



**CLEO**

Community Legal Education Ontario  
Éducation juridique communautaire Ontario

# Rapport annuel 2021-2022 de CLEO

## Message du président et de la directrice générale

L'an dernier, nous parlions de la gestion de cette pandémie qui nous a pris au dépourvu. L'année 2021-2022 a été... encore plus pandémique. Le personnel de CLEO a travaillé dur pour suivre les nombreux changements survenus cette année dans la législation et les programmes d'avantages sociaux. Mais ayant appris de la première année de la pandémie, nous étions mieux rodés.

Pour résumer, les deux dernières années ont été toute une aventure. CLEO a publié sa première question concernant la COVID-19 sur Justice pas-à-pas et Steps to Justice le 17 mars 2020. Vers la fin de ce mois-là, nous en étions à 68 questions et réponses sur quelques sujets ayant trait à ce virus. Fin mars 2022, nous avons 336 questions couvrant une bonne quinzaine de sujets juridiques en lien avec la pandémie du COVID-19.

De nombreuses familles ont vu leur situation financière se détériorer à cause de la pandémie. Nous avons tâché de les aider en publiant un nouveau parcours guidé en droit de la famille sur le dépôt d'une motion en modification d'une entente concernant les aliments ainsi qu'un explorateur de solutions en matière d'expulsion pour aider les locataires ayant des arriérés de loyer à trouver des solutions.

CLEO Connect a travaillé avec des collègues de cliniques et d'autres professionnels du droit pour tenir des webinaires sur des « sujets juridiques brûlants ». Vers la fin de l'année, ces webinaires étaient sortis du cadre des questions relatives à la COVID-19 et avaient rejoint près de 2 000 personnes.

Nous ne saurions exagérer à quel point nos collègues des cliniques juridiques et une foule d'organisations communautaires ont contribué à notre travail en nous informant des besoins de leur clientèle ainsi qu'en nous aidant à cibler nos initiatives en lien avec la COVID-19 et d'autres défis. Cette information, à laquelle s'ajoutent les témoignages entendus quotidiennement par le biais du clavardage en direct et du courriel, ont éclairé le contenu de Justice pas-à-pas et de Steps to Justice, de nos parcours guidés et de nos formations pour les travailleurs de première ligne. Les experts des cliniques juridiques, les tribunaux, le gouvernement et les juristes du secteur privé nous ont aidés à traiter correctement les points juridiques. Le rapport qui suit détaille le travail que nous avons accompli l'an dernier dans nos trois principaux

programmes : Justice pas-à-pas et Steps to Justice, les parcours guidés et CLEO Connect.

La COVID-19 a forcé des changements dans les pratiques de travail ces deux dernières années, ce qui a compliqué la collaboration et la résolution de problèmes à distance. Zoom et Teams ont été une planche de salut pour les travailleurs confinés, bien qu'il soit à craindre que cela se soit fait un peu au détriment de la créativité et de la collégialité. Nous étions donc heureux, à la fin de l'année, d'entrevoir un retour à un certain degré de collaboration en personne moyennant des mesures de protection adéquates.

Bien entendu, CLEO n'est pas la seule organisation dont les pratiques ont été irrévocablement transformées par la pandémie. Par exemple, les tribunaux ont puisé dans la technologie pour permettre le dépôt électronique, la mise au rôle électronique et les audiences à distance; des changements profonds profitant à de nombreuses personnes ayant Internet, mais pouvant difficilement se déplacer. Les programmes en ligne de CLEO doivent sans cesse être adaptés aux processus émergents et en évolution. Dans son travail, CLEO fait siens de nombreux avantages qu'offre la technologie et Internet : capacité de rejoindre le public, facilité d'actualisation, personnalisation et interactivité.

Toutefois, même si nous savons que la technologie facilite l'accès aux outils et leur utilisation, de nombreuses personnes ne peuvent pas prendre pleinement part au processus juridique en ligne, faute d'accès à Internet ou par manque de littératie numérique. CLEO est consciente que la transmission électronique d'information n'est pas une solution universelle et ne convient pas à de nombreux groupes qu'elle sert. Soucieux que nos programmes répondent aux besoins des personnes ayant du mal à apprivoiser la numérisation de l'accès à la justice, nous offrons un corpus de documents imprimés pouvant être remis aux clients; des documents de formation et des guides pour les travailleurs sociaux aidant des personnes pouvant ne pas avoir accès aux outils en ligne ou ne pas avoir la littératie suffisante pour y accéder; et de l'information à jour pouvant servir de référence pratique à ceux nécessitant un soutien en personne. Nous devons nous assurer que tout le monde accède à l'information d'une manière qui réponde à ses besoins.



