises le talent et le dévouement du personnel d'AJO. Je tiens à lui exprimer ma gratitude pour sa persévérance.

AJO continuera de répondre aux besoins de ses clients. Si cette année nous a appris quelque chose, c'est que lorsque les défis semblent insurmontables, notre engagement à respecter notre mandat et notre détermination à fournir une assistance juridique aux personnes les plus vulnérables de l'Ontario nous permettront de franchir les obstacles.



David Field
Président-directeur général d'AJO

À PROPOS D'AJO

Services

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

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

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

Au tribunal

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

Services téléphoniques

Des services sont fournis gratuitement par téléphone, dont des renseignements, des renvois, des conseils juridiques sommaires et la réception de 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 de services juridiques généraux et 13 cliniques spécialisées dans la province, à hauteur de 64,8 millions de dollars et de 15 millions de dollars respectivement. Les cliniques de services généraux fournissent des services juridiques pour répondre aux besoins fondamentaux des particuliers à faible revenu et des collectivités défavorisées, comme une source de revenus, un logement, et défendre 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).

Sociétés étudiantes d'aide juridique

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

Conseil d'administration

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

Nom	Poste	Date de début du mandat	Date de fin du mandat	Rémunération et dépenses payées en 2020-2021
Charles Harnick	Président	Avr. 2019	Avr. 2022	149 999,98 \$
Jennifer Gold	Membre actuelle	Déc. 2020	Déc. 2022	Pas de rémunération ni de dépenses payées
Judy Mintz	Membre actuelle	Mars 2020	Mars 2023	10 125,00 \$
Deborah Moriah	Membre actuelle	Janv. 2021	Janv. 2023	Pas de rémunération ni de dépenses payées.
Bryn Gray	Membre actuel	Janv. 2021	Janv. 2023	Pas de rémunération ni de dépenses payées
John Callaghan	Membre actuel	Janv. 2021	Janv. 2023	Pas de rémunération ni de dépenses payées
Malcolm Heins	Membre actuel	Juin 2019	Juin 2024	11 063,00 \$

Nom	Poste	Date de début du mandat	Date de fin du mandat	Rémunération et dépenses payées en 2020-2021
Julia Bailey	Membre actuelle	Avr. 2021	Avr. 2023	Pas de rémunération ni de dépenses payées
Peter Johnson	Membre actuel	Janv. 2021	Janv. 2023	Pas de rémunération ni de dépenses payées
Christopher Uwagboe	Membre actuel	Avr. 2021	Avr. 2023	Pas de rémunération ni de dépenses payées
David Wexler	Ancien membre	Juin 2019	Juin 2021	4,875.00 \$
Peter Owsiany	Ancien membre	Déc. 2018	Déc. 2020	6 000,00 \$
Ann Marie Yantz	Ancienne membre	Mars 2017	Mars 2019	2 437,50 \$
Christa Freiler	Ancienne membre	Juill. 2015	Juill. 2020	5 812,50 \$
Michel Robillard	Ancien membre	Juill. 2015	Juill. 2020	4 125,00 \$
Sean Robichaud	Ancien membre	Déc. 2018	Déc. 2020	5 062,50 \$
David Field	Président-directeur général / Membre d'office	Janv. 2016	s.o.	s.o.

Gouvernance du conseil d'administration

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

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

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

Vérification et finances

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

Ressources humaines

- Charles Harnick (président intérimaire)
- Judy Mintz
- Peter Johnson
- Deborah Moriah
- David Field, membre d'office non-votant

Comité des activités

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

Comité des nominations et de gouvernance

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

Comités

Comités consultatifs

Neuf comités composés de 90 membres de la communauté renseignent AJO dans les domaines suivants :

- domaines de pratique des cliniques
- droit criminel
- droit de la famille
- services en français
- droit de l'immigration et des réfugiés
- affaires autochtones
- droit relatif à la santé mentale
- droit carcéral
- communautés racialisées

Comités régionaux

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 causes types

Ce comité prend les décisions sur les demandes de particuliers et de groupes concernant :

- l'aide juridique pour la représentation dans des enquêtes du coroner
- les causes types relevant de la Charte des droits et libertés
- le financement
- le soutien à la recherche
- le soutien aux avocats salariés
- le mentorat

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

Comité des exceptions

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

Stratégies axées sur les clients

Les stratégies de base d'AJO axées sur les clients répondent aux besoins juridiques non satisfaits des clients qui sont surreprésentés et qui ne sont pas traités équitablement dans le système de justice.

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

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

Ces stratégies ont permis à AJO de :

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

Consultez www.legalaid.on.ca pour en savoir plus sur chaque stratégie.

Réalisations de 2020-2021

AJO a apporté 19 améliorations au programme des certificats pendant la période de la COVID-19

AJO a apporté 19 améliorations au programme de certificats pendant la pandémie de COVID-19 afin de permettre aux clients vulnérables d'obtenir des services juridiques.

Programme d'assistance

AJO a mis en place un projet pilote d'élargissement du programme d'assistance afin de créer des possibilités de mentorat pour les avocats autochtones, les avocats membres de communautés racialisées et les avocats appartenant à des groupes en quête d'équité.

Programme de représentation dans les affaires de détention de l'immigration

AJO a introduit un programme pilote d'une année, le Programme de représentation dans les affaires de détention de l'immigration, qui prévoit une collaboration entre les avocats salariés d'AJO et les avocats inscrits sur les listes d'avocats en droit de l'immigration et des réfugiés pour fournir des services aux personnes détenues dans le cadre d'une affaire d'immigration.

Rapport sur la consultation de la Stratégie de justice applicable aux Autochtones

Après une consultation approfondie des intervenants autochtones, la Stratégie de justice applicable aux Autochtones a publié la première partie de son rapport de consultation sur l'efficacité de la prestation des services d'aide juridique d'AJO aux clients autochtones en Ontario.

Amélioration de la collecte de données

AJO continue de recueillir et d'analyser des données afin de mieux comprendre l'impact de l'appartenance autochtone et de la race sur les résultats pour les clients, en mettant en particulier l'accent sur la mise en liberté sous caution.

AJO a participé à trois projets :

- le projet lié à la *Loi sur le racisme*
- le Programme d'action et de lutte contre le racisme
- le projet de la Fondation du droit de l'Ontario

Observations sur les questions juridiques en matière de droit de la famille et de protection de l'enfance

AJO a présenté sa position à l'égard de questions de droit de la famille, dont les suivantes :

- un exposé de position en réponse au document de consultation du Barreau de l'Ontario sur la délivrance de permis de prestataires de services en droit de la famille aux parajuristes
- des observations au ministère du Procureur général (MPG) concernant des modifications proposées à la définition du terme « enfant » dans la *Loi portant réforme du droit de l'enfance*, en réponse à son appel de commentaires

- des observations au MPG exposant la position d'AJO sur la proposition de mettre en œuvre la Convention du 23 novembre 2007 sur le recouvrement international des aliments destinés aux enfants et à d'autres membres de la famille
- des observations au MPG exposant la position d'AJO sur des services de notarisation à distance

Modernisation

La stratégie de modernisation d'AJO a pour objectif d'élargir l'accès à la justice, d'améliorer les résultats pour les clients de l'aide juridique et de maintenir la viabilité et la pertinence du système d'aide juridique en :

- mettant en œuvre des réformes des services, de la prestation des services et du système;
- concevant et offrant des programmes, services et renseignements de haute qualité et centrés sur les clients.

