



CLEO

Community Legal Education Ontario
Éducation juridique communautaire Ontario

2023/2024

Rapport
annuel

Message du président du conseil d'administration de CLEO

Alors que nous revenons sur nos réalisations de cette année, nous constatons à quel point il est important d'être à l'écoute des gens que nous servons. Nous développons des moyens d'éducation et des renseignements juridiques à la fois clairs, exacts et pratiques pour aider les gens à comprendre et à exercer leurs droits juridiques. Mais produire de l'information exacte et accessible ne représente qu'une partie de notre travail.

Notre travail consiste à fournir de l'information aux gens qui se heurtent à des obstacles personnels et systémiques au moment d'accéder au système judiciaire. Pour bien servir notre clientèle, nous devons nous assurer que les outils et ressources que nous proposons sont appropriés et utiles pour nos utilisateurs.

Demeurer ancré dans la réalité de notre clientèle est au cœur de tout ce que nous faisons. C'est pourquoi nous avons mis sur pied des comités consultatifs, qui nous permettent de garder activement le contact avec les Ontariennes et les Ontariens et d'obtenir de la rétroaction pour améliorer constamment nos services.

Cette année, nous avons tenté de nouvelles façons d'obtenir la rétroaction des utilisateurs et amélioré nos pratiques pour analyser l'accessibilité et la clarté de nos documents d'éducation et des renseignements juridiques destinés au public.

Par exemple, nous avons, avec l'aide d'un spécialiste des médias numériques, entrepris un test d'utilisabilité individuel complet des sites [Steps to Justice \(S2J\)](#) et [Justice pas-à-pas \(JPP\)](#) pour savoir quelles sections sont utiles aux utilisateurs et de dresser un plan d'amélioration.

Ces constats, combinés aux statistiques recueillies au moyen de WordPress et de Google Analytics ainsi qu'aux données des sondages annuels et du service de clavardage en direct, orienteront notre travail dans la prochaine année.

Les [parcours guidés](#) de CLEO nous permettent d'obtenir la rétroaction des utilisateurs au moyen de sondages et de faire le suivi de l'utilisation de ces parcours pour déterminer ce qu'il faut améliorer. Nous regardons les parcours utilisés et les données démographiques pour mieux comprendre les besoins de la clientèle.

Pour [CLEO Connect](#), nous avons aussi pris d'importantes mesures pour améliorer nos webinaires destinés aux travailleurs communautaires en fonction des commentaires reçus à travers les sondages. Nous avons ajusté la durée des webinaires, privilégié les sujets juridiques essentiels et créé des cours virtuels.

L'écoute est une valeur fondamentale de CLEO. Nous sommes profondément engagés à apprendre auprès des personnes qui utilisent nos services ainsi que de nos collègues. En entretenant des liens étroits avec les parties prenantes du système de justice, les travailleurs communautaires, les professionnels du droit et les personnes directement concernées par le système juridique, nous nous assurons de demeurer une ressource fiable et sensible aux besoins des Ontariens.

Rami Shoucri, président

Steps to Justice et Justice pas-à-pas

Steps to Justice (S2J) et Justice pas-à-pas (JPP) sont les principales ressources que nous utilisons pour communiquer de l'information pratique et facile à comprendre sur les problèmes juridiques courants.

Visites: **2,57 millions**

Pages vues: **5,27 millions**

Questions en anglais et en français: **1 600**

Sujets juridiques: **17**

Questions ajoutées cette année

- Comment reprendre mon nom traditionnel autochtone?
- J'ai été victime d'un crime de violence fondée sur le genre. Que puis-je faire?
- Qu'est-ce qu'un logement avec loyer indexé sur le revenu? Comment puis-je en demander un?
- Je ne peux pas me rendre à mon audience d'expulsion. Puis-je faire changer la date?
- Suis-je admissible au Régime canadien de soins dentaires?
- Quels sont mes droits si je vis en colocation?

Nouveaux outils interactifs

Nous continuons d'explorer et de développer des outils interactifs pour rendre l'information sur les sites S2J et JPP plus accessible et intéressante. Voici nos ajouts de l'année:

- Tableaux:
 - Congés et prestations pour les nouveaux et futurs parents
 - Soumettre les documents pour votre audience de la CLI
- Fiches-conseils:
 - Préparer un testament
 - Préparer une procuration perpétuelle relative aux biens

- Préparer une procuration relative au soin de la personne

Préparer un testament

Cette fiche-conseils vous aidera à rassembler l'information nécessaire à la rédaction d'un testament. Il s'agit d'un document juridique dans lequel vous indiquez ce qu'il adviendra de vos biens après votre décès.