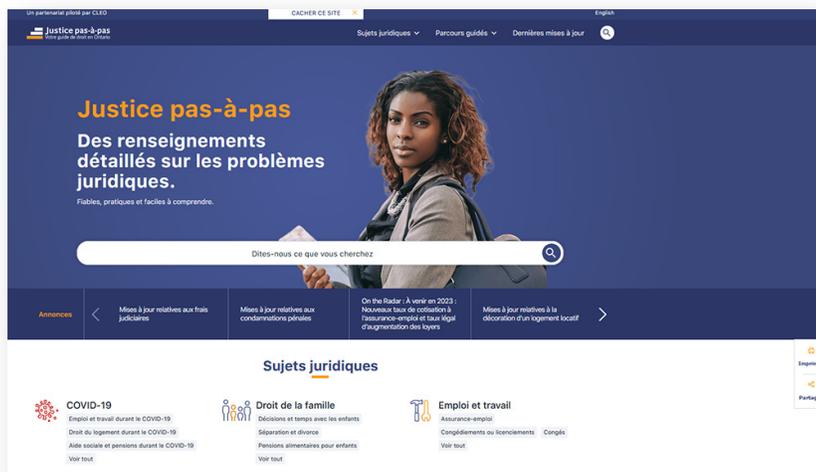
Paul Evraire,  
Le président, c.r.



Julie Mathews  
La directrice générale

## Justice pas-à-pas et Steps to Justice

Les statistiques sont arrivées! Plus de 3,4 millions de personnes ont consulté *Justice pas-à-pas* et *Steps to Justice* pendant le dernier exercice, pour un total de 6,6 millions de pages vues



### Nouveaux outils, nouveaux tableaux, nouvelles listes de vérification

Justice pas-à-pas et Steps to Justice offrent désormais des outils de rédaction de lettre. Conçus pour les personnes ayant des difficultés linguistiques ou relatives à la littératie, ces outils posent une série de questions, puis produisent la version provisoire d'une lettre pouvant être envoyée par courriel ou la poste.

L'an dernier, nous avons créé les outils de rédaction de lettre suivants :

- demande de relevé d'emploi;
- demande de révision interne d'une décision du programme Ontario au travail (programme OT);
- demande de révision interne d'une décision du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH);
- trois lettres d'un locataire à son locateur;
- plainte au sujet de biens ou de services achetés.

Les outils visuels comme les organigrammes, les illustrations et les listes de vérification peuvent aider les personnes ayant de la difficulté à accéder au contenu écrit. Nous avons créé d'autres outils cette année :



- des organigrammes expliquant les étapes pour en appeler d'une décision du programme OT ou du POSPH;
- une illustration d'une *salle d'audience en droit criminel* pour aider les gens à comprendre les fonctions des différentes personnes présentes;
- des *listes de vérification* pour aider un locataire à déterminer s'il peut contester une expulsion quand son locateur ou un acheteur souhaite prendre le logement pour son usage personnel;
- une série de trois organigrammes interactifs expliquant *ce qui se produit après l'ouverture d'un dossier de protection de l'enfance*.

### Aider l'utilisateur à remplir un formulaire complexe

Doug Downey, procureur général de l'Ontario, s'est rendu dans nos bureaux en novembre pour nous remercier pour nos *parcours guidés* et discuter de nos programmes. Le Ministère du Procureur général (MPG) est très favorable aux parcours depuis leur lancement. Comme il a doublé le financement du projet, CLEO peut étendre les parcours afin d'aider les Ontariens qui cherchent à obtenir une protection juridique contre les mauvais traitements et la violence familiale et à s'y retrouver dans les procédures de la Cour des petites créances et du tribunal de la famille.