AJO accentuera l'adoption rapide de la technologie et des services numériques qui ont été mis en place dans l'ensemble du système de justice en raison de la pandémie. Elle donnera suite à :

- son plan stratégique de 2019-2024 et aux recommandations du rapport annuel de la vérificatrice générale de 2018;
- à la nouvelle *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* (LSAJ 2020);
- à sa stratégie numérique;
- aux recommandations et propositions obtenues dans le cadre des séances de discussion, des consultations, des sondages et des équipes internes de conception des services.

Le projet de modernisation vise à :

- améliorer l'expérience des clients et faire en sorte que chaque intervention soit efficace et nécessaire;
- établir une norme de services numériques par défaut, tout en reconnaissant que des services en personne demeureront nécessaires dans certaines circonstances;
- faire d'AJO un centre d'accès à la justice 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- réduire ou éliminer les politiques, processus et exigences improductifs, désuets et redondants;

- mettre les pratiques d'AJO et ses relations avec les fournisseurs de service en ligne avec les normes du secteur public et un cadre de gouvernance et de responsabilisation approprié.

Plusieurs projets pluriannuels sont en cours, dont les suivants :

- mettre en œuvre la nouvelle LSAJ 2020
- élargir la fonctionnalité du portail des clients afin d'offrir un plus grand nombre de fonctions à exécuter soi-même, comme un formulaire de demande de certificat en ligne pour que les clients puissent présenter une demande de services d'aide juridique par voie électronique
- préparer de nouvelles ententes et de nouveaux contrats avec les cliniques et les autres entités fournisseurs de services
- moderniser les tarifs d'AJO
- reconcevoir le portail de facturation des avocats
- recueillir, analyser et publier des données relatives à la race et aux résultats des instances de mise en liberté sous caution

Équité, diversité et inclusion (EDI)

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 créer un lieu de travail inclusif et diversifié, qui représente les populations, les cultures et les langues des communautés qu'elle sert.

Réalisations en 2020-2021

Plan stratégique pluriannuel d'équité, de diversité et d'inclusion

AJO a élaboré un plan stratégique pluriannuel afin d'assurer que ses mesures et initiatives favorisent la diversité et l'inclusion au travail. Le plan, préparé en consultation avec un comité interne sur l'EDI, s'articule autour des cinq priorités énoncées dans le plan d'activités stratégique d'AJO.

Trois programmes de formation obligatoires

- Formation sur les préjugés inconscients
- Formation sur les microagressions
- Formation sur les documents et communications accessibles

Sondage démographique sur la diversité et l'inclusion

Au début de l'exercice, AJO a mené son premier sondage démographique sur la diversité et l'inclusion avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion. Les résultats du sondage ont donné un aperçu de sa main-d'œuvre d'un point de vue de la représentation démographique et du sentiment d'inclusion. AJO étudiera les résultats et révisera en conséquence son plan stratégique pluriannuel d'équité, de diversité et d'inclusion, chaque exercice financier.

BILAN DE L'EXERCICE

**PREMIER
TRIMESTRE****Avril – juin 2020****Avril 2020**

Le premier trimestre a été consacré à la transition vers le télétravail tout en maintenant la qualité des services juridiques et du soutien à laquelle les clients d'AJO s'attendent.

AJO a introduit des mesures visant à réduire les obstacles à l'accès à des services juridiques et à la prestation de ces services, en particulier pour les personnes confrontées à des problèmes de sécurité juridique et personnelle à cause de la pandémie.

Comme les clients sont désormais orientés vers les services virtuels et que l'économie commence à reprendre graduellement, AJO a enregistré une hausse du nombre d'appels. Cette tendance s'est poursuivie pendant le premier trimestre.

Voir le [numéro du printemps 2020 du Compte-rendu d'AJO](#) pour plus de renseignements sur les activités d'AJO d'avril à juin 2020.

DEUXIÈME TRIMESTRE

Juillet – septembre 2020

Juillet 2020

AJO s'efforce de maintenir le soutien qu'elle apporte à son personnel qui travaille à distance, tout en élargissant ses services afin d'aider ses clients, ainsi que le personnel et les avocats inscrits sur les listes qui les servent.

En mars, AJO a introduit des services temporaires destinés à soutenir les clients et les fournisseurs de services pendant la pandémie. AJO a commencé à offrir une assistance aux avocats pour les affaires portées devant le tribunal de pratique virtuel de la Cour supérieure de justice dans le but de réduire les retards accumulés par les tribunaux suite aux suspensions des services à l'échelle de la province au printemps.

À l'automne, AJO a réalisé un court sondage pour essayer de comprendre l'impact de la pandémie de COVID-19 sur son personnel.

Voir le [numéro de l'été 2020 du Compte-rendu d'AJO](#) pour de plus amples renseignements sur les activités d'AJO de juillet à septembre 2020.

TROISIÈME TRIMESTRE

Octobre – décembre 2020

Octobre 2020

AJO accueille de nouveaux membres à son conseil d'administration. Chaque nouveau membre apporte de solides compétences professionnelles et une riche expérience personnelle au conseil d'administration.

AJO a élargi un grand nombre de ses services pendant la pandémie pour relever les défis posés par le télétravail et répondre aux besoins en constante évolution des personnes qui demandent l'aide juridique depuis le début de la pandémie. Au nombre de ses nouveaux services, mentionnons les suivants :

- [Amélioration du tarif pour la représentation dans les affaires de détention de l'immigration](#)
- [Aide aux avocats et clients qui ont une affaire devant le tribunal de pratique virtuel de la CSJ du 361, avenue University à Toronto](#)
- [Acceptation de la déclaration verbale de consentement à l'examen des dossiers pour les demandes des personnes en détention](#)
- [Demande de certificat pour procès criminel au nom de clients qui ne sont pas en détention](#)
- [Assistance d'Aide juridique Ontario pour la préparation de documents de droit de la famille aux clientes et clients admissibles](#)

Voir [le numéro de fin d'exercice du Compte-rendu d'AJO](#) pour de plus amples renseignements sur les activités d'AJO d'octobre à décembre 2020

QUATRIÈME TRIMESTRE

Janvier – mars 2021

Janvier 2021

Afin de favoriser le perfectionnement professionnel des avocats privés qui acceptent des certificats d'aide juridique, AJO a amélioré son [programme d'assistance](#). Depuis le mois de mars, les avocats qui s'identifient comme personnes autochtones, handicapées, noires, racialisées, de sexe féminin ou LGBTQ+ ont le droit de participer à un programme de mentorat dans leur cabinet.

AJO a également élargi d'autres services en raison de la pandémie, notamment les services suivants :

- [Aide aux travailleurs de la santé à présenter une demande de résidence permanente](#)
- [Doublar la rémunération pour les enquêtes sur le cautionnement](#)

Voir [le numéro de fin d'exercice du Compte-rendu d'AJO](#) pour de plus amples renseignements sur les activités d'AJO de janvier à mars 2021.

