



# **RAPPORT D'IMPACT ET DES ACTIVITÉS 2022-2023**

**LES ACCOMPLISSEMENTS DE VOTRE  
CLINIQUE JURIDIQUE DURANT LA  
DERNIÈRE ANNÉE ...**

## IMPACT ÉCONOMIQUE DES SERVICES DE LA CLINIQUE JURIDIQUE DANS NOTRE COMMUNAUTÉ DURANT L'ANNÉE FISCALE 2022-2023 ...

La pandémie COVID-19 tire enfin sa révérence. Ouf, on va finalement pouvoir respirer !! Mais, il faut rester vigilant et poursuivre nos procédures en place afin de continuer d'offrir des services juridiques de façon sécuritaire à notre clientèle et pour notre personnel.

Nous tenons à souligner le dévouement du personnel de la Clinique dans la prestation de services et leur excellent travail. Nous remercions également notre clientèle qui fut réceptive aux nombreux changements durant les dernières années. Nous le savons, ce ne fut pas facile pour eux.

Malgré la fin de la pandémie, certains endroits et tribunaux sont encore en mode pandémique. Malheureusement, l'accès à la technologie en zone rurale continue d'être un défi pour notre communauté. La Clinique juridique continue d'œuvrer afin que les plus démunis aient droit à la justice et accès à l'autonomie financière, sociale et communautaire, en offrant gratuitement :

- des conseils juridiques confidentiels, donnés habituellement par téléphone ;
- de la représentation ou de l'assistance devant les tribunaux judiciaires et administratifs de l'Ontario ; Pour se prévaloir des services de représentation, les clients doivent satisfaire nos critères d'admissibilité financière ;
- des présentations et des sessions d'information portant sur nos domaines d'intervention ; et
- du développement communautaire.

Nos principaux domaines d'intervention sont :

- Droit des locataires ;
- Droit au maintien du revenu; Programme Ontario au travail (programme OT), Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), Régime de pensions du Canada (RPC);
- Contrats d'énergie ;
- Refus d'assurance-emploi ;
- Normes d'emploi, etc.

Ce rapport n'est qu'un bref aperçu des efforts déployés par le personnel de la Clinique juridique et comment ceux-ci ont fait une différence pour notre clientèle ainsi que l'impact économique dans nos communautés du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023.

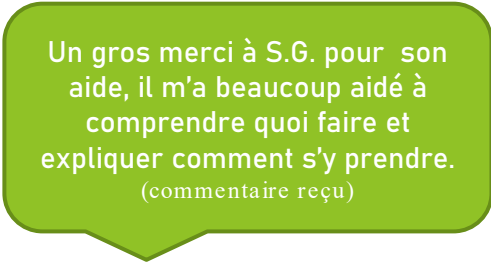
*Note : Le masculin est utilisé dans le texte afin d'en alléger la lecture.*

## EN BREF, ENTRE LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022 ET LE 31 MARS 2023, NOUS AVONS, ENTRE AUTRES ...

- répondu à 4 488 appels téléphoniques et demandes en personne résultant en des conseils, dossiers ou références à des organismes ; La Clinique est demeurée ouverte au public tout en respectant la distanciation et les mesures imposées par le gouvernement et le bureau de santé local ;
- donné 1 773 conseils et références traitant de divers domaines légaux, dont 101 nouveaux dossiers avec mandat. 70 dossiers demeurent actifs au 31 mars 2023; certains se poursuivent d'une année à l'autre ;
- participé à 15 rencontres d'organismes communautaires locaux et donné 2 entrevues auprès des médias, tenu 1 comptoir d'impôt bénévole en partenariat avec Julie Séguin, conseillère municipale à la Ville de Hawkesbury, et fait plusieurs autres activités ;
- eu 1 927 visiteurs sur notre site internet [www.cjppr.on.ca](http://www.cjppr.on.ca) ;
- publié et retransmis plus de 614 liens divers sur notre page Facebook <https://www.facebook.com/Clinique-juridique-de-Prescott-et-Russell-inc-204051446452410> ;
- 71 % de notre clientèle était francophone.



Je suis très satisfaite des services reçus et que justice a été rendue. Merci  
(commentaire reçu)



Un gros merci à S.G. pour son aide, il m'a beaucoup aidé à comprendre quoi faire et expliquer comment s'y prendre.  
(commentaire reçu)

## FINANCEMENT DIVERS – CLINIQUE JURIDIQUE (ANNÉE FISCALE : 1<sup>ER</sup> AVRIL 2022- 31 MARS 2023)

Financement d'Aide juridique Ontario (AJO)	841 894 \$
Financement – Avocats de service en droit du logement	4 057 \$
Autres (incluant 80 \$ - dons reçus)	<u>158 \$</u>
Total	846 109 \$