Si vous mourez sans avoir fait de testament, la loi prévoit ce qu'il se passera avec vos biens.

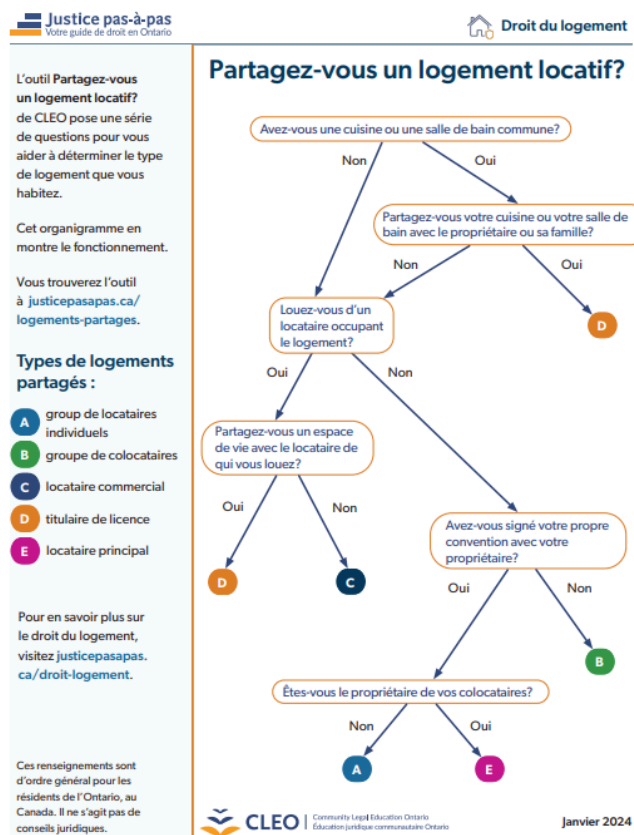
Si vous avez des questions, parlez à un avocat.

Cette fiche-conseils n'est qu'un début; vous devrez vous renseigner sur les testaments. Pour en savoir plus : justicepasapas.ca/fr/testaments.

Il y a plusieurs façons de rédiger un testament. Consultez ce parcours guidé de CLEO : justicepasapas.ca/fr/parcours.

Choisir le fiduciaire de la succession	Conseils
<input type="checkbox"/> Choisir la bonne personne	Votre fiduciaire de la succession suit les instructions

Nous avons également modernisé la technologie de notre outil destiné aux colocataires, **Partagez-vous un logement locatif?** afin d'aider les gens à mieux comprendre leurs droits et responsabilités.



Test d'utilisabilité

En 2023, nous avons retenu les services d'Agentic Digital Media pour la réalisation d'un test d'utilisabilité de nos sites S2J et JPP afin de savoir dans quelle mesure il est facile de trouver, d'utiliser et de comprendre l'information présentée.

Nous sommes en train d'analyser le rapport qui nous a été remis ainsi que nos statistiques, les résultats des sondages, les courriels de rétroaction, les commentaires des comités et les données du service de clavardage en direct, autant d'information qui nous permettra d'améliorer les deux sites au cours du prochain exercice fiscal.

Clavardage en direct

Nous avons un service de clavardage en direct pour aider les gens à trouver des renseignements juridiques et les ressources nécessaires. Le volet anglais est offert du lundi au vendredi, de 11 h à 13 h et de 14 h à 16 h. Nous offrons aussi le volet français, du lundi au vendredi, de 12 h à 13 h.

Personnes aidées en direct: **4 041**
Réponses fournies hors ligne: **6 663**

Site Web de CLEO et publications imprimées

Le site Web de CLEO propose une mine de renseignements juridiques ainsi que la possibilité d'obtenir nos publications imprimées en anglais, en français et dans d'autres langues. Ces publications sont destinées aux personnes avec un faible niveau d'alphabétisation, qui ne sont pas à l'aise avec le contenu en ligne ou qui n'ont pas un accès fiable à Internet.

Visites sur le site de CLEO: **709 998**
Pages vues: **plus de 3,1 millions**
Publications de CLEO distribuées: **258 351**
Personnes morales et physiques ayant commandé des publications: **927**

Parcours guidés

Les **parcours guidés** de CLEO sont des questionnaires en ligne gratuits servant à remplir des formulaires judiciaires, à rédiger des lettres et à identifier les prochaines étapes. Ils intègrent des outils novateurs qui simplifient le processus lorsque de nombreux documents sont requis.