PRINCIPAUX INDICATEURS DE RENDEMENT

Les cibles des indicateurs de rendement d'AJO ont été fixées avant le début de l'exercice financier 2020-2021. La réalisation de ces cibles a été entravée par la pandémie de COVID-19.

Santé organisationnelle

PIR	Fréquence de la mesure	Dernière mesure	Cible	2019-2020	2020-2021
Roulement	Annuellement	4 ^e trim. 2020-2021	10 %	14,7 %	4,2 %
Ratio personnel-cadres	Annuellement	4 ^e trim. 2020-2021	10 à 1	7,6 à 1	7,5 à 1
Nombre moyen de jours de maladie par employé (ponctuel + court terme)	Annuellement	3 ^e trim. 2020-2021	10,1 jours	11,8 jours	9 jours
Engagement des employés	Annuellement	4 ^e trim. 2020-2021	72 %	67 %	*56 %

Une nouvelle firme utilisant une autre méthodologie pour mesurer l'engagement du personnel d'AJO a effectué le sondage en 2022 ce qui a donné lieu à un résultat plus près de la valeur de référence de 56,6 %.

Indicateurs financiers

PIR	Fréquence de la mesure	Dernière mesure	Cible	2019-2020	2020-2021
Budget équilibré	Annuellement	2020-2021	Aucun déficit	Excédent de 14,4 M\$	Déficit de (9,6 M\$)
Endettement	Annuellement	2020-2021	Aucun déficit accumulé	Excédent accumulé de 10,4 M\$	Excédent accumulé de 0,6 M\$
Flux de trésorerie	Annuellement	2020-2021	Solde de trésorerie de 15 M\$	Solde de 68 M\$	Solde de 59,3 M\$
% des dépenses attribuées à l'administration	Annuellement	2020-2021	11 %	9,7 %	9,5 %

Services

PIR	Fréquence de la mesure	Dernière mesure	Cible	2019-2020	2020-2021
% d'appels des bureaux de district entendus dans les trois jours	Annuellement	4 ^e trim. 2020-2021	80 %	68,9 %	53,7 %
% d'acceptation des demandes de certificat	Annuellement	4 ^e trim. 2020-2021	87 %	88,1 %	91,2 %
% des appels pris dans les trois minutes (N1*)	Annuellement	4 ^e trim. 2020-2021	80 %	57,1 %	51,7 %
% des appels pris dans les trois minutes (CAA*)	Annuellement	4 ^e trim. 2020-2021	80 %	92,9 %	91,3 %
% des appels pris dans les trois minutes (clients détenus)	Annuellement	4 ^e trim. 2020-2021	80 %	71,9 %	75,5 %
% des appels pris dans les 20 minutes (N2*)	Annuellement	4 ^e trim. 2020-2021	80 %	69,5 %	57,8 %
Satisfaction globale des clients (% de réponses positives)	Annuellement	4 ^e trim. 2020-2021	80 %	80,1 %	79,3 %
Satisfaction globale des avocats (% de réponses positives)	Annuellement	2 ^e trim. 2020-2021	45 %	43,0 %	57,0 %

Analyse du rendement opérationnel

Centre d'appel

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

Nombres d'appels traités par téléphone

Niveau ou type de service	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Téléphone, niveau 1	295 186	285 154	288 469	283 636	260 784
Téléphone, niveau 2	114 505	100 310	111 694	111 049	89 762
Téléphone, clients détenus	31 827	32 822	34 842	37 295	27 773
Téléphone, Centre d'aide aux avocats	44 409	46 538	44 230	40 058	32 519

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 du client afin de déterminer son admissibilité aux services d'aide juridique. Dans le cadre de leurs responsabilités, ils peuvent notamment traiter les demandes, délivrer des certificats, effectuer des renvois et fournir des renseignements juridiques plus complets destinés au public.

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 l'admissibilité à l'aide juridique, traiter les demandes, délivrer les certificats et vérifier l'état des demandes présentées.

Centre d'aide aux avocats

Les avocats qui effectuent du travail pour Aide juridique Ontario peuvent communiquer avec le centre d'appel pour obtenir des renseignements concernant notamment 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	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Téléphone, niveau 1	02:07	08:06	03:29	04:56	07:57
Téléphone, niveau 2	09:02	34:22	21:42	16:17	27:50
Téléphone, clients détenus	01:02	02:36	02:38	02:03	1:52
Téléphone, Centre d'aide aux avocats	02:43	02:06	01:24	00:46	00:53

Services des avocats de service

Le programme des avocats de service d'AJO offre de l'assistance juridique dans des 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.

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.

Nombre de clients ayant reçu des services d'un avocat de service

Domaine du droit	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Affaires criminelles	460 988	508 679	516 160	516 759	377 694
Affaires civiles*	144 989	139 977	138 063	101 927	55 544
Total	605 977	648 656	654 223	618 686	433 238

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

Programme de certificats

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

traitement du dossier dans le cadre de son obligation envers ses clients et les contribuables qui financent le système d'aide juridique.

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

Après la délivrance d'un certificat, les clients peuvent choisir n'importe quel avocat inscrit sur une liste d'AJO pour les représenter. La plupart des clients ayant des certificats obtiennent un avocat, mais il existe des disparités entre les différents domaines du droit.

AJO ne précise pas le volume de travail d'aide juridique que l'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.

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

Demandes formelles de certificat par exercice

Demandes de certificat	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Demandes présentées	129 369	119 300	129 360	120 335	103 077

Résultats des demandes de certificat

Résultats	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Demandes approuvées	112 109	102 873	111 588	105 308	94 909
Demandes refusées	13 182	13 159	14 024	13 010	6 527
Autre	7 887	6 404	6 380	5 904	2 618
Total, résultats notés	133 178	122 436	131 992	124 222	104 054

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

Délai de prise de la décision concernant la demande de certificat

Délai de prise de la décision	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Même jour	93 247	85 652	92 533	87 242	88 743
De 2 à 7 jours	10 144	10 023	12 264	13 134	6 477
De 8 à 14 jours	6 337	6 199	6 835	5 787	2 068
De 15 à 30 jours	10 098	9 225	9 522	8 432	2 410
Plus de 30 jours	13 352	11 337	10 838	9 627	4 356
Total, résultats notés	133 178	122 436	131 992	124 222	104 054
Résultat le même jour	70 %	70 %	70 %	70 %	85,29 %

Certificats approuvés par domaine du droit

Domaine du droit	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Affaires criminelles	63 855	56 777	60 408	60 097	52 068
Famille	30 303	27 049	29 401	24 055	28 302
Immigration et réfugiés	12 658	13 687	16 181	15 502	6 750
Autre*	5 293	5 360	5 598	5 654	7 789
Total, certificats délivrés	112 109	102 873	111 588	105 308	94 907

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

Pourcentage de certificats acceptés par domaine du droit

Domaine du droit	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Affaires criminelles	97 %	97 %	97 %	96 %	95 %
Famille	79 %	80 %	78 %	77 %	75 %
Immigration et réfugiés	94 %	94 %	94 %	93 %	91 %
Autre*	95 %	95 %	95 %	96 %	96 %

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

Nombre d'avocats ayant accepté un certificat d'AJO

Avocats	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Nombre d'avocats	3 440	3 430	3 418	3 326	3 266

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

Honoraires	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
De 100 000 à 250 000 \$	637	625	639	665	431
Plus de 250 000 \$	78	81	94	73	46
Total	715	706	733	738	477

* Les chiffres de 2020-2021 ne sont pas définitifs car certains clients peuvent être à la recherche d'un avocat pour les représenter.