## RETOMBÉE ÉCONOMIQUE SUR NOTRE COMMUNAUTÉ SUITE À NOTRE IMPLICATION EN 2022-2023 (APPROXIMATIVE)

Aide sociale / prestations d'invalidité provinciales	
- Prestations rétroactives – POSPH invalidité	186 226 \$
- Remboursement du gouvernement ontarien aux CUPR	288 710 \$
- Prestations additionnelles pour les prestataires transférés d'Ontario au travail au POSPH	162 190 \$
- Diminution et annulation des paiements excédentaires	24 145 \$
- Prestations diverses	2 508 \$
Régime de pensions du Canada (invalidité) – rétroactivité	98 600 \$
Location immobilière – réclamations diverses obtenues par des locataires (réparations, augmentations illégales, réclamations, montants compensatoires, etc.), et autres charges locatives injustifiées et annulées	45 069 \$
Assurance-Emploi	<u>3 108 \$</u>
Total	810 556 \$

L'impact économique relié à l'annulation des évictions devant la Commission de la location immobilière est plus difficile à quantifier puisque certains résultats nous sont inconnus. (Voir page 8 - Programme d'avocats de service à la Commission de la location immobilière pour plus de détails.) De plus, certaines retombées suite à notre implication dans d'autres de nos domaines nous sont inconnues.

### *Notes :*

*Le présent rapport couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023 et est référée fréquemment comme 2022-2023 dans celui-ci.*

*Comme indiqué à la page 4 de ce rapport, la compilation est basée sur la fermeture administrative de nos dossiers durant l'année visée, qui peut différer du nombre de cas représentés ou assistés dans la même année.*

## L'IMPACT DE NOS SERVICES EN 2022-2023 ...

### MAINTIEN DU REVENU

Lorsqu'une personne conteste une décision reliée à ses prestations d'aide sociale, un appel est déposé devant le Tribunal de l'aide sociale (TAS). L'appel n'est pas forcément entendu durant la même année. Le TAS peut fixer une audience quelques mois suivant le dépôt de l'appel et même quelques années plus tard selon les circonstances. Ceci est hors de notre contrôle.

Depuis la pandémie de la COVID-19 en mars 2020, le TAS continue de procéder avec des audiences virtuelles ou par téléphone. Ceci cause des délais et des inconvénients pour tous, particulièrement pour la clientèle qui n'a pas accès à l'internet ou à un téléphone. Beaucoup se sentent intimidés avec la technologie et éprouvent de la difficulté à s'exprimer lors des audiences virtuelles. En général, une audience pour déterminer l'invalidité d'une personne peut durer près d'une heure.

Durant la période du présent rapport, le TAS a fixé 72 audiences et 3 conférences de règlement anticipé pour notre clientèle, mais en a reporté pour divers motifs. 66 étaient des cas d'invalidité du POSPH, 1 cas était relié à des prestations d'Ontario au travail (OT) et 8 cas au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC). Les résultats de ces cas sont :

	2021-2022	2022-2023
Admis par le TAS	21	26
Réglés	13	12
Ajourné	4	6
Rejetés par le TAS	3	11
Retirés	3	1
Reportés par le TAS	23	18
En attente / inconnu	2	1
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>75</b>

Il faut noter qu'il n'y a pas toujours lieu de faire appel au TAS lors d'un refus ou d'une contestation d'une décision prise, par exemple, une annulation ou une suspension des prestations, l'évaluation d'un paiement excédentaire, etc. Il arrive parfois que la décision soit renversée suite à une révision interne faite par l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées (UDAPH), le MSESC ou le programme OT. Ce processus épargne beaucoup de temps et évite à la personne d'avoir à attendre pour une audience.

La compilation économique qui suit est basée sur la fermeture administrative de nos dossiers entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023, qui peut différer du nombre de cas représentés ou assistés dans la même année. De plus, cette compilation ne tient pas compte des cas dont le résultat nous est inconnu, malgré notre implication au dossier.

## Plus d'argent pour les personnes handicapées...

Pour notre clientèle, obtenir gain de cause suite à la contestation d'un refus au POSPH représente une augmentation du budget mensuel comparé au montant d'aide sociale du programme OT. Par contre, ce n'est pas tout le monde qui peut obtenir des prestations d'invalidité. En fait, pour y être admissibles, les personnes doivent démontrer un problème de santé physique ou mentale important limitant leurs capacités à travailler, à prendre soin d'elles-mêmes ou à exercer les activités de la vie quotidienne. Ceci doit être attesté par un professionnel de la santé. Pour ces gens handicapés, c'est en moyenne plus de 495 \$ par mois pour une personne seule et plus de 700 \$ pour une famille selon sa composition et frais de logement. Cela veut dire plus d'argent pour couvrir les frais de logement et les services publics comme l'électricité, le chauffage ainsi que les dépenses de nourriture, vêtements et autres nécessités de la vie quotidienne. En septembre 2022, le gouvernement provincial conservateur a augmenté les prestations d'invalidité du POSPH, mais a gelé celle du programme OT. C'est donc environ 186 226 \$ de plus qui fut remis à nos clients prestataires d'aide sociale admissibles durant 2022-2023.