Parcours guidés
Remplir les formulaires judiciaires

Vous pouvez utiliser les questionnaires gratuits en ligne de CLEO pour remplir des formulaires judiciaires, rédiger des lettres et identifier vos prochaines étapes.

Les Parcours guidés vous posent des questions, puis impriment vos réponses dans les formulaires et les lettres requis. Lorsque vous avez terminé, vous pouvez enregistrer et imprimer vos documents.

Aide sociale et pensions
Demander un réexamen ou faire appel de la décision de vous refuser les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

Droit de l'immigration
Remplissez des ébauches de formulaires pour votre demande d'un permis de travail ouvert au Canada.

Droit de la famille
Remplir les formulaires judiciaires requis pour votre affaire de droit de la famille.

CLAVARDAGE EN DIRECT

Parcours en anglais: **101**

Parcours en français: **73**

Visites: **5 906**

Parcours en anglais lancés cette année:

Guided Pathway for making a Plaintiff's Claim: Ce parcours, qui porte sur les poursuites à la Cour des petites créances, permet aux gens d'entamer la procédure et de remplir la Formule 7A : Demande du demandeur. Il produit une liste de contrôle personnalisée ainsi qu'un guide d'instructions expliquant les prochaines étapes. Il est financé par le ministère de la Justice Canada.

Guided Pathway for enforcing your Small Claims Court judgment: Ce parcours sert à faire exécuter un jugement rendu par la Cour des petites créances. Il explique les options, les formulaires à remplir, le calcul des intérêts et les étapes à suivre. Il est financé par le ministère de la Justice Canada.

Guided Pathway for making an emergency motion: Ce parcours, préparé en collaboration avec Luke's Place, permet de demander une ordonnance d'urgence en droit de la famille lorsque la sécurité d'une personne est en jeu. La personne, après avoir rempli les formulaires des motions d'urgence, obtient un plan de sécurité ainsi qu'un guide expliquant les prochaines étapes. Ce parcours est financé par le ministère du Procureur général de l'Ontario.

Parcours en français lancés cette année :

Parcours guidé sur la demande de poursuite privée: Ce parcours renseigne les gens sur les poursuites privées et les types de crimes fondés sur le genre. Il peut aussi les aider à se préparer à parler à la police et à présenter une demande de dénonciation en vue d'une poursuite privée.

Il est financé par le Fonds d'appui à l'accès à la justice dans les deux langues officielles du ministère de la Justice.

The Parcours guidé sur le règlement des différends en droit de la famille: Ce parcours porte sur les questions entourant la séparation et le divorce. L'utilisateur(trice) peut prendre connaissance de ses options de règlement, trouver les coordonnées du palais de justice et obtenir une fiche-conseils personnalisée. Ce parcours est financé par le Fonds d'appui à l'accès à la justice dans les deux langues officielles du ministère de la Justice.

Recherches

Nous améliorons nos parcours à la lumière des travaux de recherche de l'Université d'Ottawa et de l'Université Western (disponible en anglais seulement). Ces travaux nous aident à comprendre comment les gens utilisent les parcours guidés, à identifier les éventuels obstacles et à apporter des améliorations continues.

Nous avons aussi développé, en partenariat avec le Laboratoire de cyberjustice de l'Université McGill et de l'Université de Montréal, l'assistant rédactionnel des parcours guidés (disponible en anglais seulement). Ce prototype utilise l'intelligence artificielle générative (IA générative) pour améliorer le texte des affidavits, l'assistance technique et l'analyse des données. L'objectif est de voir si l'IA générative peut améliorer les applications de génération de documents, qui demandent aux utilisateurs de saisir des données et de faire des choix, en vue de la production de documents électroniques. Pour ce faire, nous effectuons une évaluation minutieuse pour savoir si l'IA générative peut être intégrée sans heurt aux parcours guidés.

CLEO Connect : Renforcer les capacités des personnes travaillant en intervention communautaire

CLEO Connect offre aux travailleurs et intervenantes communautaires des formations opportunes, des outils et des ressources pour les aider à répondre aux besoins juridiques de leurs clients.

Webinars: **20** en anglais et **9** en français
Participants: **4 240**

La série de webinaires sur des sujets juridiques d'actualité continue de s'enrichir.