Coût moyen d'un certificat

Coût moyen d'un certificat exécuté par domaine du droit

Domaine du droit	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Affaires criminelles	1 664 \$	1 787 \$	1 815 \$	1 750 \$	1 672 \$
Famille	3 259 \$	3 335 \$	3 496 \$	3 525 \$	3 490 \$
Immigration et réfugiés	2 631 \$	2 469 \$	2 401 \$	2 076 \$	2 028 \$
Autre	1 468 \$	1 496 \$	1 571 \$	1 453 \$	1 345 \$
Coût moyen global	2 016 \$	2 143 \$	2 180 \$	2 089 \$	1 947 \$

Durée moyenne d'un certificat exécuté (en mois)

Domaine du droit	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Affaires criminelles	6,9	7,6	7,5	7,6	8,9
Famille	13,5	14,5	14,9	15,1	16,2
Immigration et réfugiés	8,8	11,0	15,7	14,7	17,3
Autre	3,2	3,3	3,6	3,5	3,3
Total	8,1	9,0	9,4	9,5	10,0

SERVICES DE VÉRIFICATION ET DE CONFORMITÉ

Services de vérification et de conformité

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

Il y a deux types de vérification :

- **Aléatoires** : Des comptes sont sélectionnés aléatoirement chaque mois au moyen d'un algorithme informatique. Le Service de la vérification et de la conformité est chargé d'effectuer 1 200 vérifications aléatoires au cours de chaque exercice.
- **Ciblées** : Ces vérifications visent 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	
	2019-2020	2020-2021	2019-2020	2020-2021
Comptes vérifiés	1 258	1 503	737	1 079
% de comptes comportant des erreurs	7,10 %	8,40 %	35,10 %	41,40 %

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 subséquentement. Lorsque le compte de l'avocat est validé, le dossier est fermé et l'avocat n'est pas contacté.

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

Le Service des enquêtes protège AJO contre l'appropriation illicite de biens et veille au respect de la *Loi sur les services d'aide juridique* et des règles et politiques d'AJO. Le Service 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 visant des avocats inscrits sur les listes qui révèlent une non-conformité 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****2019-2020****2020-2021**

Nombre total de dossiers concernant les avocats inscrits sur les listes	136	69
Dossiers sans constat de non-conformité	57	22
Dossiers transmis au Barreau de l'Ontario	35	38
Nombre total de dossiers fermés	144	74

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

En 2020-2021, le Service des plaintes a enregistré 2 784 plaintes initiales. Quatre cent seize de ces plaintes ont été jugées fondées. La plupart concernaient des avocats inscrits sur les listes d'AJO et ont été déposées par des clients qui demandaient un changement d'avocat.

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

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

**Étape initiale (étape 1) - Nombre
de plaintes et (plaintes fondées)****2019-2020****2020-2021**

Services d'avocats inscrits sur les listes	2 972 (446)	2 686 (411)
Services d'avocats de service	19 (2)	3
Politique d'Aide juridique Ontario	94 (9)	60 (1)
Personnel d'Aide juridique Ontario	28 (8)	28 (4)
Autre	28	7
Total	3 141 (465)	2 784 (416)

RAPPORT DE GESTION

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

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

Impact de la pandémie de COVID-19

L'impact le plus important de la pandémie de COVID-19 sur AJO a été les trois réductions de taux (de 50 points de base chacun) de la Banque du Canada survenues en mars 2020, qui ont contraint la Fondation du droit de l'Ontario à réduire de 80 millions de dollars les fonds versés à AJO par rapport à l'exercice 2019-2020. Bien que la réduction des activités dans les palais de justice ait permis à AJO de compenser la baisse de revenu en 2020-2021, l'augmentation des dépenses liées aux certificats laisse prévoir qu'AJO ne réalisera pas de telles économies en 2021-2022.

Ce changement de politique monétaire va probablement persister, car la Banque du Canada a l'intention de maintenir les taux d'intérêt à un faible niveau pour favoriser la reprise économique. Pendant la récession de 2008, la Fondation du droit de l'Ontario a aussi réduit son financement et les niveaux de revenus ont pris dix ans à revenir à ce qu'ils étaient avant la récession. En raison des précédentes réductions de financement et des changements de services déjà mis en place, AJO a de la peine à trouver immédiatement des moyens de compenser le manque de fonds provenant de la Fondation du droit de l'Ontario au cours de l'exercice.

Fonds versés à AJO par le gouvernement

Comme indiqué dans les notes 12 et 13 des états financiers vérifiés d'AJO pour l'exercice clos le 31 mars 2021, les réductions du financement provenant du ministère du Procureur général, au cours des exercices 2019-2020 et 2020-2021 ont contraint AJO à dépendre des revenus imprévisibles de la Fondation du droit de l'Ontario. Ces revenus ont chuté de plus de 80 millions de dollars, ce qui a causé à AJO des difficultés financières sans précédent. Sans aucun engagement de financement solide de la part des gouvernements fédéral et provincial, il sera difficile à AJO d'exécuter son mandat. C'est la raison pour laquelle AJO réalisera une étude interne afin d'examiner de quelle manière elle pourrait réduire les dépenses d'administration internes avant de procéder à des réductions de services externes. AJO fait face à un déficit de plus de (50 millions de dollars) en 2021-2022 et de plus de (80 millions de dollars) pour les exercices suivants.

Afin de gérer les risques de liquidités, l'engagement du ministère du Procureur général d'appuyer les efforts d'AJO pour compenser le manque à gagner de l'exercice 2021-2022 et des exercices suivants est essentiel.

Résumé des données financières

Sommaire de la situation financière d'AJO

Le déficit de fonctionnement d'AJO pour l'exercice clos le 31 mars 2021 est de 9,6 millions de dollars, par comparaison à l'excédent de 14,4 millions de dollars enregistré l'exercice précédent. AJO a maintenant un excédent net accumulé de 0,6 million de dollars pour la fin d'exercice, par comparaison à l'excédent net accumulé de 10,4 millions de dollars au début de l'exercice.

Risques

AJO continue de faire face à un manque à gagner important dans son budget en raison de la diminution des revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario.