Qu'est-ce que cela représente pour la communauté ? En tenant compte du fait que nous procédons au calcul de l'impact économique depuis 2007 seulement, nous pouvons affirmer que plus d'unités familiales reçoivent des prestations du POSPH en raison de leur invalidité grâce à nos services. En fait, entre le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et le 31 mars 2023, nous avons assisté 639 individus et familles ayant au moins un adulte invalide à recevoir des prestations additionnelles afin de subvenir à leurs besoins essentiels et frais de logement.

Les délais pour obtenir un résultat final peuvent être assez longs. Avoir gain de cause pour notre clientèle représente plusieurs milliers de dollars en versements rétroactifs des prestations d'invalidité. En 2022-2023, la moyenne des versements rétroactifs par unité familiale fut de 3 104 \$. Les versements rétroactifs sont souvent leur seule chance de rembourser des dettes, acheter des biens nécessaires dans l'immédiat ou prévoir pour le futur. Depuis 2007, c'est plus de 3 683 882 \$ en paiements rétroactifs pour une moyenne annuelle de 216 699 \$.

C'est toute une communauté qui en bénéficie puisque généralement, les personnes à faible revenu dépensent localement. Elles ne peuvent se permettre de payer l'essence ou un taxi pour se rendre à des kilomètres de la maison pour faire leurs achats de première nécessité. Il en résulte une augmentation de revenus pour les commerçants et pour l'économie locale.

Merci pour tout le travail que vous avez fait en ce qui concerne mon dossier du POSPH. Le fait que vous saviez quoi faire et que vous vous occupiez de la paperasse a fait une énorme différence en ce qui concerne mon stress et mon anxiété à ce sujet. S'il vous plaît, continuez à faire le travail que vous faites, afin que vous puissiez aider plus de gens. Merci pour tout votre travail acharné. (Traduction d'un commentaire reçu.)

N'étant pas une pension d'invalidité indéfinie, les prestataires du POSPH sont soumis à des révisions annuelles déterminées par le TAS. Durant celles-ci, les prestataires doivent fournir de la preuve médicale additionnelle déterminant leur invalidité. Ainsi, ces prestataires doivent généralement refaire le processus d'appel au TAS pour contester l'annulation de leur prestation.

### **Plus d'argent pour les Comtés unis de Prescott et Russell...**

Lorsqu'un prestataire obtient gain de cause et est accepté au POSPH, le gouvernement de l'Ontario rembourse aux Comtés unis de Prescott et Russell (CUPR) le montant d'aide sociale qui fut remis comme soutien de revenu pour toute la période de rétroactivité. Durant 2022-2023, le remboursement du gouvernement ontarien aux CUPR fut d'environ de 288 710 \$ suite à notre implication.

### **Contester les décisions de paiements excédentaires et de suspension des prestations...**

La majorité de notre clientèle vit en dessous du seuil de la pauvreté, soit environ 20 000\$ par année. La plupart dépendent d'un soutien de revenu des programmes sociaux. Les exigences et les règles du maintien du revenu sont très complexes. Il arrive à l'occasion que certains prestataires aient reçu un montant en trop, somme devant être remboursée même si l'argent n'est plus disponible. Il arrive également que les prestations d'aide sociale soient suspendues en raison d'informations manquantes. Il n'est pas toujours facile pour les prestataires d'obtenir les informations demandées. Nous avons assisté des prestataires avec ceci, entre autres, pour des réductions ou annulations de paiement excédentaire, remboursement de diverses allocations admissibles totalisant 25 849 \$ pour la période couverte par ce rapport.

## **RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA – PRESTATIONS D'INVALIDITÉ**

Nous assistons également les personnes avec leurs procédures devant le Régime de pensions du Canada (RPC) afin d'obtenir des prestations d'invalidité. Contrairement à celles provenant du POSPH, qui sont provinciales, les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC-INV) proviennent du gouvernement fédéral. Pour y avoir droit, les personnes doivent avoir contribué au RPC pendant un certain nombre d'années avant leur invalidité par le biais d'un travail ou d'une contribution volontaire. Si admissible, on peut obtenir les deux prestations simultanément. Par contre, celle provenant du RPC-INV, étant un maximum de 1 538,67 \$ par mois (en mars 2023 et indexé annuellement), est déduite à 100 % des prestations d'invalidité du POSPH. Généralement, les personnes étant admissibles aux deux prestations d'invalidité reçoivent la différence basée sur le budget établi par la province et la couverture des médicaments et plan dentaire. Il n'en demeure pas moins que les gens admissibles, autant aux deux

programmes simultanés que pour seulement celui du POSPH, sont sous le seuil de la pauvreté.

Le processus de contestation peut être très long. Le Tribunal de la sécurité sociale (TSS) entend les contestations des décisions suite au réexamen du RPC-INV.