Les parcours guidés de CLEO sont des outils numériques aidant l'utilisateur à remplir des formulaires judiciaires et des documents juridiques, à rédiger des lettres et à connaître les prochaines étapes. Actuellement, 67 parcours guidés sont offerts dans six domaines du droit : mauvais traitements et violence familiale, droit de la famille, droit locatif, droit de l'immigration, règlements administratifs des organisations sans but lucratif, et testaments et procurations.

Dans un sondage mené auprès des utilisateurs des parcours au cours des 16 derniers mois, les répondants se sont dit très satisfaits de leur expérience. Sur plus de 5 000 réponses, 75 % étaient positives, 21 % plutôt positives ou neutres et seulement 4 % étaient négatives (dans maints cas, à cause de problèmes techniques).

2021 / 22

Visites : 3,4 millions

Pages vues : 6,6 millions

Modules de question et réponse en anglais et français : 1 731



L'an dernier, CLEO a produit beaucoup de nouvelles collections de parcours guidés, dont des outils qui relient plusieurs documents :

- **Soutien aux familles vivant un changement**  
Ces parcours guidés aident l'utilisateur à remplir les documents nécessaires pour [demander](#) une motion en modification ou y [répondre](#), ou pour déposer une [motion en modification sur consentement](#). Un autre parcours touche la production de documents pour une [conférence de gestion de procès](#).
- **Aide aux personnes âgées pour reconnaître les cas de mauvais traitements à leur égard**  
Le [Parcours guidé pour intervenir face à la maltraitance envers les personnes âgées](#) aide ces dernières, leurs familles et leurs amis à comprendre et à prévenir cette forme de maltraitance et à savoir quoi faire en cas de mauvais traitements.
- **Aide aux locataires menacés d'expulsion**  
L'[Explorateur de solutions en matière d'expulsion](#) aide les locataires qui risquent l'expulsion parce qu'ils ont des arriérés de loyer. L'utilisateur est guidé à travers les solutions et moyens de défense possibles. Divers documents peuvent être générés : une fiche-conseils indiquant les moyens de défense disponibles; des lettres au locateur; un formulaire pour la production d'un plan de remboursement; des notes à lire à une audience.
- **Aide aux nouveaux arrivants qui demandent un permis de travail**  
Six nouveaux parcours (disponible en anglais seulement) aident l'utilisateur à remplir les formulaires provisoires requis pour [demander un permis de travail ouvert au Canada](#).

## Webinaires sur des sujets juridiques brûlants pour les travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux continuent de participer aux formations sur les sujets juridiques d'actualité et à en demander afin d'être mieux outillés pour répondre aux questions des clients. Dans le cadre de son travail avec ses partenaires des cliniques et les organismes communautaires, CLEO Connect a offert neuf webinaires à près de 2 000 travailleurs sociaux durant l'année. Ces derniers représentaient une grande variété d'organismes communautaires, tels que des centres d'apprentissage des adultes, des bureaux de l'Alliance universelle des unions chrétiennes de jeunes gens (YMCA), la Société canadienne de l'ouïe, des centres de détresse pour les femmes, des bureaux de santé publique, des organismes d'établissement des immigrants, des bibliothèques publiques, des équipes du programme Ontario au travail et des bureaux de députés provinciaux. Ces webinaires, tous enregistrés, se trouvent sur le site Web de [CLEO Connect](#).

## Webinaires en français!

L'équipe de CLEO Connect offre à présent des webinaires en français aux organismes communautaires. L'an dernier, nous avons donné cinq formations à 145 travailleurs sociaux.

### Formation pour les organisations sans but lucratif

L'Ontario ayant promulgué sa Loi sur les organisations sans but lucratif en octobre 2021, CLEO a accéléré les activités de son projet de [droit des organisations sans but lucratif en Ontario](#). Au cours du dernier exercice, le personnel de CLEO a donné plus de 60 séances d'information et ateliers sur cette loi à plus de 3 000 participants. Ces séances étaient habituellement organisées par un groupe de coordination d'organisations sans but lucratif ou une association sans but lucratif.

### Guides pour les formateurs des cliniques juridiques communautaires

L'an dernier, CLEO a lancé une série de [guides pour formateurs](#) que le personnel des cliniques juridiques peut utiliser pour former les travailleurs sociaux à l'échelle locale. Créés de concert avec les experts des cliniques, ces guides comprennent des instructions pour les formateurs en clinique, ainsi qu'un contenu personnalisable : présentations de diapositives, listes d'activités, dépliants, programmes et formulaires d'évaluation. Les guides portent sur les expulsions, les droits des jeunes, les droits des travailleurs et les procurations.