Revenus (page 4 des états financiers)

Sommaire des revenus

(en milliers de dollars)	2020-2021	2019-2020	Hausse ou (Diminution)	Notes
Gouvernement de l'Ontario	353 535 \$	357 110 \$	(3 575) \$	1
Fondation du droit de l'Ontario	25 454	105 687	(80 233)	2
Contributions des clients	5 195	9 204	(4 009)	3
Clients et autres recouvrements	1 646	2 380	(734)	
Revenus de placement	308	795	(487)	
Divers	568	859	(291)	
TOTAL	386 706 \$	476 035 \$	(89 329 \$)	

1. Fonds provenant du gouvernement - Diminution de (3,6 millions de dollars)

(en milliers de dollars)	2020-2021	2019-2020	Hausse ou (Diminution)	Notes
Financement de base	326 864 \$	323 323 \$	3 541 \$	A
MJ, financement de trois ans	8 123	8 123	0	
MJ, financement unique	17 777	25 664	(7 887)	B
Gouvernement fédéral R et I – Financement unique de 2019	771	0	771	
TOTAL, contributions du gouvernement	353 535 \$	357 110 \$	(3 575 \$)	

Notes :**a. Financement de base :**

La hausse enregistrée en 2020-2021 est attribuable à l'augmentation de 3,5 millions de dollars du financement de base du gouvernement fédéral pour les affaires de droit criminel par rapport à l'exercice précédent.

b. Ministère de la justice :

La réduction du financement ponctuel provenant du ministère de la Justice s'explique par la prévision que les dépenses liées aux demandes en droit de l'immigration et des réfugiés en 2020-2021 diminueraient sous l'effet de la pandémie de COVID-19.

2. Fondation du droit de l'Ontario - Diminution de (80,2 millions de dollars)

Pendant l'exercice 2020-2021, les revenus de la Fondation du droit de l'Ontario ont baissé de (80,2 millions de dollars) par rapport à l'exercice 2019-2020, passant de 105,7 millions de dollars à 25,5 millions de dollars. La baisse des revenus pendant l'exercice visé est attribuable à :

- en mars 2020, face à la COVID-19, la Banque du Canada a réduit ses taux d'intérêt au jour le jour à trois reprises. Les 4, 16 et 27 mars, la Banque du Canada a réduit son taux de prêt de 50 points de base chaque fois, faisant passer le taux au jour le jour de 1,75 % à 0,25 %. Le taux est resté à 0,25 % depuis la réduction du taux de prêt en mars 2020, ce qui a eu un impact sur les revenus provenant de la Fondation du droit de l'Ontario.

3. Contributions des clients - Diminution de (4 millions de dollars)

Les contributions des clients sont proportionnellement inférieures à la réduction des dépenses du programme de certificats pour 2020-2021, comparé à 2019-2020. Voir la note 4 afférentes aux dépenses ci-dessous pour plus de renseignements sur les dépenses du programme de certificats.

Sommaire des dépenses

(en milliers de dollars)	2020-2021	2019-2020	Hausse ou (diminution)	Notes
Programme de certificats	158 578 \$	220 610 \$	(62 032) \$	
Bureaux de services par le personnel	18 800	20 259	(1 459)	
Total partiel	177 378	240 869	(63 491)	4
Avocats de service	49 241	56 460	(7 219)	5
Cliniques	94 863	89 048	5 815	6

(en milliers de dollars)	2020-2021	2019-2020	Hausse ou (diminution)	Notes
Projets d'innovation dans la prestation des services	2 103	2 178	(75)	
Soutien aux programmes	26 861	24 420	2 441	7
Soutien aux fournisseurs de services	7 956	8 473	(517)	
Administration et autres coûts	37 953	40 205	(2 252)	8
TOTAL DES DÉPENSES	396 355 \$	461 653 \$	(65 298 \$)	

Dépenses (pages 4 et 5 des États financiers)

4. Programme de certificats - diminution de (62 millions de dollars)

Il y a eu un changement dans la présentation des états financiers (pour l'exercice 2020-2021 et l'exercice 2019-2020) en ce qui concerne les coûts d'administration liés aux certificats. Ces coûts sont désormais indiqués dans la catégorie Soutien aux fournisseurs de services.

L'écart enregistré pour le programme de certificats (62,0 millions de dollars) se ventile comme suit selon les domaines du droit

(en milliers de dollars)	2020-2021	2019-2020	Hausse ou (diminution) Note	Hausse ou (diminution) Note
Affaires criminelles, GCM	17 452 \$	25 371 \$	(7 919) \$	(31,2 %)
Affaires criminelles, non-GCM	61 686	90 716	(29 030)	(32,0 %)
Famille	54 563	70 611	(16 048)	(22,7 %)
Immigration et réfugiés	16 382	26 316	(9 934)	(37,7 %)
Droit civil	8 495	7 596	899	11,8 %
TOTAL	158 578 \$	220 610 \$	(62 032 \$)	(28,1 %)

L'impact de la pandémie de COVID-19 se ressent dans tous les domaines du droit. Comparée à 2019-2020, la délivrance de certificats en 2020-2021 varie comme suit :

- affaires criminelles : diminution de 12,3 %
- famille : hausse de 17,7 %
- immigration : diminution de 56,5 %
- droit civil : hausse de 37,7 %

Tous les services juridiques ont été touchés par la COVID-19 parce qu'en raison des fermetures des tribunaux judiciaires et administratifs, les avocats n'ont pas pu faire avancer

leurs dossiers. Cette situation se répercute sur les « cycles de vie » de la facturation d'AJO, comme l'indique le tableau ci-dessus. Cette tendance se poursuivra probablement pendant l'exercice 2021-2022, selon l'issue de la pandémie.

5. Programme des avocats de service - diminution de (7,2 millions de dollars)

Les dépenses liées au programme d'avocats de service ont diminué en raison de l'impact de la pandémie de COVID-19 et des fermetures des tribunaux ainsi que de la réduction du nombre de clients aidés qu'elle a entraînées.

6. Programme des cliniques - augmentation de 5,8 millions de dollars

Le programme des cliniques est passé de 89 millions de dollars à 94,8 millions de dollars. D'une façon générale, les paiements de transfert ont augmenté en raison de la hausse des salaires et avantages sociaux, des dépenses de fonctionnement et de la baisse des excédents recouverts des cliniques.

7. Soutien aux programmes - augmentation de 2,4 millions de dollars

Soutien aux programmes

(en milliers de dollars)	2020-2021	2019-2020	Hausse ou (Diminution)
Soutien aux programmes	1 879 \$	1 102 \$	777 \$
Services des bureaux régionaux	14 033	13 700	333
Centre d'aide aux avocats et aux clients	10 949	9 618	1 331
TOTAL DES DÉPENSES	26 861 \$	24 420 \$	2 441 \$

- Les dépenses liées aux opérations régionales ont augmenté pour les raisons suivantes: 0,2 million de dollars au titre des évaluations des risques des palais de justice et 0,2 million de dollars au titre de la subvention spéciale et de l'augmentation des salaires, traitements et avantages sociaux.
- Les dépenses des services des bureaux régionaux ont augmenté en raison de l'embauche de personnel.
- Les dépenses du Centre d'aide aux avocats et aux clients ont aussi augmenté en raison de l'embauche de personnel nécessaire pour réduire le temps d'attente pour les personnes qui appellent le centre.

8. Frais d'administration et autres coûts - Baisse de (2,3 millions de dollars)

Les frais d'administration ont baissé en raison de l'interruption des activités causée par la COVID-19. Les économies réalisées sont principalement des économies de frais d'administration au bureau provincial. Les créances irrécouvrables ont également diminué.