En général, si le TSS rend une décision favorable, la rétroactivité peut être jusqu'à un maximum de 18 mois, ce qui représente une somme assez substantielle. De ce montant, les prestations reçues d'OT sont remboursées aux CUPR ou autres sources de revenus remboursables si les personnes étaient bénéficiaires de ceux-ci durant le processus de contestation.

Durant 2022-2023, nous avons aidé 3 personnes à finaliser leur dossier RPC-INV et obtenir une rétroactivité approximative de plus de 98 600 \$ dans les procédures de contestation ou d'appel. Ceci représente entre 13 600 \$ et 45 000 \$ chacune, moins les prestations remboursables.

## **PROGRAMME D'AVOCATS DE SERVICE À LA COMMISSION DE LA LOCATION IMMOBILIÈRE**

Les intervenants de la Clinique juridique agissent comme avocats de service lors des audiences devant la Commission de la location immobilière (CLI). Ils sont disponibles pour répondre aux questions ou assister les locataires ayant une cause devant la CLI.

Avant la pandémie de mars 2020, les comparutions avaient lieu en moyenne une fois par mois et en présentiel à Hawkesbury devant un membre bilingue de la CLI. Après avoir entendu les faits et examiné la preuve lors de l'audience, ce membre émet alors une ordonnance afin de régler le conflit entre le locataire et le locateur.

Depuis le début de la pandémie, la CLI persiste à tenir les audiences uniquement de façon virtuelle ou par téléphone devant un membre généralement unilingue anglophone, à moins qu'une audience en français soit spécifiquement demandée par une des parties. En fait, la CLI continue de considérer que les francophones doivent demander un accommodement pour qu'une audience soit entendue en français, malgré que notre région soit désignée sous la *Loi sur les services en français*. Il arrive fréquemment que les francophones doivent insister qu'ils ont droit à une audience en français auprès des membres de la CLI. Dans un cas, un membre unilingue anglophone de la CLI a même refusé la demande d'un locataire qu'il y ait une offre active pour une audience en français en dépit du fait que le locateur était unilingue francophone, donc les deux parties, et que son logement locatif était dans notre région désignée. Il a fallu faire une demande d'accommodement pour que l'audience soit ajournée.

Comment les parties et le membre de la CLI peuvent-ils s'expliquer clairement à l'audience s'ils ne peuvent se comprendre? Ceci est complètement inacceptable de la



part d'un tribunal; ils créent eux-mêmes une injustice par leurs pratiques en ne respectant pas leurs propres directives sur les services en français.

En général, les audiences virtuelles et téléphoniques sont fixées par blocs à travers la province. Par exemple, il y peut y avoir 1 comme 25 audiences par blocs. À moins d'exception, elles sont tous fixées à la même heure, par exemple, 9 h le matin ou 13 h l'après-midi. Les parties et représentants doivent donc s'attendre à passer une partie de la journée virtuellement ou par téléphone avant que leur audience soit entendue ou ajournée par manque de temps.

Ceci n'est pas idéal pour la majeure partie des locataires et propriétaires, car plusieurs n'ont pas accès ou ont un accès limité à l'internet. Ils ne sont pas toujours à l'aise avec la technologie pour l'envoi électronique de leurs documents. Les procédures de la CLI sont très formelles et changent rapidement, mais généralement non pour le mieux. Malheureusement, le gouvernement et les dirigeants de la CLI ne prennent pas en considération les recommandations du public et mettent des processus compliqués et difficiles à comprendre autant pour les locataires que pour les propriétaires.

Voici quelques statistiques compilées pour notre service d'avocats de services à la CLI :

<b>Audiences virtuelles devant la CLI</b>	<b>Avril 2020- Mars 2021</b>	<b>Avril 2021- Mars 2022</b>	<b>Avril 2022- Mars 2023</b>
Jours d'audience durant la période	49	102	100
Nombre de causes fixées pour la période	88	243	168
Nombre de locataires servis	42	118	71
Nombre de locataires absents	46	73	44

En 2022-2023, environ 26 % des locataires ayant une audience devant la CLI n'ont pas assisté à leurs audiences, comparativement à 30 % pour l'année précédente. Plusieurs faisaient face à une éviction. Malheureusement, nous n'avons pas les résultats de celles-ci.

<b>Résultats pour les requêtes d'éviction devant la CLI</b>	<b>Avril 2020 - Mars 2021</b>	<b>Avril 2021 - Mars 2022</b>	<b>Avril 2022 - Mars 2023</b>
Aucune éviction*	35	67	42
*incluant les requêtes ajournées – services en français	8	14	10

Il est très difficile de pouvoir évaluer un montant d'argent sur les gains «non monétaires» que la Clinique juridique a obtenu pour sa clientèle. Comment mettre une valeur monétaire sur l'impact de nos services après qu'une famille ait réussi à garder leur logement et que leurs enfants n'aient pas à changer d'école au milieu d'une année scolaire ? Ou d'obtenir une ordonnance afin que les réparations dans le logement soient

effectuées et éviter une mère monoparentale à manquer du travail pour soigner ses enfants et elle-même à cause des moisissures nocives pour la santé ?