« J'ai aimé les discussions approfondies sur des scénarios précis, dans lesquels beaucoup ont pu se reconnaître. Ces formules fonctionnant sur le modèle de entrevue seront d'autant plus utiles que le droit évolue avec la pandémie dans bien des domaines. Ces formations ont été données à la perfection. »

UN PARTICIPANT À UN WEBINAIRE SUR DES SUJETS JURIDIQUES BRÛLANTS



## Penser davantage au soutien communautaire

CLEO a tenu en octobre 2021 une discussion en comité, Justice sur le terrain, dans le cadre de la Semaine de l'accès à la justice. Quatre travailleurs sociaux de première ligne de différentes régions de la province sont venus parler de leur expérience « sur le terrain », et plus de 100 travailleurs sociaux, professionnels du droit et chercheurs universitaires ont participé à cette discussion animée. Quelqu'un parmi eux l'a décrite comme « des idées concrètes sur les moyens d'améliorer l'accès à la justice ».

De plus, CLEO a publié, pour le ministère de la Justice Canada (JUS), un rapport sur les progrès accomplis et les programmes pour le développement de l'« aide en matière de justice communautaire ». Le rapport, signé par Julie Mathews et David Wiseman, s'intitule *Changement de paradigme: exploration des possibilités liées à l'aide en matière de justice communautaire* et se trouve sur le site Web de JUS. Il fait suite au rapport précédent des mêmes auteurs: *Community Justice Help: Advancing Community- Based Access to Justice*.

### Merci au conseil d'administration de CLEO

Paul Evraire, PRÉSIDENT, C.R  
Kylie Stanners, VICE-PRÉSIDENTE  
Elizabeth Goldberg, TRÉSORIÈRE  
Khadeeja Ahsan  
Anne Evans\*  
Aiman Flahat  
Prem Lobo  
John No  
Frederika Rotter\*  
Rami Shoucri  
Frank Walwyn\*  
Grant Wedge

*\*Ont quitté leurs fonctions au conseil de CLEO en cours d'exercice*

## Revenu et dépenses

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2022

### Revenu

Aide juridique Ontario	1 682 865 \$
Ministère de la Justice Canada	607 018
Fondation du droit de l'Ontario	432 865
Ministère du Procureur général	325 000
Autre	22 235
<b>Revenu total</b>	<b>3 069 983</b>

### Dépenses

Personnel	2 650 303
Projets production et distribution (y compris le contenu en ligne et imprimé)	292 276
Locaux et bureaux	228 216
Services professionnels d'audit et autres	69 864
Frais de conférences et d'adhésion des membres	12 872
Communications promotion et déplacements	3 976
Autres dépenses de fonctionnement	627
<b>Dépenses totales</b>	<b>3 258 134</b>
<b>Excédent des dépenses par rapport au revenu *</b>	<b>- 188 151\$</b>

Les états financiers complets, vérifiés par Chaplin & Co., comptables agréés, peuvent être obtenus sur demande auprès de CLEO.

*\* CLEO applique la méthode de la comptabilité par fonds affectés pour les contributions. L'excédent des revenus de 2020-2021 a été reporté et appliqué aux dépenses de 2021-2022. CLEO détenait des actifs nets totalisant 682 788 \$ en date du 31 mars 2021 (2020 : - 754 725 \$).*

*CLEO fournit de l'information claire et à jour sur le droit pour aider le public ontarien à comprendre et à exercer ses droits légaux. Nous privilégions l'information aux personnes qui en ont le plus besoin : les personnes à faible revenu ou autrement défavorisées.*

*Nous aidons aussi d'autres organismes communautaires dans leur travail de soutien aux personnes ayant des problèmes juridiques par de la formation, des ressources et des activités de recherche et les aidons à agrandir le cercle de leurs relations.*

Nous souhaitons exprimer notre reconnaissance à Aide juridique Ontario, au ministère de la Justice Canada, à la Fondation du droit de l'Ontario et au ministère du Procureur général de l'Ontario pour leur indéfectible soutien financier.