Bilan

Explications des écarts importants des comptes du bilan

(en milliers de dollars)	2020-2021	2019-2020	Hausse ou (diminution)	Notes
ACTIF				
Espèces et quasi-espèces	34 093 \$	42 727 \$	(8 634) \$	
Investissements à court terme	25 159	25 229	(70)	
Total partiel	59 252	67 956	(8 704)	1
Autres créances	11 161	14 443	(3 282)	2
Immobilisations	2 347	2 167	180	3
PASSIF				
Dettes d'exploitation et charges à payer	96 230	99 717	(3 492)	4
Excédent ou (déficit) net accumulé	589 \$	10 418 \$	(9 829) \$	5

Notes

1. La réduction des espèces et des investissements à court terme (8,7 millions de dollars) est le résultat du déficit en cours d'exercice et de la baisse des taux d'intérêt pour les investissements à court terme.
2. La diminution des autres créances est liée à la baisse du nombre de certificats délivrés pendant l'exercice.
3. L'augmentation des immobilisations est attribuable à une augmentation des dépenses en TI résultant du télétravail devenu nécessaire face à la COVID-19.
4. La diminution des comptes créditeurs est attribuable à une baisse des dépenses liées aux certificats.
5. La baisse de l'excédent net accumulé est le résultat du déficit enregistré pour l'exercice 2020-2021.

Conclusion

AJO vient de terminer une autre année marquée par des défis sociaux et économiques inattendus, qui se sont traduits par un déficit de (9,6 millions de dollars). Le déficit de fin d'exercice est attribuable à plusieurs réductions du taux d'intérêt qui ont été partiellement compensées par la réduction des dépenses liées au programme des certificats.

Si les taux d'intérêt demeurent à leurs niveaux actuels ou autour de ces taux, AJO se retrouvera confrontée à un manque de financement. Ce manque sera amplifié une fois que les restrictions liées à la COVID-19 seront relâchées, puis éliminées, et que les tribunaux pourront reprendre leurs activités normales.

ÉTATS FINANCIERS VÉRIFIÉS

2020-2021

Aide juridique Ontario
États financiers
Exercice clos le 31 mars 2021

Table des matières

Rapport de l'auditeur indépendant	2
États financiers	
État de la situation financière	5
État des résultats	6
État de l'évolution de l'actif net (du déficit)	8
État des flux de trésorerie	9
Notes annexes	10

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 22 juin 2021



Louis Dimitracopoulos
Directrice générale de l'administration et
Vice-présidente
Le 22 juin 2021



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 2021, et les états des résultats et de l'évolution de l'actif net (du déficit) et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes annexes, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière d'AJO au 31 mars 2021, 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.

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

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

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

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

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

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

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

La vérificatrice générale,



Toronto (Ontario)
Le 22 juin 2021

Bonnie Lysyk, MBA, FCPA, FCA, ECA

Aide juridique Ontario État de la situation financière

	31 mars 2021 (en milliers de dollars)	31 mars 2020 (en milliers de dollars)
ACTIF		
Actifs courants		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 7)	34 093 \$	42 727 \$
Placements (note 4)	25 159	25 229
Charges payées d'avance et autres actifs	2 728	2 071
Créances clients, déduction faite de la correction de valeur (note 3 a))	8 340	9 067
Autres créances (note 3 b))	11 161	14 443
	81 481 \$	93 537 \$
Créances clients non courantes, déduction faite de la correction de valeur (note 3 a))	17 622	18 887
Immobilisations (note 5)	2 347	2 167
TOTAL DE L'ACTIF	101 450 \$	114 591 \$
PASSIF ET ACTIF NET		
Passifs courants		
Dettes d'exploitation et charges à payer (note 6)	96 230 \$	99 717 \$
Passifs non courants		
Passif au titre des prestations constituées (note 11)	2 284 \$	2 289 \$
Actif net		
Surplus cumulé net	589 \$	10 418 \$
Placement dans des immobilisations (note 8)	2 347	2 167
	2 936	12 585
TOTAL DU PASSIF ET DE L'ACTIF NET	101 450 \$	114 591 \$

Au nom du conseil d'administration,



Président

Aide juridique Ontario État des résultats

Exercice clos le 31 mars	31 mars 2021 (en milliers de dollars)	31 mars 2020 (en milliers de dollars)
REVENUS		
Financement gouvernemental (notes 1 a) et 1 b))	353 535 \$	357 110 \$
Financement de la Fondation du droit de l'Ontario	25 454	105 687
Apport des clients	5 195	9 204
Recouvrement auprès des clients et autres recouvrements	1 646	2 380
Revenu de placement (note 4)	308	795
Revenus divers	568	859
TOTAL DES REVENUS	386 706 \$	476 035 \$
CHARGES (note 2)		
Programmes des clients		
Programme de certificats d'aide juridique		
Criminel – causes majeures	17 452 \$	25 371 \$
Criminel – autres	61 686	90 716
Total partiel	79 138	116 087
Droit de la famille	54 563	70 611
Immigration et réfugiés	16 382	26 316
Autres domaines du droit civil	8 495	7 596
Total partiel	158 578	220 610
Conférences de règlement	126	152
Bureaux du droit de la famille	5 423	6 295
Bureaux de droit intégré	4 441	4 667
Bureaux du droit criminel	3 331	2 760
Bureau du droit des réfugiés	3 299	3 586
Stagiaires en droit	162	839
Nishnawbe-Aski Legal Services Corporation	2 018	1 960
Certificats	177 378	240 869
Programme des avocats de service		
Honoraires et débours des avocats de service	46 298	54 303
Services élargis	2 943	2 157
Total partiel	49 241	56 460
Cliniques de services juridiques et services spéciaux		
Services relevant du domaine de pratique des cliniques de services juridiques (note 9)	88 803	82 531
Sociétés étudiantes de services d'aide juridique	5 183	5 035
Projet de gestion de l'information dans les cliniques de services juridiques	877	1 482
Total partiel	94 863	89 048
Projets d'innovation dans la prestation des services		
Autres	2 103 \$	2 178 \$

Aide juridique Ontario État des résultats

Exercice clos le 31 mars	2021 (en milliers de dollars)	2020 (en milliers de dollars)
CHARGES (suite)		
Soutien aux programmes		
Activités régionales	1 879 \$	1 102 \$
Services – bureaux régionaux et de districts	14 033	13 700
Centre de service à la clientèle et de service juridique	10 949	9,618
Total partiel	26 861	24 420
TOTAL DES PROGRAMMES DES CLIENTS	350 446	412 975
Soutien aux prestataires de services		
Service de recherche	3 127	3 519
Services aux avocats et paiements	4 829	4 954
Total partiel	7 956	8 473
Administration et autres coûts		
Bureau provincial	34 946	36 030
Amortissement	893	1 066
Créances irrécouvrables	2 114	3 109
Total partiel	37 953	40 205
TOTAL DES CHARGES	396 355	461 653
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges pour l'exercice	(9 649) \$	14 382 \$

Aide juridique Ontario

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

Exercice clos le 31 mars

(en milliers de dollars)	Investis en immobili- sations (note 8)	Excédent cumulé	2021 Total	2020 Total
Actif net (déficit) à l'ouverture de l'exercice	2 167 \$	10 418 \$	12 585 \$	(1 797) \$
Variation nette des immobilisations	180	(180)	-	-
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges pour l'exercice	-	(9 649)	(9 649)	14 382
Actif net à la clôture de l'exercice	2 347 \$	589 \$	2 936 \$	12 585 \$