Par contre, l'impact monétaire résultant d'une éviction ou de réparations non effectuées se répercute sur les autres programmes gouvernementaux et augmente leurs coûts, par exemple, en services de la santé, les municipalités, l'itinérance, protection de l'enfance, etc.

Selon le *Sommaire des statistiques sur le marché locatif (Régions métropolitaines, agglomérations de recensement et villes)* de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), le loyer moyen d'un appartement d'une chambre à coucher dans la province en octobre 2022 était de 1 350 \$ par mois. Cela représente 122 \$ de plus que la prestation mensuelle maximale accordée dans le cadre du POSPH pour une personne seule, et 617 \$ de plus que le paiement mensuel maximal versé par le programme OT à un prestataire admissible.

Après avoir plus ou moins survécu aux évictions et augmentations illégales reliées au boum de ventes de propriétés, la tendance est maintenant aux prétendues *rénovictions* afin d'augmenter les loyers. Un avis d'éviction pour rénovations est donné au locataire, l'incitant à déménager. Généralement le nouveau logement, s'il a la chance d'en trouver un, est plus coûteux. À la fin des rénovations, il peut soit regagner son logement selon les mêmes termes ou le céder au locateur. La CLI a stipulé des restrictions spécifiques pour ce genre d'éviction et peut ordonner des amendes aux locateurs qui les font de mauvaise foi. Communiquez avec la Clinique pour un avis si ceci vous arrive.

La pénurie de logements disponibles perdure au moment présent. Plusieurs se sont retrouvés sans abris ou devant payer un nouveau loyer inabordable, résultant en une éviction pour non-paiement de loyer. La famille se retrouve ainsi à la rue si aucun nouveau logement n'est trouvé selon leur budget, devenant ainsi des itinérants bien malgré eux. N'oubliez pas que les itinérants ne sont pas seulement des sans-abris sous le pont, mais ce sont aussi des gens qui se retrouvent temporairement chez des amis et dans la famille, qui empruntent votre sofa pour quelque temps....

Selon le rapport de 2020 sur le *Plan décennal de logement abordable et de lutte contre l'itinérance pour les Comtés unis de Prescott et Russell (CUPR)*, le temps d'attente moyen en 2020 pour les Services de logement dans les CUPR est d'environ 2 ans et demi. Malheureusement, il n'a pas beaucoup diminué à ce jour.

## **NOS SERVICES DE CONSEILS SOMMAIRES**

Chaque jour, le personnel de la Clinique juridique répond aux nouvelles demandes de la clientèle. Dans la plupart des cas, il s'agira de conseils sommaires, mais il peut en résulter un service bref ou un dossier de représentation. Il est très difficile de mesurer efficacement l'impact de toutes nos interventions quotidiennes.

Il est important de dire que nous nous efforçons d'aborder les problèmes de notre clientèle de façon globale. Nous pourrions même affirmer que nous privilégions une approche holistique. Nous nous assurons que nos clients reçoivent le budget d'aide sociale auquel ils peuvent prétendre et surtout qu'ils le comprennent.



Également, nous vérifions si les prestations obligatoires ou de santé sont reçues par la personne concernée et comment en faire la demande si nécessaire. Nous les aidons également à recevoir les autres prestations gouvernementales, provinciales ou fédérales disponibles. Nous référons notre clientèle vers les agences et organismes communautaires appropriés pouvant répondre à leurs besoins selon leur mandat et vers les bureaux des députés provincial ou fédéral.

Voici un exemple d'intervention de la Clinique juridique :

*Jane a dû quitter son emploi pour des problèmes de santé à long terme. Elle communique avec nous parce qu'elle a fait une demande d'aide en vertu du POSPH et qu'elle vient d'être refusée. Après avoir écouté ses prestations d'assurance-emploi, elle reçoit maintenant des prestations du programme d'OT et sa gestionnaire de cas l'a référée à la Clinique juridique pour l'aider à contester le refus. Lors de notre première rencontre, elle nous avise avoir deux enfants et malgré que son conjoint ait un revenu d'emploi, ils sont incapables de payer la totalité de leur loyer. Leur propriétaire veut les évincer et les réparations du logement n'ont pas été faites comme entendu. En plus, ils paient une fortune en électricité et ne savent plus quoi faire.*

De ce dossier va découler de nombreux avis relativement à la location immobilière, aux prestations d'aide sociale et leur contrat d'énergie signé. Les points suivants sont donc abordés avec Jane, par exemple :

- Règles d'éviction ;
- Règles concernant les obligations du propriétaire pour les réparations;
- Pourquoi sont-ils en arrérages de loyer ?
- Reçoivent-ils le budget d'aide sociale adéquat ?
- La déduction des revenus d'emplois de son conjoint est-elle conforme?
- Les questions reliées à l'emploi, accommodement, assurance collective, etc.
- Reçoivent-ils les prestations auxquelles ils peuvent prétendre, par exemple, la diète spéciale, les remboursements pour leurs transports médicaux ?
- Admissibilité à la pension d'invalidité du RPC ?
- Ont-ils signé un contrat d'énergie avec un fournisseur ?
- Reçoivent-ils les rabais d'énergie afin de les aider à couvrir les frais?
- Est-ce qu'ils ont fait une demande pour un logement social ou un logement subventionné auprès des CUPR?