Cette année, nous avons traité de sujets comme le remboursement de la Prestation canadienne d'urgence (PCU), les affaires devant la Commission de la location immobilière, l'assurance-emploi, le droit de la famille et l'immigration.

98% des participants ont affirmé que les webinaires leur ont permis de mieux aider leurs clients.

«J'ai participé à plusieurs webinaires de CLEO Connect et après chacun, j'avais l'impression d'en savoir plus et d'avoir ce qu'il faut pour aider mes clients et toute la communauté.»
— Participant à un webinaire de CLEO Connect

Nous avons organisé 11 ateliers de renforcement des capacités sur l'utilisation du site Justice pas-à-pas et sur l'assistance juridique. Nous avons aussi donné une formation sur l'utilisation de notre modèle clinique pour l'immigration et l'aide sociale, en collaboration avec les cliniques juridiques communautaires.

Nouveau cours sur l'assistance juridique et le droit du logement

Cette année, nous avons lancé, en collaboration avec l'équipe de Justice pas-à-pas, un cours en deux parties sur l'assistance juridique et le droit du logement. Nous l'avons donné virtuellement à deux groupes, et prévoyons de l'offrir aussi en personne.

Étude sur les besoins d'apprentissage en assistance juridique

Nous avons entrepris, avec un groupe consultatif composé de 10 travailleurs communautaires de divers secteurs de la province, une étude pour évaluer les besoins d'apprentissage en assistance juridique des travailleurs communautaires œuvrant auprès de clients racisés. Cette étude comprenait des sondages en anglais et en français.

Nous avons reçu 192 réponses et interviewé 15 travailleurs communautaires de l'Ontario. Les informations recueillies guideront notre planification future et nos initiatives.

Répertoire de ressources juridiques pour les bibliothécaires

CLEO Connect a instauré le [répertoire de ressources juridiques pour les bibliothécaires](#) (disponible en anglais seulement) afin d'aider le personnel des bibliothèques publiques à répondre aux demandes de renseignements de nature juridique.

Ce répertoire comprend de précieuses ressources sur l'assistance juridique, la compréhension du droit, l'accès à des services juridiques abordables, les opportunités de formation et la collaboration avec le secteur juridique.

Libraries and Justice Resource Hub

Supporting library users with questions about the law

Are you a public library staff member who fields questions about the law from service users? Are you curious about resources you can draw on and services in your community?

This information is designed to highlight legal information and services available to you and your library users. It is meant to support you in your day-to-day work and help you establish partnerships with the legal sector and others in your community.



Providing help



Information about the law



Affordable legal services



Training for library workers



Training for the public



Partnering with the legal sector

Recettes et dépenses

Pour l'exercice fiscal ayant pris fin le 31 mars 2024

Recettes

Aide juridique Ontario	1 719 202
Ministère de la Justice du Canada	761 293
La Fondation du droit de l'Ontario	446 597
Ministère du Procureur général	352 000
Autre	55 783
Total revenue	3 334 875

Dépenses

Personnel	2 511 606
Projets, production et distribution (y compris le contenu en ligne et imprimé)	448 665
Locaux et bureaux	272 250
Services professionnels, d'audit et autres	58 726
Congrès et frais d'adhésion	21 745
Communications, promotion et déplacements	2 859
Total	3 315 851
Excédent *	19 024

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

* CLEO applique la méthode de la comptabilité par fonds affectés pour les contributions. L'excédent de 2022-2023 a été reporté et utilisé pour payer les dépenses de 2023-2024. CLEO détenait des actifs nets totalisant 546 519 \$ au 31 mars 2024 (2023 : 527 495 \$).

Merci au conseil d'administration de CLEO

Rami Shoucri, président
Kylie Stanners, vice-présidente
Prem Lobo, trésorier
Aiman Flahat
Elizabeth Goldberg
John No
Barbara Wiktorowicz

CLEO fournit de l'information juridique claire et actuelle pour aider les Ontariennes et les Ontariens à comprendre et à exercer leurs droits juridiques. Nous ciblons particulièrement les personnes qui en ont le plus besoin : celles qui ont un faible revenu et qui rencontrent des obstacles systémiques ou autres.

Nous aidons aussi d'autres organismes communautaires dans leur travail de soutien aux personnes ayant des problèmes juridiques à travers la formation, les ressources, la recherche et le réseautage.

Remerciements pour le soutien financier continu:



Department of Justice
Canada
Ministère de la Justice
Canada



Ontario