Aide juridique Ontario État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars	31 mars 2021 (en milliers de dollars)	31 mars 2020 (en milliers de dollars)
Flux de trésorerie provenant des (affectés aux)		
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges pour l'exercice	(9 649) \$	14 382 \$
Activités de fonctionnement sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations	893	1 066
Variation des soldes hors trésorerie :		
Passif au titre des prestations de retraite constituées	(5)	59
Intérêts courus sur les placements	70	36
Charges payées d'avance et autres actifs	(657)	641
Créances clients	727	964
Autres créances	3 282	4 457
Créances clients non courantes	1 265	999
Dettes d'exploitation et charges à payer	(3 487)	(3 889)
	<u>(7 561)</u>	<u>18 715</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Rachat de placements	10 000 \$	5 000 \$
Achat de placements	(10 000)	(5 000)
	<u>-</u>	<u>-</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations	(1 073)	(316)
(Diminution) augmentation nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie au cours de l'exercice	(8 634)	18 399
Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture de l'exercice	42 727	24 328
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture de l'exercice	34 093 \$	42 727 \$

Exercice clos le 31 mars 2021

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 1^{er} 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.

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 et sont ensuite 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.

Exercice clos le 31 mars 2021

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 d'un an.

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

Exercice clos le 31 mars 2021

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 auparavant. 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.

Exercice clos le 31 mars 2021

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 préparée à la suite de la promulgation de la nouvelle *Loi de 2020 sur les services d'aide juridique* (LSAJ 2020). La Société s'attend à ce que la LSAJ 2020 soit promulguée au cours de l'exercice 2022.

- a) Sur le plan économique, la Société dépend du financement du gouvernement de l'Ontario à raison de 91 % (75 % en 2020) et de la Fondation du droit de l'Ontario à raison de 7 % (22 % en 2020). L'apport total du MPG et du Conseil du Trésor s'établit comme suit :

	2021 (en milliers de dollars)	2020 (en milliers de dollars)
Financement gouvernemental	353 535 \$	357 110 \$

- b) Le financement gouvernemental pour l'exercice clos le 31 mars 2021 comprend une attribution de fonds de 86,2 M\$ (89,8 M\$ en 2020) accordée aux termes d'une entente de partage des frais conclue entre le gouvernement fédéral et la province dans le cadre du droit criminel pour 52,4 M\$ (48,9 M\$ en 2020), 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 pour 33,8 M\$ (40,9 M\$ en 2020).
- 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 présente le total de chaque catégorie de charges :

	2021 (en milliers de dollars)	2020 (en milliers de dollars)
Certificats	158 578 \$	220 610 \$
Indemnités quotidiennes des avocats de service	10 146	20 479
Financement des cliniques	94 863	89 048
Autres paiements de transfert	2 018	1 960
Salaires et avantages sociaux	111 747	106 614
Baux	4 816	4 972
Créances irrécouvrables, amortissement et autres charges	14 187	17 970
	396 355 \$	461 653 \$

Les charges par objet fournissent des détails sur les charges au titre des salaires, des avantages sociaux et des charges administratives. L'état des résultats présente les charges par programme, soit notamment les salaires, les avantages sociaux et les autres charges engagées.

Exercice clos le 31 mars 2021

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 2021 (en milliers de dollars)	Total	De 1 à 30 jours	De 31 à 60 jours	De 61 à 90 jours	Plus de 90 jours
Créances clients	52 453 \$	133 \$	176 \$	177 \$	51 967 \$
Moins : correction de valeur	(26 491)	(78)	(69)	(99)	(26 245)
	25 962 \$	55 \$	107 \$	78 \$	25 722 \$
 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 \$
			2021 (en milliers de dollars)	2020 (en milliers de dollars)	
Comprend :					
Créances clients (sans privilège) à court terme			8 340	9 067	
Créances clients (avec privilège) à long terme			17 622	18 887	
			25 962 \$	27 954 \$	

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 2021 (en milliers de dollars)	Total	De 1 à 30 jours	De 31 à 60 jours	De 61 à 90 jours	Plus de 90 jours
Causes visées par le protocole du MPG	1 840 \$	1 840 \$	- \$	- \$	- \$
Causes visées par le protocole du MJ	188	188	-	-	-
TVH à recevoir	5 872	2 944	2 275	114	539
Fondation du droit de l'Ontario	3 161	3 161	-	-	-
Autres créances	100	100	-	-	-
Total des autres créances	11 161 \$	8 233 \$	2 275 \$	114 \$	539 \$

Exercice clos le 31 mars 2021

3. Créances (suite)

b) Autres créances (suite)

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 \$

4. Placements

	2021 (en milliers de dollars)	2020 (en milliers de dollars)
Certificats de placement garanti	25 051 \$	25 051 \$
Intérêts courus	108	178
	25 159 \$	25 229 \$

La Société a établi une politique de placement conforme aux exigences prévues aux paragraphes (1), (2), (3) et (4) de l'article 7 du Règlement de l'Ontario 107/99 pris en application de la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique*. La politique de la Société concernant les placements à court terme et à long terme consiste à investir dans des placements très liquides, comme des titres du gouvernement fédéral du Canada, des titres de gouvernements provinciaux canadiens ou d'autres certificats de placement garanti émis ou garantis par des institutions financières canadiennes ayant une notation de A ou supérieure. Les placements détenus par la Société au 31 mars 2021 sont conformes aux exigences de la loi. Les placements à court terme détenus de 25,1 M\$ (25,1 M\$ en 2020) portent intérêt à différents taux allant du taux préférentiel moins 2,2 % jusqu'à 1,25 %. En 2021, la Société a touché des revenus de placement de 0,3 M\$ (0,8 M\$ en 2020).

Exercice clos le 31 mars 2021

5. Immobilisations

	Mobilier et matériel de bureau	Matériel informatique	Améliorations locatives	Logiciels pour toute l'entreprise	Total
2021 (en milliers de dollars)					
Coût					
Solde à l'ouverture	138 \$	1 642 \$	3 712 \$	15 663 \$	21 155 \$
Acquisitions	7	1 066	-	-	1 073
Cessions	-	(607)	(1 049)	(35)	(1 691)
Solde à la clôture	145	2 101	2 663	15 628	20 537
Amortissement cumulé					
Solde à l'ouverture	39	953	2 333	15 663	18 988
Amortissement	23	574	296	-	893
Cessions	-	(607)	(1 049)	(35)	(1 691)
Solde à la clôture	62	920	1 580	15 628	18 190
Valeur comptable nette	83 \$	1 181 \$	1 083 \$	- \$	2 347 \$
2020 (en milliers de dollars)					
Coût					
Solde à l'ouverture	199 \$	2 210 \$	4 320 \$	17 912 \$	24 641 \$
Acquisitions	-	316	-	-	316
Cessions	(61)	(884)	(608)	(2 249)	(3 802)
Solde à la clôture	138	1 642	3 712	15 663	21 155
Amortissement cumulé					
Solde à l'ouverture	90	1 323	2 419	17 892	21 724
Amortissement	10	514	522	20	1 066
Cessions	(61)	(884)	(608)	(2 249)	(3 802)
Solde à la clôture	39	953	2 333	15 663	18 988
Valeur comptable nette	99 \$	689 \$	1 379 \$	- \$	2 167 \$

6. Dettes d'exploitation et charges à payer

	2021 (en milliers de dollars)	2020 (en milliers de dollars)
Comptes juridiques		
- charges à payer au titre des factures reçues, mais non réglées	13 322 \$	13 636 \$
- estimations des services rendus, mais non encore facturés	68 600	73 600
Incitations à la location	1 608	1 822
Dettes fournisseurs et autres charges à payer	6 164	6 917
Indemnités de vacances	6 536	3 742
	96 230 \$	99 717 \$

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 délivrés au cours du dernier exercice.