Ceci n'est qu'un exemple, mais nous souhaitons par nos interventions avoir une vue d'ensemble de sa situation et ainsi aider la personne à se sortir de l'impasse dans laquelle elle se trouve.

Nos interventions et conseils légaux sont également de la prévention et de l'éducation. Une personne pouvant se mettre un toit adéquat sur la tête et de la nourriture sur la table aura moins de chance d'être itinérante, d'engorger la salle d'urgence et avoir d'autres problèmes légaux. Malheureusement, la pauvreté engendre les problèmes de santé, sociaux et légaux. Une personne informée sera plus en mesure de faire valoir ses droits. C'est le but des cliniques juridiques communautaires en Ontario : analyser, aviser, représenter et guider les gens afin de faire respecter leurs droits.

## SERVICES EN FRANÇAIS

Depuis sa création en mai 1984, la Clinique juridique a toujours tenu à cœur le droit des francophones à un service juridique équitable en Ontario. En fait, la Clinique juridique est avant tout francophone et opère complètement en français dans son milieu de travail et au niveau administratif. Son conseil d'administration œuvre également en français. De plus, elle est désignée sous l'égide de la *Loi sur les services en français* depuis le 2 août 1994. La vision de la Clinique juridique est «*Que la communauté francophone de l'Ontario ait le droit de vivre, travailler et être servie en français. Promouvoir le droit à la justice afin d'améliorer le bien-être de la collectivité*»

Durant 2022-2023, notre clientèle était à 71 % francophone, comparativement à 81 % en 2016. Selon Statistique Canada, le Recensement de 2021 indique que la langue maternelle dans les CUPR était de 59 % en français; c'était 64 % en 2016.

Pourquoi les services en français sont-ils si importants ? Une bonne communication est la base de toutes interactions. Même si on est bilingue, lorsqu'on est stressé, il se peut qu'on n'ait pas les mots exacts pour s'expliquer dans notre deuxième langue. Il n'y a pas toujours quelqu'un près de nous qui peut traduire ce que l'on veut dire ou ce que l'on nous explique. Demander ses services en français, ce n'est pas un caprice, c'est pour éviter des mésententes et des répercussions juridiques graves.

De ce fait, il est très important de s'assurer que les droits des francophones sont respectés au même titre que ceux des anglophones. Un déclin dans les demandes de services en français ne ferait qu'envoyer un message aux organismes et gouvernements que cela n'est pas important ni nécessaire; donc, des coupures. La pandémie a démontré qu'il y a encore beaucoup d'iniquités auprès des tribunaux administratifs en Ontario. Il faut que cela cesse !

La Clinique juridique reste toujours à l'écoute afin de faire rectifier les lacunes observées auprès des différents paliers gouvernementaux et auprès des tribunaux. Nous osons croire qu'un jour, les services seront équivalents dans les deux langues en Ontario et au Canada.

## QUELQUES AUTRES STATISTIQUES SUR NOTRE CLIENTÈLE ...

Selon les sondages sur nos services en 2022 - 2023 :

- ❖ 73 % étaient totalement d'accord et 27 % d'accord que l'accès à nos services était facile;
- ❖ 73 % étaient très satisfaits et 27 % satisfaits sur l'énoncé que le personnel était attentif aux explications de leur problème,
- ❖ 73 % étaient totalement d'accord et 17 % d'accord que nos conseils étaient clairs,
- ❖ 82 % ont indiqué que notre intervention a amélioré leur situation,
- ❖ 91 % ont indiqué qu'en général, les services reçus étaient excellents, et
- ❖ 91 % recommanderaient nos services.

De plus, selon les informations reçues lors de rencontres initiales avec la clientèle:

	2019	2021-2022	2022-2023
▪ <i>n'ont pas de voiture</i>	60%	42 %	57 %
▪ <i>ont un cellulaire</i>	89%	86%	88%
▪ <i>ont indiqué pouvoir participer à une audience</i>	--		
- <i>par vidéoconférence (virtuelle) et</i>	--	43 %	51%
- <i>par téléconférence (téléphone/cellulaire)</i>	--	57 %	79 %

De 1985 au 31 mars 2023, la Clinique a donné 65 679 conseils et références traitant de divers domaines légaux.

À l'équipe : « Nous n'y serions jamais arrivés sans vous. » Nous tenons à vous remercier beaucoup pour les services que vous nous avez rendus. Votre aide et votre disponibilité, sans oublier votre soutien et la compréhension de nos besoins, nous ont été très utiles. En échange de vos services, conseils généreux, recevez notre grande reconnaissance et l'expression de nos grandes estimations.

(commentaire reçu)

## ACTIVITÉS DURANT L'ANNÉE 2022-2023 ...

**Pour votre information, voici quelques activités de la Clinique entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023. Celles-ci ne sont que quelques-unes parmi tant d'autres et sont accomplies tout en aidant notre clientèle.**

La Clinique est une fervente revendicatrice des services en français. Les lacunes et le manque de services en français ont des répercussions sur tous les francophones puisqu'elles briment leur droit fondamental d'avoir accès à un service équivalent aux anglophones dans leur langue.

Durant la dernière année, et comme chaque année, nous avons eu plusieurs discussions avec divers organismes, élus municipaux, provincial et fédéral sur les besoins des francophones en Ontario.

Nous avons revendiqué auprès du TAS leur processus de révision des ordonnances en français (qui doit se faire par un membre bilingue et non unilingue anglophone). Suite à deux plaintes déposées auprès de l'Ombudsman des services en français, celui-ci nous a indiqué que le TAS aurait mis en place un protocole pour que les demandes de révision soient effectuées par des membres bilingues à l'avenir. Malheureusement, nous avons dû demander la réouverture de ces plaintes puisque le nouveau processus n'a pas été suivi dans les deux dossiers. Il semblerait que la réponse du TAS dans des cas similaires était que la langue n'est pas un facteur important au niveau des procédures, que c'est seulement important lors d'une audience de vive voix...! En fait, la version traduite d'un membre *soit-dit bilingue* n'est pas de qualité égale à la décision en anglais. Ceci contrevient aux articles 3, 4.2 et 4.4 de la Politique sur les services en français de Tribunaux décisionnels Ontario.

Nous soulevons fréquemment le manque de membres bilingues et d'interprètes francophones disponibles lors des audiences devant la CLI. Celles-ci doivent être ajournées, causant ainsi des délais additionnels, autant pour les locataires que pour les locateurs. Comme indiqué à la page 7, il y a très peu d'offres actives sur les services en français lors des audiences.

Nous avons assisté deux clients avec leur plainte à l'Ombudsman des services en français contre les services en français de la CLI, soit pour une décision unilingue anglophone et l'autre contre un membre de la CLI qui ne voulait pas accorder d'ajournement, car il n'y avait pas eu de demande d'accommodement au préalable pour une audience en français.

Comme indiqué, notre présence comme avocats en devoir durant les audiences devant la CLI nous permet de soulever les divers problèmes engendrés par les audiences virtuelles et téléphoniques affectant les personnes démunies, francophones ainsi que marginales. Voir la section *Programme d'avocats de service à la Commission de la location immobilière* à la page 7 pour plus de détails.

Nous avons eu 5 rencontres et divers échanges informels avec des élus et organismes pour discuter, entre autres, de nos services respectifs et les besoins de la communauté.

Au tout début d'avril 2023, nous avons finalisé la diffusion des 11 capsules d'informations enregistrées par le personnel légal de la Clinique sur les droits des locataires produites en partenariat avec l'Union culturelle des Franco-Ontariennes (UCFO) pour leur projet : *Reconnaitre vos droits en tant que locataires aînés(e)s*. Nous vous invitons à les visionner sur le site de l'UCFO.

Nous avons participé à 15 rencontres communautaires, donné 2 entrevues avec le journal local *Le Carillon* reliées aux enjeux des francophones, donné 2 présentations en présentiel, envoyé 11 lettres et documents d'information sur les services de la Clinique aux élus municipaux, tenu 1 comptoir d'impôt bénévole en partenariat avec Julie Séguin, conseillère municipale à la Ville de Hawkesbury, et fait plusieurs autres activités communautaires. Ce genre d'interaction nous permet de connaître les différents services disponibles dans notre région.

Quelques organismes à but non lucratif (OSBL) nous ont consultés pour diverses questions reliées à leurs règlements administratifs et procédures internes.

Le personnel de la Clinique juridique est impliqué individuellement auprès de plusieurs organismes, comme le Comité organisateur des déjeuners interservices, l'Association canadienne franco-ontarienne de Prescott-Russell (ACFO-PR), Habitation Prescott-Russell, le Centre culturel Le Chenail. Inc., le Comité de collectes de fonds et de bienfaisance de la fondation Valoris et le Comité de golf de la fondation de l'Hôpital général de Hawkesbury. Ces implications favorisent la création de liens avec les agences locales.

Nous participons à la Table d'intervention mise sur pied par des organismes locaux afin de discuter d'une méthode d'intervention pour certains clients nécessitant des besoins particuliers. Ceci évite la duplication de services des organismes concernés tout en analysant les besoins de la communauté.