Exercice clos le 31 mars 2021

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 :

	2021 (en milliers de dollars)	2020 (en milliers de dollars)
Solde à l'ouverture de l'exercice	2 167 \$	2 917 \$
Achat d'immobilisations	1 073	316
Amortissement	(893)	(1 066)
Solde à la clôture de l'exercice	2 347 \$	2 167 \$

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

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

	2021 (en milliers de dollars)	2020 (en milliers de dollars)
Sommes versées aux cliniques et pour le compte de celles-ci	88 803 \$	82 531 \$

10. Engagements et éventualités

- a) La Société loue 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)	Matériel (en milliers de dollars)	Total (en milliers de dollars)
2022	2 113 \$	2 542 \$	53 \$	4 708 \$
2023	1 883	2 395	37	4 315
2024	1 842	2 329	11	4 182
2025	1 820	2 282	3	4 105
2026	1 518	2 067	-	3 585
Par la suite	4 594	6 183	-	10 777
	13 770 \$	17 798 \$	104 \$	31 672 \$

Exercice clos le 31 mars 2021

10. Engagements et éventualités (suite)

- b) La Société représente la partie défenderesse dans un certain nombre d'actions en justice dans le cadre normal de la conduite de ses affaires. L'issue et le règlement final de ces actions ne sont pas connus; cependant, d'après les réclamations effectuées, la direction a estimé le montant à 0,3 M\$ (0,6 M\$ en 2020), 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 944 salariés (973 salariés en 2020). La charge de retraite se rapportant à ce volet du régime s'est élevée à 7,9 M\$ pour l'exercice (7,5 M\$ en 2020).

Volet à prestations déterminées

Le volet à prestations déterminées du régime couvre un total de 15 salariés : un participant actif (un participant en 2020) et 14 retraités (14 retraités en 2020). 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 deux ans au 31 mars 2021 (trois ans en 2020). 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 2020, et la prochaine évaluation actuarielle du régime aux fins de la capitalisation sera préparée pour la période close le 1^{er} janvier 2023.

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 baisse de 0,2 M\$ (hausse de 0,2 M\$ en 2020).

Exercice clos le 31 mars 2021

11. Régimes de retraite (suite)

Volet à prestations déterminées (suite)

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

	2021 (en milliers de dollars)	2020 (en milliers de dollars)
Obligation au titre des prestations constituées	3 546 \$	3 621 \$
Actifs des régimes à la valeur de marché	4 830	4 114
Situation de capitalisation — Excédent des régimes	1 284	493
Perte actuarielle nette non amortie (gain actuariel net non amorti)	(530)	432
Actif au titre du régime de retraite, montant net	754	925
Correction de valeur à l'ouverture de l'exercice	(925)	(760)
(Augmentation) diminution de la correction de valeur	171	(165)
Correction de valeur à la clôture de l'exercice	(754) \$	(925) \$

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

	2021 (en milliers de dollars)	2020 (en milliers de dollars)
Coût des services rendus au cours de l'exercice	7 \$	18 \$
Amortissement des pertes actuarielles (gains actuariels)	226	(76)
Revenu d'intérêts	(26)	(43)
	207 \$	(101) \$

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 :

	2021	2020
Obligation au titre des prestations constituées		
Taux d'actualisation	5,25 %	5,25 %
Taux de croissance de la rémunération	3,00 %	3,00 %
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 :

	2021 (en milliers de dollars)	2020 (en milliers de dollars)
Cotisations patronales	36 \$	64 \$
Cotisations salariales	3	7
Prestations versées	268 \$	213 \$

Exercice clos le 31 mars 2021

11. Régimes de retraite (suite)

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 2021.

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 :

	2021	2020
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 0,11 M\$ pour l'exercice (0,17 M\$ en 2020). L'obligation au titre des prestations constituées et le passif au titre des prestations constituées s'élevaient à 2,28 M\$ au 31 mars 2021 (2,29 M\$ en 2020). Au cours de l'exercice, la Société a versé 0,11 M\$ au régime (0,11 M\$ en 2020). Le versement des prestations aux employés retraités a commencé le 1^{er} avril 2016.

	2021 (en milliers de dollars)	2020 (en milliers de dollars)
Passif au titre des prestations constituées		
Régime complémentaire de retraite à l'intention des cadres supérieurs	2 284 \$	2 289 \$

12. Réserve pour éventualités – Non-conformité avec la réglementation

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 1^{er} 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.

AJO avait un déficit cumulé net pour les exercices de 2018 et 2019. De plus, AJO a subi des diminutions du financement reçu du gouvernement de l'Ontario aux exercices 2019 et 2020, ce qui fait qu'AJO doit s'appuyer sur des revenus imprévisibles de la Fondation du droit de l'Ontario. Ces revenus, qui sont dépendants du taux de financement à un jour de la Banque du Canada, ont diminué de 80 M\$ à la suite de trois baisses des taux par la Banque du Canada en mars 2020. Ainsi, AJO n'a pas été en mesure de se conformer à cette exigence réglementaire.

Exercice clos le 31 mars 2021

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. Le financement réduit du MPG aux exercices 2019 et 2020 a rendu AJO davantage dépendante des revenus imprévisibles de la Fondation du droit de l'Ontario. Ces revenus, qui sont tributaires du taux de financement à un jour de la Banque du Canada, ont diminué de 80 M\$ à la suite de trois baisses des taux par la Banque du Canada en mars 2020. Cette pression sans précédent sur la situation financière d'AJO de pair avec l'absence de tout engagement de soutien financier ferme de la part des gouvernements provincial et fédéral rendront difficile la réalisation du mandat de la Société dans l'avenir.

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 2022 et les exercices suivants, et envisage des réductions dans les deux programmes et dans les dépenses administratives.

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 25,1 M\$ (25,1 M\$ en 2020) investi dans des certificats de placement garanti (CPG) avec des taux allant jusqu'à 1,25 %, assortis de dates d'échéance allant jusqu'au 4 janvier 2022.

14. Données comparatives

Les données aux postes « Criminel – causes majeures », « Criminel – autres », « Bureaux du droit criminel » et « Services aux avocats et paiements » ont été reclassées pour que leur présentation soit conforme à celle adoptée pour l'exercice écoulé.

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



LEGAL AID ONTARIO

AIDE JURIDIQUE ONTARIO