La Clinique a tenu son assemblée annuelle au Centre culturel Le Chenail à Hawkesbury le 20 septembre 2022. Nos conférenciers, Alain Lacelle et Manon Lalonde des Services de logement aux Comtés unis de Prescott et Russell (CUPR) ont donné une présentation sur le logement communautaire dans les CUPR et expliqué leur projet en cours pour cibler l'itinérance.

Notre site internet [www.cjppr.on.ca](http://www.cjppr.on.ca) fut visité par 1 927 utilisateurs. Tout en informant les visiteurs sur nos services, notre site fournit des renseignements et liens dans plusieurs domaines. 3 833 pages de notre site furent visitées par ces utilisateurs.

De plus, afin d'accroître notre visibilité, nous publions divers articles et liens d'actualités et de ressources sur notre page Facebook. Nous rejoignons ainsi une clientèle plus vaste. Nous avons affiché 614 liens et articles divers, pour une couverture de 8 428

(portée) du 7 juillet 2022 au 31 mars 2023. Malheureusement, les statistiques de notre site entre le 1er avril et le 6 juillet 2022 ne sont plus accessibles.

Le personnel a assisté à 41 formations collectives et individuelles en mode virtuel ou présentiel afin de se maintenir à jour dans nos domaines de droit. Une formation continue est nécessaire afin de continuer à offrir un service de qualité à notre clientèle. La formation est également requise selon les règles du Barreau de l'Ontario.

Depuis le 4 janvier 2023, notre stagiaire en droit, Jin Zhang, assiste le personnel légal avec notre service à la clientèle. En offrant l'opportunité d'un stage à la Clinique, ceci permet aux stagiaires en droit d'obtenir la formation requise dans les deux langues et acquérir une sensibilisation au droit de la pauvreté. Les stagiaires en droit ont ainsi une expérience concrète de la prestation de services en français; un atout dans le cheminement de leur carrière.

Le personnel a également participé à divers groupes d'études inter cliniques et organisations communautaires. Notre participation auprès de ceux-ci favorise l'échange d'expertise et nous aide à connaître les différents services locaux. Cette implication favorise également la création de liens avec eux.

## **SUR LE CÔTÉ ADMINISTRATIF...**

Depuis son existence en 1984, la Clinique juridique maintient ses efforts pour réduire ses coûts administratifs sans affecter son service à la clientèle. Les économies réalisées ont toujours été reflétées dans les surplus opérationnels ; qui sont récupérés par Aide juridique Ontario. Un budget fixe et prévisible fait en sorte que le temps du personnel de la Clinique juridique est dédié presque exclusivement à la prestation de services, au développement communautaire et à la réforme de droit.

Chaque année, le conseil d'administration de la Clinique révisé plusieurs de ses politiques afin de répondre aux exigences d'Aide juridique Ontario. Nous sommes d'avis qu'une bonne gestion interne favorise une stabilité et un meilleur service à la clientèle.

Des données statistiques sont fournies mensuellement au conseil d'administration de la Clinique. Une révision de la demande de services est également faite lors de la planification annuelle de la Clinique. Ceci permet d'évaluer les besoins de notre clientèle et d'adapter nos services selon le besoin.

La Clinique juridique est choyée d'avoir un conseil d'administration bénévole ayant à cœur les services de la Clinique dans sa communauté. Au 31 mars 2023, le conseil d'administration est composé de Janie Myner, présidente, René Baril, trésorier, Carole Chartrand, secrétaire, Stéphanie Carrière et Samuel Gauthier.

Leur appui ainsi que la collaboration de plusieurs organismes communautaires locaux contribuent à l'amélioration du bien-être de notre clientèle. Si vous désirez savoir



comment fonctionne un conseil d'administration tout en siégeant sur celui de la Clinique, n'hésitez pas à nous appeler pour plus de détails.

## CONCLUSION

Pour conclure, nous tenons à noter que ce rapport n'énumère que quelques exemples de services de la Clinique juridique ayant un impact social et économique. Nous œuvrons dans plusieurs autres domaines légaux comme les normes du travail, les refus d'assurance-emploi, etc. Entre autres, nous donnons également des sessions d'informations aux gens et/ou groupes reliés à nos domaines et faisons de la réforme de droit afin de sensibiliser nos élus aux répercussions de certaines lois sur les gens.

**MERCI** aux membres de notre conseil d'administration pour votre soutien et confiance.

**MERCI** aux organismes communautaires de votre collaboration afin que les besoins de la communauté soient remplis.

**MERCI** à nos bailleurs de fonds qui nous permettent de revendiquer les droits de notre clientèle.

**MERCI** au personnel de la Clinique pour leur dévouement et leur travail sans relâche.

Ensemble, on fait une différence !

Ne doutez jamais de la capacité d'un petit groupe de personnes réfléchies et résolues à changer le monde. En fait, c'est seulement dans ces conditions que sont survenus les vrais changements.

- Margaret Mead